



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng

LAPORAN

Survey Kepuasan

Masyarakat

SEMESTER II 2025

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah

X @pdkjateng

DISDIKBUD PROVINSI JAWA TENGAH

pdk.jatengprov.go.id

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Salam Sejahtera untuk kita semua.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karuniaNya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik sebagaimana yang direncanakan sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyusunan Laporan Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut adalah bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja untuk secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

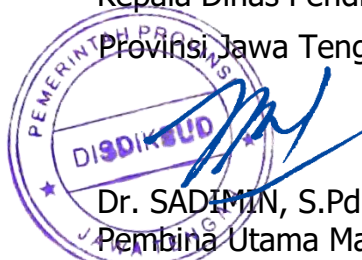
Selain itu, laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi yang telah dicapai serta hambatan dan kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, diharapkan masukan, saran membangun untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah pada masa selanjutnya.

Demikian laporan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semarang, November 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Jawa Tengah,



Dr. SADIMIN, S.Pd., S.Sos., S.IPem., M.Eng.
Pembina Utama Madya
NIP. 197212061994121001

DAFTAR ISI.....	3
BAB I.....	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II.....	7
PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksana SKM.....	7
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	8
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	9
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	10
BAB III.....	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1. Jumlah Responden SKM.....	11
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
BAB IV.....	14
ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3. Tren Nilai SKM.....	17
BAB V.....	19
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
BAB VI.....	25
KESIMPULAN.....	25
LAMPIRAN.....	26
6.1 Kuesioner.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini melibatkan peran serta masyarakat pelaku usaha dalam penilaian kinerja pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mengetahui unsur pelayanan yang menjadi prioritas dilakukan peningkatan sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan belum melibatkan assesment kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari assesment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya - upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk feed back dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk bahan evaluasi dan masukan dari pengguna layanan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapan pengguna layanan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang – undang Republik Indonesia 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

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.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2025 yang menerima pelayanan berbagai jenis layanan, antara lain :

1. Layanan Informasi;
2. Layanan Pengusulan Mutasi Guru;
3. Layanan Pengusulan Mutasi Siswa;
4. Layanan Pengusulan Sertifikasi Guru;
5. Layanan Penyaluran TPG;
6. Layanan SPMB;
7. Layanan pada Satuan Pendidikan (Cabdin I s.d XIII)

kemudian langkah-langkah yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat kuesioner di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan;
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM;
4. Membuat laporan Hasil SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah;
5. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah 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, keterampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survey dilakukan dengan cara mengarahkan responden yang telah menerima pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah untuk mengisi kuisioner survey kepuasan masyarakat melalui mesin pengisian Survei Kepuasan Masyarakat yang tersedia di ruang Front Office Pelayanan serta Scan QR Code untuk pengisian SKM melalui Smartphone. Lokasi dan pengumpulan data dilakukan di ruang Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah JL.Pemuda No.134 Kota Semarang.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	8 Hari
2.	Pengumpulan Data	Juni – November 2025	110 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	6 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	10 Hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 69489 orang. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan sesuai besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 69489 responden, dengan rincian sebagai berikut:

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	9.433	13,57
2	SLTP	8.595	12,37
3	SLTA	34.219	49,24
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	1.036	1,49
5	Sarjana (S-1)	15.048	21,66
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	1.158	1,67
TOTAL		69.489	100,00

Sumber : eskmjateng

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	14.181	20,41
2	Pensiunan	122	0,18
3	Pegawai Swasta	5.896	8,48
4	Wiraswasta	4.597	6,62
5	Buruh (Tani/Bangunan)	1.165	1,68
6	Pelajar/Mahasiswa	27.263	39,23
7	Tidak Bekerja	6.300	9,07
8	Lainya	9.253	13,32
9	Petani	712	1,02
TOTAL		69.489	100,00

Sumber : eskmjateng

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	29.055	41,81
2	Perempuan	40.434	58,19
TOTAL		69.489	100,00

Sumber : eskmjateng

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	0 Tahun	103	0,15
2	17 Tahun Kebawah	21.141	30,42
3	18 s/d 27 Tahun	25.702	36,99
4	28 s/d 37 Tahun	6.762	9,73
5	38 s/d 47 Tahun	9.201	13,24
6	48 s/d 57 Tahun	5.369	7,73
7	58 Tahun Keatas	1.211	1,74
TOTAL		69.489	100,00

Sumber : eskmjateng



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut:

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,4	85	B	Baik
2	Prosedur	3,4	85	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,37	84,25	B	Baik
4	Biaya	3,58	89,5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4	85	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,47	86,75	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	85,75	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,38	84,5	B	Baik
JUMLAH		30,86	771,5		
NILAI IKM		3,43	85,75	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 69485					

Sumber : eskmjateng



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 84.25, selanjutnya unsur kelengkapan sarana dan prasarana dengan nilai 84.5 adalah nilai terendah kedua dan unsur persyaratan dengan nilai 85 termasuk unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 89.5, kedua adalah dari unsur perilaku pelaksana dengan nilai 86.75 dan yang ketiga adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 85.75.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring, didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Layanan Informasi

Secara umum, layanan informasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan nilai IKM sebesar **3,43**. Meskipun demikian, upaya peningkatan pelayanan publik tetap terus diperbaiki dan selalu berusaha menambah inovasi sesuai kebutuhan untuk masyarakat serta mendukung prinsip keterbukaan informasi publik.

2. Layanan Pengusulan Mutasi Guru

Dalam proses Layanan Pengusulan Mutasi Guru telah berjalan sesuai prosedur dan dapat memenuhi harapan Sebagian besar pemohon, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Beberapa poin positif yang diidentifikasi antara lain:

- a. Prosedur yang jelas dan sudah tersedia secara digital;
- b. Responsivitas petugas yang cukup baik dalam menanggapi pertanyaan dan kendala;
- c. Koordinasi antar unit kerja yang mendukung kelancaran proses pengusulan.

Namun demikian, ditemukan pula catatan untuk perbaikan ke depan:

- a. Masih adanya beberapa keterlambatan dalam proses verifikasi berkas;
- b. Perlu ditingkatkannya sosialisasi terkait syarat dan tahapan mutase, khususnya bagi guru di daerah terpencil.
- c. Perlu penguatan layanan berbasis daring agar lebih efisien dan transparan.

3. Layanan Pengusulan Mutasi Siswa

- a. Sudah berjalan cukup baik, dapat memenuhi kebutuhan Masyarakat dengan standar pelayanan yang cukup memadai;
- b. Masih diperlukan upaya peningkatan dari sisi kecepatan, transparansi dan kemudahan akses digital.

4. Layanan Pengusulan Sertifikasi Guru

- a. Proses sertifikasi dianggap masih cukup Panjang dan memerlukan banyak tahapan;
- b. Beberapa guru mengalami kendala teknis saat unggah dokumen;
- c. Pemahaman tentang kebijakan sertifikasi terbaru masih perlu ditingkatkan pada satuan pendidikan.

5. Layanan Penyaluran TPG

- a. Proses verifikasi dan validasi data relative akurat,tetapi masih ditemukan di beberapa daerah guru masih ada yang kesulitan mengakses informasi terupdate;
- b. Pemutakhiran data pada dapodik belum sepenuhnya sinkron;
- c. Diperlukan peningkatan sinkronisasi data TPG antara pusat dan daerah.

6. Layanan pada Satuan Pendidikan (Cabdin I s.d XIII)

- a. Selalu meningkatkan kualitas pelayanan;
- b. Sosialisasi layanan yang ada diharapkan untuk lebih ditingkatkan lagi meskipun sudah berjalan dengan baik;
- c. Keramahan dan kompetensi petugas yang sudah baik bisa dipertahankan dan lebih dimaksimalkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur waktu pelayanan, unsur kelengkapan sarana dan prasarana dan unsur persyaratan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2025 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1.	Waktu Pelayanan	• Evaluasi SOP waktu pelayanan dan optimasi alur pelayanan • Menambahkan informasi estimasi waktu pelayanan pada papan informasi, website dan media sosial • Memberikan informasi terkait progress layanan kepada pengguna layanan • Melakukan implementasi sistem antrian digital dan penjadwalan berbasis waktu	✓	✓	

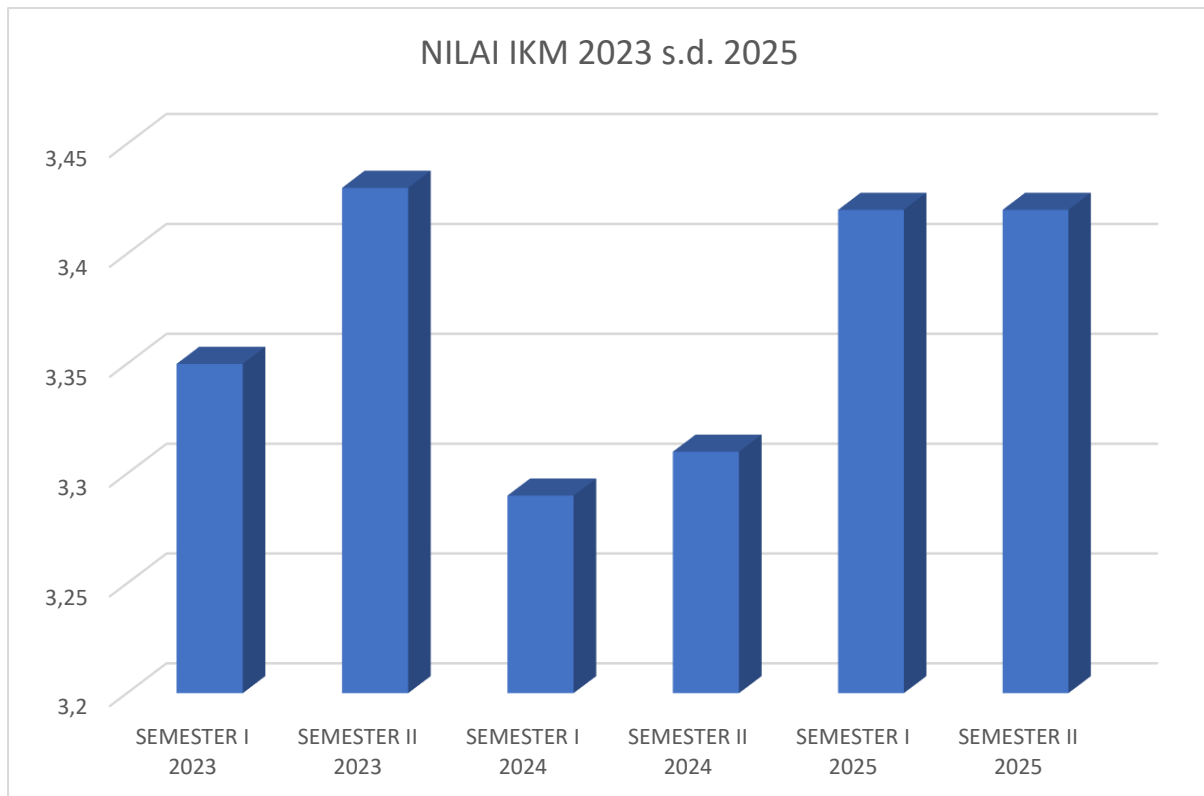
2.	Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana	• Melakukan identifikasi ketersediaan sarana dan prasarana yang telah tersedia • Melakukan analisis untuk mengetahui penyediaan sarana dan prasarana Prioritas • Pengadaan sarana dan prasarana prioritas sesuai dengan anggaran yang ada	✓	✓	
3.	Unsur Persyaratan	• Review SOP Pelayanan dan matriks persyaratan • Evaluasi syarat berbelit dipangkas menjadi hanya yang esensial • Publikasi syarat secara digital (melalui website, QR Code maupun aplikasi)		✓	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat

kepuasan penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut:

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.



Sumber : skema.jatengprov.go.id



BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah periode (sebelumnya: Semester I Tahun 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,39	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,38	B
3	Waktu Pelayanan	3,35	B
4	Biaya	3,56	A
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,4	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	B
7	Perilaku Pelaksana	3,5	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	B
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,38	B

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantanga/ Hambatan
1.	Evaluasi dan Penguatan Implementasi SOP	✓	- Meninjau kembali SOP yang tidak efektif atau belum sesuai kondisi operasional saat ini. - Melakukan revisi pada bagian yang tidak jelas, tumpang tindih atau membutuhkan penyesuaian - Mengintegrasikan masukan dari unit kerja untuk memastikan SOP lebih aplikatif - Disdikbud Prov.Jateng akan memastikan implementasi SOP di setiap unit kerja melalui pendampingan teknis dan monitoring berkala.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	Monev SKM pada Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I s.d XIII	✓	- Masukan dari Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I s.d XIII dijadikan dasar dalam menyusun rencana perbaikan, termasuk peningkatan kualitas layanan. Upaya perbaikan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Prov.Jateng termasuk layanan pada Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I s.d XIII.		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	Sosialisasi Ulang kepada pegawai	✓	- Melalui briefing, pelatihan singkat atau distribusi dokumen SOP terbaru untuk memastikan setiap pegawai memahami dan mampu menerapkan prosedur secara tepat.		
2	Sosialisasi SOP pada Cabang Dinas Pendidikan Wilayah 1 s.d XIII	✓	- Menyediakan akses mudah mendapatkan SOP yang terbaru, baik dalam bentuk cetak maupun digital. - Memastikan seluruh pegawai pada Cabang Dinas Pendidikan memahami peran dan tanggung jawab masing – masing sesuai SOP. - Disdikbud Prov.Jateng akan memastikan		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			implementasi SOP di setiap unit kerja melalui pendampingan teknis dan monitoring berkala.		
3	Pengadaan Sarana dan Prasarana	✓	- Melakukan pemetaan kebutuhan sarana dan prasarana yang menjadi prioritas berdasarkan hasil SKM. - Menginventarisasi kondisi sarpras yang sudah ada, serta menyusun daftar kebutuhan yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran. - Mengoptimalkan tata ruang pelayanan agar lebih efektif dan mudah diakses. - Melakukan monitoring		

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
			pelaksanaan pengadaan serta kualitas sarpras yang telah ditingkatkan.		



BAB VI

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester II tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 85,75. hal tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik setiap semesternya.
- Pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, unsur kelengkapan sarana dan prasarana serta unsur persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,58, unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua 3,47 serta unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,43
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Semarang, November 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Jawa Tengah



Dr. SADIMIN, S.Pd., S.Sos., S.IPem., M.Eng.
Pembina Utama Madya
NIP. 197212061994121001

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENGUSULAN MUTASI GURU, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN PENGUSULAN MUTASI GURU	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk hasil pelayanan dengan spesifikasi sesuai ketentuan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dan perilaku petugas yang melayani	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam unit ini.	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan jika Terdapat jawaban yang kurang. (Isikan saran/masukan. **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.