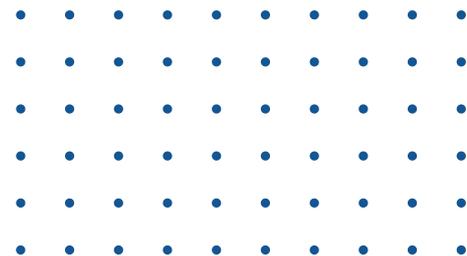




SEMENDIKDASMEN  
**RAMAH**

# **PENDIDIKAN  
BERMUTU  
UNTUK SEMUA**



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I

# 2025

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>1</b>
<b>Kata Pengantar</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.....	8
<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 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
B. Rencana Tindak Lanjut.....	13
<b>BAB V</b> .....	<b>16</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>16</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) Triwulan I Tahun 2025 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, Maret 2025  
Direktur Pendidikan Anak Usia Dini

Dr. Nia Nurhasanah, S.Si, M.Pd  
197908292006042002

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Pengantar

Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Dasar dan Menengah, Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah memiliki peran yang sangat vital dalam membentuk dasar pendidikan yang berkualitas bagi anak-anak Indonesia. Upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada stakeholder PAUD tidak hanya mencakup penyediaan sarana dan prasarana, tetapi juga pengembangan berbagai program prioritas yang mampu mendukung peningkatan kualitas pendidikan di tingkat PAUD. Sebagai bentuk komitmen terhadap pencapaian tujuan pendidikan nasional, Direktorat PAUD merancang dan melaksanakan berbagai program strategis yang bertujuan untuk meningkatkan akses, kualitas, dan relevansi pendidikan anak usia dini.

Salah satu program prioritas yang diusung adalah penanaman karakter melalui 7 Kebiasaan Anak Indonesia. Program ini bertujuan untuk membentuk karakter positif pada anak sejak dini, seperti kedisiplinan, kejujuran, dan rasa tanggung jawab, yang nantinya akan menjadi dasar bagi perkembangan sosial dan emosional mereka. Selain itu, upaya kesehatan juga menjadi perhatian dengan adanya program makan bergizi gratis serta penguatan Usaha Kesehatan Sekolah (UKS), yang penting untuk memastikan anak-anak PAUD tumbuh dan berkembang dengan kondisi fisik yang optimal.

Perluasan akses pendidikan menjadi salah satu fokus utama dalam kebijakan Direktorat PAUD. Salah satunya adalah perluasan akses 1 tahun pra-SD, yang memungkinkan anak-anak untuk mendapatkan pendidikan dasar yang memadai sebelum memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Selain itu, program perluasan akses pendidikan menengah dan akselerasi penanganan anak tidak sekolah (ATS) bertujuan untuk mengurangi angka putus sekolah, sekaligus memberikan kesempatan yang lebih luas bagi anak-anak untuk melanjutkan pendidikan.

Pendidikan nonformal dan informal juga mendapatkan perhatian dengan melakukan afirmasi terhadap lembaga-lembaga pendidikan yang diselenggarakan oleh masyarakat, seperti rumah belajar dan relawan mengajar, serta memperkuat penyelenggaraan PAUD dan pendidikan jarak jauh. Pendekatan ini memungkinkan lebih banyak anak memperoleh kesempatan untuk belajar di luar sistem formal pendidikan, sehingga memastikan tidak ada anak yang tertinggal.

Selain itu, Direktorat PAUD juga menekankan pentingnya penguatan pendidikan matematika, sains, dan teknologi sejak usia dini. Hal ini bertujuan untuk membekali anak-anak dengan keterampilan dasar yang akan mendukung mereka di era digital dan industri 4.0. Tak

kalah pentingnya adalah peningkatan kecakapan literasi, yang menjadi pondasi bagi kemampuan anak dalam memahami informasi, berkomunikasi, serta berpikir kritis.

Dengan berbagai program prioritas ini, Direktorat PAUD berkomitmen untuk memberikan pelayanan pendidikan terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan stakeholder PAUD, menciptakan generasi muda yang berkarakter, sehat, cerdas, dan siap menghadapi tantangan global.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Direktorat PAUD, 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Unit Layanan Tamu (ULT) Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini 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 Februari 2025. 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

Konsep	Unsur SKM	Indikator	Pertanyaan
			yang tercantum 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 Triwulan I tahun 2025, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 19 orang. Dari jumlah tersebut didominasi oleh perempuan, hal ini terlihat dari data tabel di bawah ini:

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	7	36,85%
Perempuan	12	63,15%
Total Responden	19	100%

#### B. Hasil Survei

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kategori
1	Persyaratan	3,57	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,78	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,84	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,78	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,89	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,89	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	3,84	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,94	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kategori
	Rata-Rata	3,84	Sangat Baik

Dari hasil pengolahan data Triwulan I Tahun 2025, 19 responden memberikan penilaian terkait kepuasan layanan Direktorat PAUD sebesar 3,84. 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

Direktorat PAUD telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil survei, seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori "**Sangat Baik**", dengan nilai indeks berkisar antara **3,57 hingga 4,00**. Berikut adalah analisis per unsur pelayanan:

1. **Persyaratan (3,57 – Sangat Baik)**

Unsur persyaratan mendapatkan nilai indeks terendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu **3,57**. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah dalam kategori **Sangat Baik**, masih ada peluang untuk meningkatkan kemudahan dan kejelasan dalam pemenuhan persyaratan layanan. Penyederhanaan prosedur dan peningkatan akses informasi dapat menjadi strategi perbaikan.

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,78 – Sangat Baik)**

Dengan nilai indeks **3,78**, unsur ini menunjukkan bahwa mekanisme dan prosedur layanan sudah berjalan dengan baik. Namun, peningkatan efisiensi dalam alur layanan serta transparansi prosedur dapat lebih meningkatkan kepuasan pengguna.

3. **Waktu Penyelesaian (3,84 – Sangat Baik)**

Kecepatan penyelesaian layanan memperoleh nilai **3,84**, yang mengindikasikan bahwa masyarakat cukup puas dengan ketepatan waktu penyelesaian layanan. Namun, peningkatan efektivitas dalam menangani permintaan layanan dapat lebih mengoptimalkan kepuasan pengguna.

4. **Biaya/Tarif (4,00 – Sangat Baik)**

Unsur ini mendapatkan nilai **4,00**, yang merupakan **nilai tertinggi** dalam survei. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan kebijakan biaya atau tarif yang diterapkan. Upaya mempertahankan standar ini sangat penting agar tidak terjadi penurunan kepuasan di masa mendatang.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,78 – Sangat Baik)**

Produk layanan yang disediakan mendapatkan nilai **3,78**, yang menandakan bahwa spesifikasi layanan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Evaluasi terhadap kualitas layanan secara berkelanjutan akan memastikan bahwa produk tetap relevan dan sesuai dengan ekspektasi pengguna.

6. **Kompetensi Pelaksana (3,89 – Sangat Baik)**

Dengan nilai **3,89**, unsur ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelaksana layanan memiliki kompetensi yang baik. Penguatan pelatihan dan peningkatan profesionalisme dapat lebih meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

#### 7. **Perilaku Pelaksana (3,89 – Sangat Baik)**

Aspek sikap dan etika petugas layanan memperoleh nilai **3,89**, yang menandakan bahwa perilaku petugas dalam melayani masyarakat sudah sangat baik. Peningkatan dalam aspek keramahan, empati, dan kesigapan dalam menangani keluhan dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

#### 8. **Sarana dan Prasarana (3,84 – Sangat Baik)**

Fasilitas layanan mendapatkan nilai **3,84**, yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai. Namun, peningkatan dalam aspek kenyamanan, aksesibilitas, dan teknologi layanan digital dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan.

#### 9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,94 – Sangat Baik)**

Dengan nilai **3,94**, unsur ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan dan pemberian saran sudah cukup efektif. Optimalisasi sistem pengaduan berbasis teknologi dan responsivitas dalam menangani keluhan dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, **Direktorat PAUD telah berhasil memberikan layanan dengan standar "Sangat Baik"** dalam semua unsur pelayanan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan untuk lebih mengoptimalkan kepuasan masyarakat, yaitu:

- Penyederhanaan persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami dan diakses.
- Peningkatan transparansi dan efisiensi dalam prosedur layanan.
- Penguatan kompetensi dan etika pelaksana layanan melalui pelatihan berkelanjutan.
- Peningkatan kenyamanan sarana dan prasarana layanan, termasuk pemanfaatan teknologi digital.
- Optimalisasi sistem pengaduan agar lebih responsif terhadap masukan masyarakat.

Dengan adanya upaya perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan indeks kepuasan masyarakat dapat terus meningkat dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal.

## **B. Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, seluruh unsur pelayanan di Direktorat PAUD memperoleh kategori "**Sangat Baik**", dengan nilai indeks berkisar antara **3,57 hingga 4,00**. Meskipun hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, Direktorat PAUD berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan menyusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

#### **1. Penyederhanaan dan Peningkatan Akses Persyaratan Layanan**

- Melakukan evaluasi terhadap persyaratan layanan untuk memastikan kesederhanaan dan kemudahan pemenuhan oleh masyarakat.
- Meningkatkan keterbukaan informasi dengan menyediakan panduan persyaratan yang lebih jelas melalui berbagai kanal komunikasi (website, media sosial, dan layanan informasi langsung).

- Memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat proses verifikasi persyaratan.
- 2. Peningkatan Transparansi dan Efisiensi Prosedur Layanan**
    - Melakukan penyederhanaan mekanisme layanan untuk mengurangi tahapan yang tidak diperlukan.
    - Menyusun dan menyebarluaskan alur pelayanan secara transparan, baik melalui media digital maupun cetak di setiap unit layanan.
    - Mengembangkan sistem layanan daring untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi potensi antrean layanan langsung.
  - 3. Optimalisasi Waktu Penyelesaian Layanan**
    - Meningkatkan efisiensi operasional dengan menerapkan sistem antrean berbasis digital dan pengelolaan layanan berbasis teknologi.
    - Mengembangkan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat terkait waktu penyelesaian layanan.
    - Meningkatkan kapasitas tenaga layanan agar lebih responsif dan cepat dalam menangani permintaan masyarakat.
  - 4. Menjaga Konsistensi Kebijakan Biaya/Tarif Layanan**
    - Memastikan transparansi dalam kebijakan tarif layanan dengan menyajikan informasi biaya secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
    - Melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan biaya agar tetap sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.
  - 5. Peningkatan Kualitas Produk dan Spesifikasi Jenis Layanan**
    - Melakukan kajian terhadap kebutuhan masyarakat untuk menyesuaikan jenis layanan yang disediakan.
    - Memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan terus diperbarui sesuai perkembangan kebijakan pendidikan anak usia dini.
  - 6. Penguatan Kompetensi dan Etika Pelaksana Layanan**
    - Menyelenggarakan pelatihan rutin bagi pelaksana layanan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan profesionalisme.
    - Memberikan pembekalan terkait standar pelayanan publik, etika pelayanan, serta peningkatan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.
    - Menerapkan sistem evaluasi berkala terhadap kinerja pelaksana layanan.
  - 7. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan**
    - Melakukan pemeliharaan berkala terhadap sarana layanan untuk memastikan kenyamanan dan aksesibilitas bagi masyarakat.
    - Mengembangkan fasilitas layanan berbasis digital guna mempercepat dan mempermudah akses layanan publik.
    - Menyediakan ruang layanan yang lebih ramah dan inklusif bagi seluruh masyarakat.
  - 8. Optimalisasi Sistem Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

- Mengembangkan sistem pengaduan berbasis online yang lebih responsif dan mudah diakses.
- Menyediakan kanal komunikasi yang lebih variatif, seperti chatbot, call center, dan formulir pengaduan digital.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap masukan masyarakat untuk merancang kebijakan perbaikan layanan yang lebih efektif.

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 1 Tahun 2025**, Direktorat PAUD memperoleh hasil yang **sangat baik** dalam seluruh unsur pelayanan dengan nilai indeks berkisar antara **3,57 hingga 4,00**. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dan berjalan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.

Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, **Biaya/Tarif** mendapatkan skor tertinggi (**4,00**), menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan keterjangkauan dan transparansi biaya layanan. Sementara itu, **Persyaratan** memperoleh nilai indeks terendah (**3,57**), yang mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal penyederhanaan dan aksesibilitas informasi terkait persyaratan layanan.

Hasil survei ini menjadi dasar bagi Direktorat PAUD untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan menyusun rencana tindak lanjut yang mencakup:

- ★ Penyederhanaan prosedur dan persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami dan diakses.
- ★ Peningkatan transparansi dan efisiensi dalam proses pelayanan.
- ★ Penguatan kompetensi dan profesionalisme petugas layanan.
- ★ Pengembangan sistem pengaduan dan umpan balik yang lebih responsif.
- ★ Pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat dan memperluas akses layanan.

Dengan adanya komitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, Direktorat PAUD optimis bahwa indeks kepuasan masyarakat akan semakin meningkat di masa mendatang. Keberlanjutan program peningkatan kualitas layanan ini diharapkan dapat memperkuat integritas serta mendukung pencapaian **Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (ZI WBBM)** di lingkungan Direktorat PAUD.