



**MERDEKA
BELAJAR**



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II 2023



**Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi
Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini,
Pendidikan dasar, Dan Pendidikan Menengah
Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
Kata Pengantar	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
A. Pengantar.....	3
B. Dasar Hukum.....	4
C. Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA	6
A. Pelaksana SKM.....	6
B. Metode Pengumpulan Data.....	6
C. Waktu Pengumpulan Data.....	7
E. Metode Analisis Data.....	7
F. Rancangan Desain Kuesioner.....	8
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
A. Profil Responden.....	10
B. Hasil Survei.....	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
A. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
B. Rencana Tindak Lanjut.....	13
BAB V	16
KESIMPULAN	16

Kata Pengantar

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Semester II Tahun 2023 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen Direktorat PAUD dalam meningkatkan kualitas layanan publik di lingkungan kami sehingga meningkatkan kepuasan bagi stakeholder kami. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat dan pegawai terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan yang kami berikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang kami berikan. Survei ini sangat penting dalam rangka mendukung tercapainya visi dan misi Direktorat PAUD, serta sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran konstruktif dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, khususnya tim penyusun yang telah bekerja keras dan berdedikasi tinggi.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi peningkatan kualitas layanan dan integritas di lingkungan Direktorat PAUD.

Jakarta, Desember 2023



★ Direktur Pendidikan Anak Usia Dini

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pengantar

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mendukung Visi dan Misi Presiden untuk mewujudkan Indonesia Maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak mulia, bergotong royong, dan berkebhinekaan global. Dalam rangka mendukung Visi Misi presiden tersebut Mendikbudristek juga mencanangkan Kebijakan Merdeka Belajar yang saat ini sudah berjumlah 26 Episode.

Kebijakan Merdeka Belajar merupakan langkah untuk mentransformasi pendidikan demi terwujudnya Sumber Daya Manusia (SDM) Unggul Indonesia yang memiliki Profil Pelajar Pancasila. Melalui kebijakan Merdeka Belajar diharapkan bisa memberikan kemandirian dan kemerdekaan di lingkungan Pendidikan, tujuannya, agar lingkungan pendidikan bisa menentukan sendiri cara terbaik dalam proses pembelajaran.

Di samping kebijakan merdeka belajar, terdapat program-program prioritas Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Program-program prioritas membutuhkan koordinasi yang erat dan berkesinambungan lintas satuan kerja, lintas unit utama, bahkan lintas kementerian lembaga. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sesuai amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Kemendikbudristek, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi

metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi/jasa/barang yang telah diberikan oleh Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini.

Dengan menyelenggarakan SKM, maka akan memberikan dampak sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari SKM yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri oleh Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini melalui tim Reformasi Birokrasi Instansi (RBI) Direktorat pada area Pelayanan Publik kepada stakeholder penerima layanan Direktorat PAUD.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan yang terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan

penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kuesioner terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama email, nomor whatsapp, Jenis Kelamin, dan pekerjaan responden.

Bagian II : Pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

C. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei dilaksanakan dalam jangka waktu Juli s.d Desember 2023. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis melalui google form.

E. Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam survei ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan statistik sederhana yaitu skala likert, dan mereratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei.

Dalam hal ini IKM diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi. Kemudian nilai skala dikonversi ke skala 4.

Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan Direktorat PAUD

Nilai SKM	Nilai IKM	Mutu Layanan	Kategori
1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

F. Rancangan Desain Kuesioner

Konsep	Unsur SKM	Indikator	Pertanyaan
Kepuasan Masyarakat (Kepuasan Pengguna Layanan)	Dimensi kepuasan masyarakat dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017: a. Persyaratan. b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. c. Waktu Penyelesaian. d. Biaya/Tarif. e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. f. Kompetensi Pelaksana. g. Perilaku Pelaksana. h. Sarana dan prasarana. i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	a. Kejelasan informasi tentang persyaratan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
		b. Kemudahan prosedur	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
		c. Kecepatan waktu pelayanan	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
		d. Biaya/tarif pelayanan	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
		e. Kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan standar layanan	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum

Konsep	Unsur SKM	Indikator	Pertanyaan
			dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
		f. Kompetensi petugas	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
		g. Keramahan petugas	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
		h. kualitas sarana dan prasarana	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
		i. ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Profil Responden

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2023, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 144 orang. Dari jumlah tersebut didominasi oleh perempuan, hal ini terlihat dari data tabel di bawah ini:

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	76	52,78%
Perempuan	68	47,22%
Total Responden	144	100%

B. Hasil Survei

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kategori
1	Persyaratan	3,45	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,43	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,42	Baik
4	Biaya/Tarif	3,71	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,62	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,73	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	3,61	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kategori
	Rata-Rata	3,59	Sangat Baik

Dari hasil pengolahan data Semester I Tahun 2023, 105 responden memberikan penilaian terkait kepuasan layanan Direktorat PAUD sebesar 3,59. Nilai tersebut menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah "A" dan kinerja unit pelayanan dinilai "Sangat Baik".

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data di atas mengenai layanan Direktorat PAUD, berikut adalah analisis hasil penilaian unsur layanan yang dapat diidentifikasi:

1. Persyaratan (Nilai: 3,45 - Baik)

Persyaratan layanan dinilai baik namun mendekati batas bawah kategori "baik." Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan yang ada mungkin masih dirasakan kurang jelas, terlalu rumit, atau sulit dipenuhi oleh pengguna layanan.

Direktorat PAUD perlu menyederhanakan atau memperjelas persyaratan layanan. Penyusunan panduan yang lebih mudah dipahami atau memberikan penjelasan tambahan terkait dokumen persyaratan dapat meningkatkan nilai ini.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Nilai: 3,43 - Baik)

Sistem, mekanisme, dan prosedur layanan juga berada di ambang batas "baik." Ini bisa menunjukkan adanya kompleksitas prosedur atau mekanisme layanan yang kurang efisien, sehingga memperlambat proses.

Direktorat PAUD dapat mempertimbangkan penyederhanaan prosedur atau mengadopsi sistem digitalisasi yang lebih efisien untuk mempercepat mekanisme pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian (Nilai: 3,42 - Baik)

Waktu penyelesaian juga merupakan salah satu area yang perlu diperbaiki karena mendapat nilai terendah dalam kategori "baik." Pengguna mungkin merasakan adanya keterlambatan atau ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan layanan.

Perlu evaluasi lebih lanjut mengenai waktu standar penyelesaian layanan dan diadakannya pemantauan terhadap proses pelayanan untuk memastikan bahwa target waktu penyelesaian terpenuhi.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Nilai: 3,44 - Baik)

Pengguna layanan mungkin merasa bahwa jenis atau spesifikasi produk pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan atau standar kualitas yang diinginkan.

Direktorat PAUD perlu melakukan survei lebih mendalam terkait harapan pengguna terhadap spesifikasi jenis pelayanan yang diinginkan, serta meningkatkan kualitas atau variasi layanan yang disediakan.

5. Biaya/Tarif (Nilai: 3,71 - Sangat Baik)

Biaya atau tarif mendapatkan nilai "sangat baik," yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan keterjangkauan atau kesesuaian biaya yang diterapkan.

6. Kompetensi Pelaksana (Nilai: 3,62 - Sangat Baik)

Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai sangat baik, menunjukkan bahwa pegawai atau petugas yang terlibat dalam pelayanan sudah memiliki kemampuan yang memadai. Namun, peningkatan keterampilan dan pelatihan tetap perlu dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan performa.

7. Perilaku Pelaksana (Nilai: 3,73 - Sangat Baik)

Perilaku pelaksana juga dinilai sangat baik, mencerminkan bahwa pengguna puas dengan sikap dan profesionalisme pelaksana layanan.

8. Sarana dan Prasarana (Nilai: 3,61 - Sangat Baik)

Meskipun sarana dan prasarana dinilai sangat baik, Direktorat PAUD harus tetap berkomitmen untuk memastikan bahwa fasilitas pendukung pelayanan tetap optimal dan terus ditingkatkan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Nilai: 3,96 - Sangat Baik)

Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi dengan kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa Direktorat PAUD responsif terhadap keluhan dan masukan masyarakat, namun upaya untuk mempertahankan dan memperbaiki sistem penanganan pengaduan tetap diperlukan.

Meskipun sebagian besar unsur pelayanan Direktorat PAUD berada dalam kategori "baik" dan "sangat baik," terdapat beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih. Khususnya terkait persyaratan, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, serta spesifikasi produk pelayanan, yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan keseluruhan dapat lebih optimal dan mendekati standar tertinggi.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis survei, berikut adalah rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan Direktorat PAUD yang memerlukan peningkatan:

1. Penyederhanaan Persyaratan Layanan

a. Review dan Revisi Persyaratan

Melaksanakan evaluasi internal terhadap persyaratan yang berlaku saat ini dan identifikasi area yang terlalu kompleks atau tidak relevan. Jika memungkinkan, kurangi jumlah dokumen atau proses yang diperlukan.

b. Sosialisasi Panduan

Membuat panduan yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat terkait persyaratan layanan. Panduan ini dapat disebarluaskan melalui situs web resmi, media sosial, dan publikasi di kantor layanan.

2. Optimalisasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

a. Evaluasi Prosedur Internal

Mengidentifikasi proses yang memakan waktu lama atau terlalu birokratis. Usulkan penyederhanaan langkah-langkah yang dapat mempercepat penyelesaian layanan tanpa mengurangi kualitas.

b. Digitalisasi Layanan

Meningkatkan penggunaan teknologi informasi untuk memudahkan proses pelayanan, seperti pengajuan dan pemrosesan dokumen secara daring, pemantauan status layanan, serta penyelesaian keluhan.

3. Peningkatan Waktu Penyelesaian Layanan

a. Penetapan POS yang Jelas

Mereviu dan sosialisasikan Prosedur Operasional Standar (POS) terkait waktu penyelesaian layanan, dengan menekankan tenggat waktu yang realistis dan terukur.

b. Pemantauan Real-Time

Menerapkan sistem pemantauan real-time untuk memastikan proses berjalan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Setiap keterlambatan harus dilaporkan dan diselesaikan secepat mungkin.

c. Evaluasi Berkala

Melakukan evaluasi berkala terhadap waktu penyelesaian layanan dan berikan penghargaan kepada unit yang mampu memenuhi atau melampaui target waktu.

4. Peningkatan Spesifikasi Produk/Jenis Pelayanan

a. Survei Kepuasan Lanjutan

Melakukan survei lebih mendalam kepada masyarakat pengguna layanan untuk memahami kebutuhan spesifik terkait produk/jenis pelayanan yang mereka inginkan.

b. Penyesuaian Layanan

Menyesuaikan jenis pelayanan dan produk yang ditawarkan sesuai dengan hasil survei, serta pastikan produk layanan memenuhi standar kualitas yang diharapkan pengguna.

5. Pemeliharaan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana

a. Perawatan Rutin Fasilitas

Melakukan pemeliharaan berkala terhadap sarana dan prasarana yang ada untuk memastikan fasilitas tetap berfungsi dengan optimal dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

b. Audit Sarana dan Prasarana

Melakukan audit internal terkait kondisi fasilitas untuk memastikan infrastruktur yang ada sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik yang efisien.

6. Meningkatkan Sistem Penanganan Pengaduan

a. Integrasi Sistem Pengaduan

Meningkatkan efisiensi sistem penanganan pengaduan dengan mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan (telepon, media sosial, website, dan email) dalam satu sistem terpadu yang memudahkan pelacakan status pengaduan.

b. Sosialisasi Saluran Pengaduan

Memperluas sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat agar mereka mengetahui bagaimana cara mengajukan keluhan atau saran dengan mudah.

7. Pengembangan Kompetensi Pegawai

a. Pelatihan dan Pengembangan Berkelanjutan

Melanjutkan dan meningkatkan pelatihan bagi pegawai terkait pelayanan publik, dengan fokus pada peningkatan kompetensi teknis dan interpersonal.

b. Pengukuran Kinerja Pegawai

Mengevaluasi kinerja pegawai secara berkala untuk memastikan bahwa keterampilan yang diperoleh dari pelatihan diterapkan secara konsisten dalam pelayanan.

Dengan adanya rencana tindak lanjut ini, diharapkan kualitas layanan di Direktorat PAUD dapat semakin meningkat, sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta mencapai standar pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

\

BAB V

KESIMPULAN

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, Direktorat PAUD melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan jumlah responden sebesar 144 orang. Berdasarkan analisis data Survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah berada pada kategori **Sangat Baik**, dengan nilai rata-rata **3,59**. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi seperti penyederhanaan prosedur, percepatan waktu penyelesaian, dan peningkatan spesifikasi layanan.

Dengan pelaksanaan rencana tindak lanjut yang telah diusulkan, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus meningkat, sehingga kepuasan pengguna dan efektivitas layanan menjadi lebih optimal. Peningkatan pada area yang lemah akan memberikan dampak signifikan terhadap reputasi Direktorat PAUD dalam menyediakan layanan publik yang transparan, efisien, dan berintegritas.