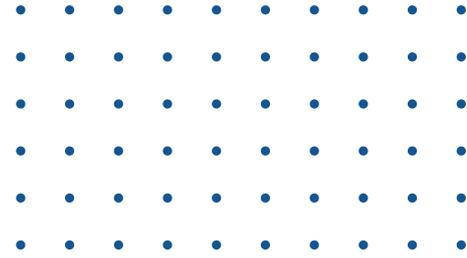




**MERDEKA  
BELAJAR**



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I

---

# 2024

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



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>2</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>3</b>
A. Pengantar.....	3
B. Dasar Hukum.....	4
C. Maksud dan Tujuan.....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA</b> .....	<b>6</b>
A. Pelaksana SKM.....	6
B. Metode Pengumpulan Data.....	6
C. Waktu Pengumpulan Data.....	7
E. Metode Analisis Data.....	7
F. Rancangan Desain Kuesioner.....	7
<b>BAB III</b> .....	<b>10</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>10</b>
A. Profil Responden.....	10
B. Hasil Survei.....	10
<b>BAB IV</b> .....	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>12</b>
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
B. Rencana Tindak Lanjut.....	14
<b>BAB V</b> .....	<b>17</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>17</b>

## 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 2024 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 2024



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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan saat kegiatan Bimbingan Teknis pada hari Selasa s.d Sabtu, 04 s.d 08 Juni 2024. 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. Kejelasan informasi tentang persyaratan	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian

Konsep	Unsur SKM	Indikator	Pertanyaan
	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.		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 dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
f. Kompetensi petugas		6. Bagaimana pendapat	

Konsep	Unsur SKM	Indikator	Pertanyaan
			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 101 orang. Dari jumlah tersebut didominasi oleh perempuan, hal ini terlihat dari data tabel di bawah ini:

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	25	24,75%
Perempuan	76	75,24%
Total Responden	100	100%

**B. Hasil Survei**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kategori
1	Persyaratan	3,46	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,46	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,42	Baik
4	Biaya/Tarif	3,63	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,44	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,65	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,76	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	3,65	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	Sangat Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,60</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari hasil pengolahan data Semester I Tahun 2024, 101 responden memberikan penilaian terkait kepuasan layanan Direktorat PAUD sebesar 3,60. 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, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Nilai: 3,46)

Nilai indeks untuk "Persyaratan" serta "Sistem, Mekanisme, dan Prosedur" berada pada angka 3,46, yang dikategorikan sebagai Baik, namun tidak sebaik unsur lainnya yang berkategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam memperjelas dan menyederhanakan persyaratan, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang digunakan.

Persyaratan yang kurang jelas atau mekanisme yang terlalu kompleks dapat menyebabkan kebingungan bagi pengguna layanan dan menambah beban administrasi. Ini berpotensi memperlambat proses pelayanan dan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Direktorat PAUD dapat menyederhanakan persyaratan dan prosedur, serta melakukan sosialisasi yang lebih efektif mengenai sistem pelayanan untuk memudahkan pengguna. Otomatisasi proses dan digitalisasi sistem juga bisa dipertimbangkan.

2. Waktu Penyelesaian (Nilai: 3,42)

Waktu penyelesaian mendapat nilai 3,42, yang merupakan nilai terendah di antara seluruh unsur pelayanan. Meskipun masuk dalam kategori Baik, nilai ini menandakan bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan bisa lebih ditingkatkan.

Direktorat PAUD perlu mempercepat proses penyelesaian layanan dengan meningkatkan efisiensi internal dan memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat alur kerja. Evaluasi internal juga diperlukan untuk melihat di mana hambatan dalam waktu penyelesaian terjadi.

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

Nilai untuk "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan" sebesar 3,44 juga berada di kategori Baik, yang menunjukkan bahwa meskipun layanan yang diberikan cukup baik, namun spesifikasi atau kualitas produk layanan yang ditawarkan mungkin belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna.

Ketidakjelasan atau kurangnya informasi mengenai spesifikasi jenis layanan yang tersedia bisa menyebabkan kesalahpahaman atau ketidakpuasan pengguna. Jika layanan tidak sepenuhnya memenuhi ekspektasi, hal ini dapat mengurangi nilai layanan secara keseluruhan.

Direktorat PAUD dapat meningkatkan kualitas produk layanan yang diberikan dengan lebih menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna. Komunikasi yang lebih jelas mengenai layanan yang ditawarkan, termasuk manfaat, spesifikasi, dan batasannya, dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kepuasan pengguna.

4. Kelebihan pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Nilai: 3,97)

Nilai tertinggi didapatkan pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan indeks 3,97 (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme untuk menangani pengaduan serta menerima saran dan masukan dari pengguna berjalan dengan sangat baik.

Meskipun sudah sangat baik, mekanisme penanganan pengaduan tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas layanan tetap terjaga. Direktorat PAUD bisa mempertimbangkan memperluas kanal pengaduan dengan integrasi digital atau meningkatkan kecepatan dalam menanggapi saran yang masuk.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata 3,60 menunjukkan bahwa pelayanan Direktorat PAUD sudah Sangat Baik. Namun, masih ada beberapa unsur yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek waktu penyelesaian, persyaratan, sistem dan prosedur, serta spesifikasi produk layanan. Peningkatan di area tersebut akan memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

No	Jenis Pengukuran	Nilai Unsur Pelayanan								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	IKM per Unsur	3,465	3,465	3,426	3,634	3,446	3,653	3,762	3,653	3,970
2	Mutu Kinerja	B	B	B	A	B	A	A	A	A
3	Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	3	4	1	5	2	6	8	7	9

Skor KM Total		<b>90,119</b>			<b>Sangat Baik</b>
Mutu Pelayanan					
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,000 - 2,599	25,000 - 64,999	D	Tidak Baik	
2	2,600 - 3,064	65,000 - 76,609	C	Kurang Baik	
3	3,065 - 3,532	76,610 - 88,309	B	Baik	
4	3,533 - 4,000	88,310 - 100	A	Sangat Baik	

## **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. Penyederhanaan Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  - a. Penyederhanaan Persyaratan  
Lakukan kajian untuk menyederhanakan persyaratan yang diperlukan dalam setiap layanan, dengan fokus pada penghapusan langkah-langkah administrasi yang tidak diperlukan.
  - b. Optimalisasi Sistem dan Prosedur  
Evaluasi ulang sistem, mekanisme, dan prosedur layanan yang ada. Sesuaikan proses layanan untuk lebih efektif, termasuk integrasi otomatisasi sistem.
  - c. Digitalisasi Proses  
Implementasikan sistem digital untuk prosedur pelayanan, seperti pengajuan dokumen secara daring, yang dapat mempercepat proses dan mengurangi beban administrasi manual.
  - d. Sosialisasi Internal dan Eksternal  
Lakukan sosialisasi secara berkala kepada seluruh pegawai dan masyarakat pengguna layanan terkait perubahan dan perbaikan pada sistem pelayanan. Penggunaan media digital dan platform komunikasi seperti email, media sosial, dan aplikasi layanan bisa memperluas jangkauan sosialisasi.
  - e. Target Waktu  
Penyederhanaan persyaratan dan digitalisasi diharapkan selesai dalam waktu 6 bulan.
2. Percepatan Waktu Penyelesaian Layanan
  - a. Analisis Proses Layanan  
Lakukan audit internal untuk mengidentifikasi hambatan utama yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian layanan. Fokuskan pada bagian yang paling lambat dalam alur pelayanan.
  - b. Peningkatan Sumber Daya dan Efisiensi  
Tingkatkan kapasitas pegawai dan sumber daya yang terlibat dalam proses layanan, seperti penyediaan pelatihan manajemen waktu dan penggunaan teknologi informasi yang mendukung alur kerja lebih cepat.
  - c. Pemantauan dan Evaluasi Berkala  
Terapkan pemantauan waktu penyelesaian secara berkala melalui dashboard monitoring, sehingga memungkinkan identifikasi dini terhadap keterlambatan dan perbaikan real-time.
  - d. Sistem Penjadwalan Prioritas  
Pertimbangkan penerapan sistem prioritas pada layanan yang mendesak, sehingga layanan yang kritis dapat dipercepat.
  - e. Target Waktu  
Perbaikan alur layanan diharapkan selesai dalam 3-4 bulan, dan evaluasi waktu penyelesaian dilakukan setiap triwulan.

3. Peningkatan Kualitas dan Spesifikasi Jenis Pelayanan
  - a. Penyesuaian Spesifikasi Pelayanan  
Tinjau ulang kualitas dan jenis layanan yang ditawarkan untuk lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Fokuskan pada layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, dan perbaiki fitur atau spesifikasi yang dianggap kurang memadai.
  - b. Peningkatan Komunikasi dan Informasi  
Pastikan informasi terkait spesifikasi jenis layanan, seperti manfaat, batasan, dan prosedur layanan, disampaikan dengan lebih jelas melalui media yang mudah diakses, termasuk situs web dan aplikasi layanan.
  - c. Pelatihan Pegawai  
Adakan pelatihan teknis kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna mengenai jenis pelayanan yang tersedia.
  - d. Survey Kepuasan Pengguna  
Jalankan survei lanjutan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terkait jenis layanan yang sudah ditingkatkan, dengan memperhatikan masukan dari survei untuk pengembangan lebih lanjut.
  - e. Target Waktu  
Peningkatan spesifikasi jenis pelayanan dilakukan dalam waktu 4 bulan, disertai evaluasi kepuasan pengguna setiap semester.
4. Peningkatan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - a. Mempertahankan dan Meningkatkan Mekanisme Pengaduan  
Pastikan mekanisme pengaduan yang ada dipertahankan dengan baik, sambil terus mengevaluasi efektivitasnya.
  - b. Pengembangan Kanal Digital  
Pertimbangkan untuk memperluas kanal pengaduan melalui platform digital yang lebih mudah diakses, seperti aplikasi khusus pengaduan, chatbot, atau integrasi dengan layanan daring lainnya.
  - c. Peningkatan Kecepatan Tindak Lanjut  
Meskipun mekanisme pengaduan sudah sangat baik, upaya untuk meningkatkan kecepatan dalam menanggapi pengaduan dan saran bisa lebih diperkuat. Evaluasi waktu respons setiap triwulan bisa membantu menilai efektivitas penanganan.
  - d. Penggunaan Data Pengaduan untuk Perbaikan  
Data yang diperoleh dari pengaduan dan masukan dapat dianalisis lebih lanjut untuk perbaikan layanan di masa depan. Identifikasi pola pengaduan yang berulang dapat membantu dalam menemukan solusi yang lebih proaktif.
  - e. Target Waktu  
Pengembangan kanal digital dan evaluasi respon pengaduan dijadwalkan dalam 3 bulan, dengan monitoring berkala setiap triwulan.

Rencana tindak lanjut ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di Direktorat PAUD, dengan fokus pada penyederhanaan prosedur, percepatan waktu penyelesaian, peningkatan spesifikasi layanan, dan pemanfaatan teknologi digital. Dengan pelaksanaan

rencana ini, diharapkan layanan yang diberikan dapat lebih responsif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat. Evaluasi berkala akan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap tindak lanjut berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, Direktorat PAUD melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan jumlah responden sebesar 101 orang. Berdasarkan analisis data Survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah berada pada kategori **Sangat Baik**, dengan nilai rata-rata **3,60**. 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.