



**MERDEKA
BELAJAR**



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I 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 Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	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 I 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, Juli 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 Januari s.d Juni 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 I tahun 2023, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 105 orang. Dari jumlah tersebut didominasi oleh perempuan, hal ini terlihat dari data tabel di bawah ini:

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	41	39,05%
Perempuan	64	60,95%
Total Responden	105	100%

B. Hasil Survei

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kategori
1	Persyaratan	3,48	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,41	Baik
4	Biaya/Tarif	3,78	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,65	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,73	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	3,63	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kategori
	Rata-Rata	3,61	Sangat Baik

Dari hasil pengolahan data Semester I Tahun 2023, 105 responden memberikan penilaian terkait kepuasan layanan Direktorat PAUD sebesar 3,61. 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 Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan data di atas mengenai layanan Direktorat PAUD, berikut adalah analisis permasalahan atau kelemahan yang dapat diidentifikasi:

1. Persyaratan (3,48 - Baik)

Meskipun masih berada di kategori "Baik," nilai ini menunjukkan bahwa aspek persyaratan perlu diperbaiki. Kemungkinan adanya ketidakjelasan atau kerumitan dalam persyaratan yang disampaikan kepada pengguna layanan.

Selanjutnya Direktorat PAUD perlu menyederhanakan atau memperjelas persyaratan dalam bentuk panduan yang lebih informatif dan mudah dipahami.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,47 - Baik)

Indeks ini berada di antara yang terendah dalam unsur layanan, menunjukkan bahwa pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur atau sistem yang diterapkan.

Selanjutnya Direktorat PAUD dapat memperbaiki mekanisme dan prosedur dengan memanfaatkan teknologi digital atau otomatisasi, serta memberikan informasi yang lebih terstruktur dan mudah diakses.

3. Waktu Penyelesaian (3,41 - Baik)

Waktu penyelesaian nilai terendah dalam unsur pelayanan, menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan dianggap belum optimal. Pengguna mungkin mengalami keterlambatan dalam menerima layanan.

Direktorat perlu mengevaluasi alur kerja dan sumber daya yang digunakan untuk mempercepat waktu penyelesaian tanpa mengurangi kualitas layanan. Penerapan sistem manajemen waktu yang lebih baik dapat meningkatkan kecepatan pelayanan.

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

Indeks ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap jenis produk atau spesifikasi layanan yang diberikan. Selanjutnya Direktorat PAUD perlu memperbaiki atau memperluas jenis layanan yang ditawarkan, memastikan produk atau layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

5. Kompetensi Pelaksana (3,65 - Sangat Baik)

Meskipun berada di kategori "Sangat Baik," perbaikan kompetensi pelaksana masih diperlukan untuk mencapai skor yang lebih tinggi, terutama terkait dengan keahlian teknis yang lebih mendalam.

Direktorat PAUD akan melakukan Pelatihan lanjutan atau program pengembangan kompetensi pelaksana dapat diterapkan untuk meningkatkan keahlian dalam memberikan layanan yang lebih profesional.

6. Sarana dan Prasarana (3,63 - Sangat Baik)

Sarana dan prasarana meskipun sudah "Sangat Baik," masih bisa ditingkatkan, terutama dalam hal kenyamanan, ketersediaan, dan kemutakhiran peralatan pendukung.

Untuk memperbaiki pada aspek ini, Direktorat PAUD bisa melakukan pembaruan atau pemeliharaan rutin sarana dan prasarana, serta memastikan bahwa infrastruktur yang digunakan memadai dan modern.

7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,97 - Sangat Baik)

Aspek ini merupakan salah satu area dengan skor tertinggi, namun tetap bisa ditingkatkan dengan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat respon pengaduan dan memberikan umpan balik yang lebih efisien.

Optimalisasi sistem penanganan pengaduan berbasis teknologi, seperti aplikasi pelaporan digital, serta memastikan bahwa semua pengaduan ditangani secara cepat dan tepat.

Rata-rata indeks 3,61 menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan Direktorat PAUD sudah berkualitas baik, namun masih memerlukan perbaikan pada beberapa unsur untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis terhadap unsur-unsur layanan Direktorat PAUD, berikut adalah rencana tindak lanjut yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan:

1. Perbaiki Persyaratan

a. Penyederhanaan Persyaratan

Mengevaluasi ulang persyaratan yang ada untuk memastikan semua persyaratan yang diminta relevan dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

b. Sosialisasi Persyaratan

Membuat panduan yang jelas dan mudah diakses, baik melalui website, aplikasi, maupun secara fisik, agar pengguna lebih paham mengenai persyaratan yang diperlukan.

c. Pelatihan Pegawai

Memberikan pelatihan kepada pegawai terkait pentingnya penyampaian informasi persyaratan secara efektif dan jelas.

2. Peningkatan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

a. Optimasi Prosedur Layanan

Melakukan peninjauan kembali terhadap prosedur yang ada dan identifikasi hambatan yang memperlambat proses layanan. Buat alur kerja yang lebih sederhana dan efisien.

b. Digitalisasi Proses

Meningkatkan penggunaan teknologi untuk mempermudah proses layanan, misalnya dengan menerapkan sistem otomatisasi atau integrasi digital untuk prosedur tertentu.

c. Monitoring dan Evaluasi Prosedur

Melakukan monitoring berkala terhadap implementasi sistem yang ada dan lakukan evaluasi untuk terus menyempurnakan prosedur yang dapat disederhanakan.

3. Mempercepat Waktu Penyelesaian
 - a. Evaluasi Sumber Daya

Meninjau ketersediaan sumber daya manusia dan alat yang terlibat dalam proses penyelesaian layanan, dan optimalkan sumber daya yang ada agar waktu penyelesaian dapat dipercepat.
 - b. Penerapan Sistem Pelacakan

Mengimplementasikan sistem pelacakan (tracking) yang memungkinkan pengguna memantau progres layanan secara langsung, sehingga mereka dapat mengetahui estimasi waktu penyelesaian.
 - c. Penyempurnaan Alur Kerja

Mengidentifikasi proses yang memakan waktu lama dan cari cara untuk mempersingkatnya, misalnya dengan mengurangi langkah administrasi yang tidak perlu.
4. Pengembangan Produk Spesifikasi/Jenis Pelayanan
 - a. Diversifikasi Layanan

Memperluas jenis layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Misalnya, menambah variasi produk layanan yang dapat diakses secara daring.
 - b. Survey Kepuasan Pengguna

Mengadakan survey secara berkala kepada pengguna layanan untuk mendapatkan umpan balik mengenai produk atau layanan yang tersedia, serta usulan perbaikan yang mereka inginkan.
5. Peningkatan Kompetensi Pelaksana
 - a. Pelatihan Lanjutan

Melakukan pelatihan lanjutan kepada para pelaksana layanan untuk memperdalam keahlian, terutama terkait kemampuan teknis dan pelayanan prima.
 - b. Peningkatan Kompetensi Khusus

Memberikan pelatihan khusus sesuai dengan jenis layanan yang sering membutuhkan penanganan khusus atau teknis yang lebih mendalam.
6. Peningkatan Sarana dan Prasarana
 - a. Pemeliharaan Berkala

Memastikan sarana dan prasarana layanan dalam kondisi baik melalui perawatan rutin dan pembaruan alat-alat pendukung yang diperlukan.
 - b. Modernisasi Infrastruktur

Melakukan pengadaan peralatan atau infrastruktur baru yang lebih modern untuk mendukung kelancaran layanan, seperti perangkat IT yang lebih canggih atau ruang layanan yang lebih nyaman.
7. Peningkatan Penanganan Pengaduan
 - a. Optimalisasi Sistem Pengaduan Digital

Meskipun sudah dinilai "Sangat Baik," penanganan pengaduan bisa ditingkatkan dengan memperkenalkan platform digital pengaduan yang lebih mudah diakses dan lebih responsif.
 - b. Respons Cepat dan Transparan

Membuat sistem respon cepat yang lebih transparan terhadap pengaduan, di mana pelapor dapat menerima informasi tentang status pengaduan mereka secara real-time.

c. Analisis Pengaduan

Melakukan analisis terhadap pengaduan yang masuk secara berkala untuk mengidentifikasi tren masalah yang perlu segera diperbaiki.

Selain tindak lanjut di atas, Direktorat PAUD juga perlu meningkatkan komunikasi dengan masyarakat terkait layanan yang disediakan. Kampanye kesadaran layanan melalui media sosial, website, atau aplikasi dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada. Dengan tindak lanjut ini, diharapkan kualitas pelayanan Direktorat PAUD akan semakin meningkat, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik dan efisien.

\

BAB V

KESIMPULAN

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, Direktorat PAUD melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan jumlah responden sebesar 105 orang. Berdasarkan analisis data Survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah berada pada kategori **Sangat Baik**, dengan nilai rata-rata **3,61**. 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.