



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2024

DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
A. Pelaksana SKM.....	5
B. Metode Pengumpulan Data.....	5
C. Lokasi Pengumpulan Data	6
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
E. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
A. Jenis Layanan	8
B. Jumlah Responden.....	8
C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan.....	10
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Pelayanan).....	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	17
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan	17
B. Rencana Tindak Lanjut.....	18
C. Tren Nilai SKM	19
BAB V KESIMPULAN	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 2. Krejcie dan Morgan	7
Tabel 3. Nilai Rata - Rata layanan Penerbitan Rekomendasi untuk Penerbitan SIOF Satuan Pendidikan PAUD, SD, SMP dan Lembaga Pendidikan Non Formal.....	10
Tabel 4. Nilai Rata - rata layanan Pengurusan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang / Rusak, Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah.....	11
Tabel 5. Nilai Rata - rata layanan Pengurusan Mutasi Siswa SD, SMP Negeri dan Swasta 11	
Tabel 6. Nilai Rata - rata layanan Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)	11
Tabel 7. Nilai Rata - rata layanan Legalisir Ijazah / STTB / SKHU dan Surat lainnya	12
Tabel 8. Nilai Rata - rata layanan Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan	12
Tabel 9. Nilai Rata - rata layanan Layanan Proses Penyaluran Tunjangan Profesi	13
Tabel 10. Nilai Rata - rata layanan Layanan Dapodik.....	13
Tabel 11. Nilai Rata - rata layanan BOS	13
Tabel 12. Nilai Rata - rata layanan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru).....	14
Tabel 13. Nilai Rata - rata layanan Pengurusan Magang / PKL / KKN / Penelitian	14
Tabel 14. Nilai Rata - rata layanan Rekomendasi Mutasi ASN.....	15
Tabel 15. Nilai Rata - rata layanan Kepegawaian.....	15
Tabel 16. indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
Tabel 17. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	18

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	9
Grafik 2. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	9
Grafik 3. Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan.....	9
Grafik 4. Jumlah Responden berdasarkan Umur.....	10
Grafik 5. Tren SKM Tahun 2023	19

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Nilai rata-rata SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Triwulan I Tahun 2024 adalah **89,00** atau kategori **Sangat Baik**. Meskipun demikian, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2024. Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lubuk Pakam,

2024



**KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

YUDY HILMAWAN, S.E., MM
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP.197501092000031003

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang senantiasa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang maka, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keberadaan survei kepuasan masyarakat ini sangat diperlukan dalam peningkatan kinerja serta pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang adalah ini sebagai berikut :

1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten di dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5979);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 233);

8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 Nomor 3);
10. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 Nomor 77);
11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 83 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 83).
12. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.
13. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Nomor : 800/2644.SKR/2023 Tanggal 28 April 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang.

Adapun maksud dilakukannya SKM ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.
2. Mendorong Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 layanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang unit kerja pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi berbasis web yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang).

B. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI. Pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan mengisi survei dengan cara melakukan scan QRCode menggunakan kamera smartphone atau mendownload aplikasi QRCode Scanner.

Kuesioner tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan dilokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan juga dapat dipandu oleh petugas penyelenggara layanan. Hasil pengisian kuesioner tersebut akan langsung terdata kedalam database aplikasi SUKMA DELI.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang pada Triwulan I (Januari s.d Maret) 2024 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	Maret 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	2

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah responden) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan I Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan adalah sebanyak 378.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada Triwulan I Tahun 2024 adalah 191.

Tabel 2. Krejcie dan Morgan

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	150	108	460	210	2000	322
15	14	160	113	480	214	2200	327
20	19	170	118	500	217	2400	331
25	24	180	123	550	226	2600	335
30	28	190	127	600	234	2800	338
35	32	200	132	650	242	3000	341
40	36	210	136	700	248	3500	346
45	40	220	140	750	254	4000	351
50	44	230	144	800	260	4500	354
55	48	240	148	850	265	5000	357
60	52	250	152	900	269	6000	361
65	56	260	155	950	274	7000	364
70	59	270	159	1000	278	8000	367
75	63	280	162	1100	285	9000	368
80	66	290	165	1200	291	10000	370
85	70	300	169	1300	297	15000	375
90	73	320	175	1400	302	20000	377
95	76	340	181	1500	306	30000	379
100	80	360	186	1600	310	40000	380
110	86	380	191	1700	313	50000	381
120	92	400	196	1800	317	75000	382
130	97	420	201	1900	320	100000	384
140	103	440	205				

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jenis Layanan

Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang Nomor 800/3627.SKR/2023 tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang, jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA DELI oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

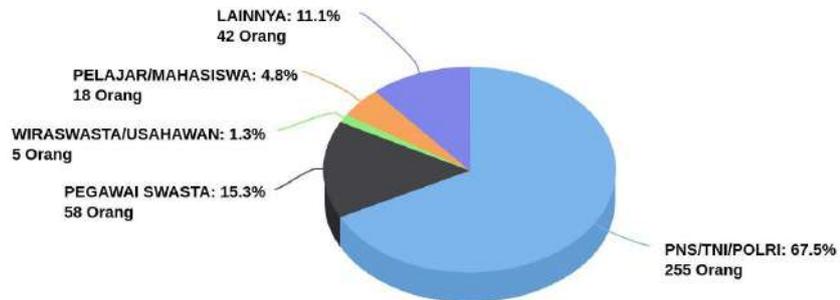
1. Penerbitan Rekomendasi untuk Penerbitan SIOP Satuan Pendidikan PAUD, SD, SMP dan Lembaga Pendidikan Non Formal;
2. Pengurusan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang / Rusak, Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah;
3. Pengurusan Mutasi Siswa SD, SMP Negeri dan Swasta;
4. Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN);
5. Legalisir Ijazah / STTB / SKHU dan Surat lainnya;
6. Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan;
7. Layanan Proses Penyaluran Tunjangan Profesi;
8. Layanan Dapodik;
9. Layanan BOS;
10. Layanan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru);
11. Pengurusan Magang / PKL / KKN / Penelitian;
12. Rekomendasi Mutasi ASN;
13. Layanan Kepegawaian;

B. Jumlah Responden

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI pada Triwulan I Tahun 2024, jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 378 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

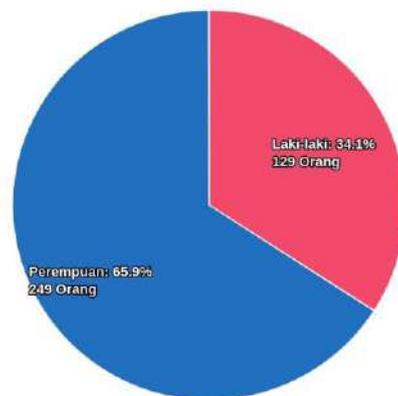
Grafik 1 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

Grafik Berdasarkan Pekerjaan



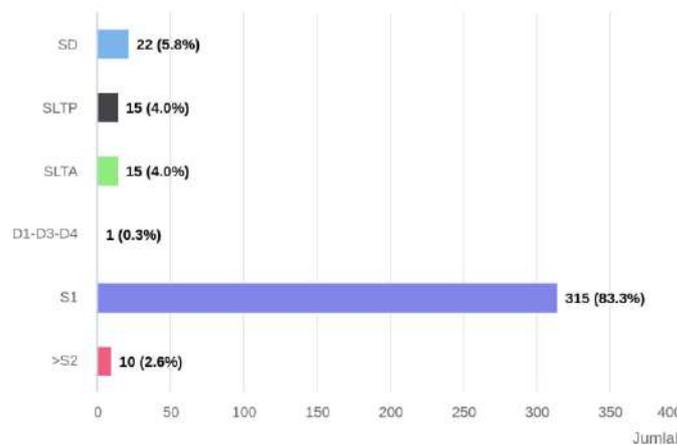
Grafik 2. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin

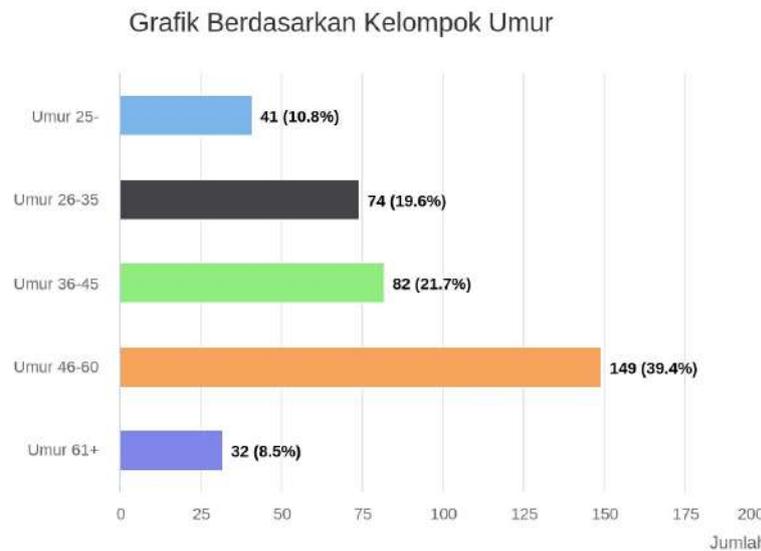


Grafik 3. Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan

Grafik Berdasarkan Pendidikan



Grafik 4. Jumlah Responden berdasarkan Umur



C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan

Sesuai dengan hasil rekapitulasi yang didapat melalui SUKMA DELI, dapat dijelaskan lebih lanjut laporan jenis layanan per unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Penerbitan Rekomendasi untuk Penerbitan SIOP Satuan Pendidikan PAUD, SD, SMP dan Lembaga Pendidikan Non Formal

Tabel 3. Nilai Rata - Rata layanan Penerbitan Rekomendasi untuk Penerbitan SIOP Satuan Pendidikan PAUD, SD, SMP dan Lembaga Pendidikan Non Formal

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,480
2	Prosedur	3,160
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,200
4	Biaya / Tarif	3,440
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,360
6	Kompetensi Pelaksana	3,440
7	Perilaku Pelaksana	3,360
8	Penanganan Pengaduan	3,800
9	Sarana dan Prasarana	3,320
	Nilai SKM	3,392
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

2. Pengurusan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang / Rusak, Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah

Tabel 4. Nilai Rata - rata layanan Pengurusan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang / Rusak, Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,400
2	Prosedur	3,400
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,400
4	Biaya / Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,400
6	Kompetensi Pelaksana	3,600
7	Perilaku Pelaksana	3,400
8	Penanganan Pengaduan	3,400
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,550
	Mutu Pelayanan / Kategori	A / Sangat Baik

3. Pengurusan Mutasi Siswa SD, SMP Negeri dan Swasta

Tabel 5. Nilai Rata - rata layanan Pengurusan Mutasi Siswa SD, SMP Negeri dan Swasta

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,152
2	Prosedur	3,141
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,013
4	Biaya / Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,167
6	Kompetensi Pelaksana	3,013
7	Perilaku Pelaksana	3,064
8	Penanganan Pengaduan	3,064
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,290
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

4. Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasiolan (NPSN)

Tabel 6. Nilai Rata - rata layanan Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasiolan (NPSN)

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,143
2	Prosedur	3,143
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,000
4	Biaya / Tarif	4,000

No	Unsur Pelayanan	NRR
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,286
6	Kompetensi Pelaksana	3,143
7	Perilaku Pelaksana	3,286
8	Penanganan Pengaduan	3,143
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,350
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

5. Legalisir Ijazah / STTB / SKHU dan Surat lainnya

Tabel 7. Nilai Rata - rata layanan Legalisir Ijazah / STTB / SKHU dan Surat lainnya

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	4,000
2	Prosedur	4,000
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	4,000
4	Biaya / Tarif	3,969
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000
6	Kompetensi Pelaksana	4,000
7	Perilaku Pelaksana	4,000
8	Penanganan Pengaduan	4,000
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,990
	Mutu Pelayanan / Kategori	A / Sangat Baik

6. Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan

Tabel 8. Nilai Rata - rata layanan Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,000
2	Prosedur	3,000
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2,800
4	Biaya / Tarif	3,400
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000
6	Kompetensi Pelaksana	3,000
7	Perilaku Pelaksana	3,000
8	Penanganan Pengaduan	2,900
9	Sarana dan Prasarana	3,800
	Nilai SKM	3,090
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

7. Layanan Proses Penyaluran Tunjangan Profesi

Tabel 9. Nilai Rata - rata layanan Layanan Proses Penyaluran Tunjangan Profesi

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,667
2	Prosedur	3,333
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,333
4	Biaya / Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,333
6	Kompetensi Pelaksana	3,333
7	Perilaku Pelaksana	3,333
8	Penanganan Pengaduan	3,333
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,520
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

8. Layanan Dapodik

Tabel 10. Nilai Rata - rata layanan Layanan Dapodik

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,286
2	Prosedur	3,191
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,143
4	Biaya / Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,286
6	Kompetensi Pelaksana	3,238
7	Perilaku Pelaksana	3,238
8	Penanganan Pengaduan	3,191
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,390
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

9. Layanan BOS

Tabel 11. Nilai Rata - rata layanan BOS

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,000
2	Prosedur	3,000
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,000
4	Biaya / Tarif	4,000

No	Unsur Pelayanan	NRR
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,500
6	Kompetensi Pelaksana	3,000
7	Perilaku Pelaksana	3,000
8	Penanganan Pengaduan	3,000
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,280
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

10. Layanan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru)

Tabel 12. Nilai Rata - rata layanan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru)

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	4,000
2	Prosedur	3,000
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,000
4	Biaya / Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000
6	Kompetensi Pelaksana	3,000
7	Perilaku Pelaksana	3,000
8	Penanganan Pengaduan	3,000
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,330
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

11. Pengurusan Magang / PKL / KKN / Penelitian

Tabel 13. Nilai Rata - rata layanan Pengurusan Magang / PKL / KKN / Penelitian

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,929
2	Prosedur	3,929
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	4,000
4	Biaya / Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,786
6	Kompetensi Pelaksana	4,000
7	Perilaku Pelaksana	4,000
8	Penanganan Pengaduan	4,000
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,960
	Mutu Pelayanan / Kategori	A / Sangat Baik

12. Rekomendasi Mutasi ASN

Tabel 14. Nilai Rata - rata layanan Rekomendasi Mutasi ASN

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,474
2	Prosedur	3,790
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,263
4	Biaya / Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,316
6	Kompetensi Pelaksana	3,895
7	Perilaku Pelaksana	3,579
8	Penanganan Pengaduan	3,737
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,670
	Mutu Pelayanan / Kategori	A / Sangat Baik

13. Layanan Kepegawaian

Tabel 15. Nilai Rata - rata layanan Kepegawaian

No	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3,226
2	Prosedur	3,790
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,247
4	Biaya / Tarif	4,000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,156
6	Kompetensi Pelaksana	3,903
7	Perilaku Pelaksana	3,285
8	Penanganan Pengaduan	3,860
9	Sarana dan Prasarana	4,000
	Nilai SKM	3,600
	Mutu Pelayanan / Kategori	A / Sangat Baik

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Pelayanan)

Pengolahan data SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang pada Triwulan I (Januari s.d Maret) 2024 menggunakan SUKMA DELI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 16. indeks Kepuasan Masyarakat

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,325	3,606	3,275	3,989	3,283	3,646	3,336	3,619	3,992
Kategori	B	A	B	A	B	A	B	A	A
Nilai IKM	89,00 (A atau Sangat Baik)								

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan data tabel diatas, penilaian SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dengan menggunakan aplikasi SUKMA DELI diperoleh nilai IKM **89,00**, maka kinerja pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Triwulan I 2024 melalui SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang) yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan (U3) mendapat nilai terendah yaitu 3,275. Selanjutnya Produk Jenis Pelayanan (U5) mendapatkan nilai 3,283 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan Pelayanan (U1) termasuk 3 (tiga) unsur terendah.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan (U9) mendapatkan nilai tertinggi 3,992, Biaya/Tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 3,989, Kompetensi Pelaksana (U6) nilai 3,646, Sarana Prasarana (U8) mendapatkan nilai 3,619 dan Prosedur Pelayanan (U2) mendapatkan nilai 3,605 serta Perilaku Pelaksana Pelayanan (U7) mendapatkan nilai 3,336.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disampaikan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2. Menyusun SK Tim Pelaksana Pengelola Layanan
3. Melaksanakan Forum Konsultasi Pelayanan Publik secara berkala sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu Pelaksanaan Pelayanan masih banyak yang tidak sesuai dengan SOP dan perlu dilakukan reviu terhadap Standar Operasional Prosedur dalam rangka mengefektifkan dan mengefesiensikan penyelesaian layanan.
2. Masih banyak penerima layanan yang belum memahami Spesifikasi Produk layanan
3. Prosedur Pelayanan yang belum berjalan dengan baik terhadap, sehingga mengakibatkan lamanya waktu penyelesaian pelayanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya selama periode Triwulan I Tahun 2024.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama pengguna layanan, akademisi dan lembaga swadaya masyarakat. Penentuan perbaikan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 17. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Waktu Penyelesaian	Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan		√	√		Sekretariat dan Semua Bidang
		Melakukan percepatan pemberian pelayanan yang efektif dan efisien	√	√			
2.	Spesifikasi Produk	Menginventarisasi hal – hal yang membuat pengguna layanan tidak memahami spesifikasi produk	√	√			Sekretariat dan Semua Bidang
		Mengevaluasi Spesifikasi produk sehingga lebih mudah dipahami		√	√		
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan analisis prosedur pelayanan yang membuat prosedur pelayanan tidak sesuai		√	√		Sekretariat dan Semua Bidang
		Melakukan Evaluasi dan Perbaikan Pelayanan sehingga lebih efektif dan Efisien	√	√			

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :

Grafik 5. Tren SKM Tahun 2024



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2023 hingga Triwulan I Tahun 2024 pada Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang.

BAB V KESIMPULAN

Tujuan dilaksanakannya penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat selama periode Triwulan I Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai IKM 89,00. Meskipun demikian, Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelaksanaan, Produk Jenis Pelayanan dan Persyaratan Pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,992, Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,989, Kompetensi Pelaksana nilai 3,646, Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,619 dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,605 serta Perilaku Pelaksana Pelayanan mendapatkan nilai 3,336.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGUNAKAN APLIKASI SUKMA DELI

No. Kuesioner Anda:

Umur (Tahun):

Jenis Kelamin:

Pendidikan Terakhir:

Pekerjaan:

Jenis Layanan:

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan online yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/keahlian/puuh petugas dalam pelayanan.

Sangat Kompeten

Kompeten

Kurang Kompeten

Tidak Kompeten

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini.

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Sangat Sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Kurang Sopan dan ramah

Tidak Sopan dan ramah

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam menerima pelayanan.

Sangat Cepat

Cepat

Kurang Cepat

Tidak Cepat

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Gratis

Murah

Cukup Mahal

Sangat Mahal

[KEMBALI](#) [SELANJUTNYA →](#)

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Ditaklasi dengan baik

Berfungsi Kurang Maksimal

Ada tetapi tidak berfungsi

Tidak ada

[KEMBALI](#) [SIMPAN & SELESAI →](#)

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

NRR Per Unsur			
No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan Pelayanan	3,325	B
2	Prosedur Pelayanan	3,605	A
3	Waktu Pelayanan	3,275	B
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,989	A
5	Produk Jenis Layanan	3,283	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,646	A
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,336	B
8	Sarana dan Prasarana	3,619	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,992	A

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2024

<h1 style="margin: 0;">NILAI IKM</h1> <h2 style="margin: 0;">89,00</h2>	RESPONDEN
	JUMLAH : 378
	PEKERJAAN
	PNS/TNI/POLRI : 255
	Pegawai Swasta : 58
	Wiraswasta / Usahawan : 5
	Pelajar / Mahasiswa : 18
	Lainnya : 42
	JENIS KELAMIN
	Laki - Laki : 129
	Perempuan : 249
	PENDIDIKAN
	SD : 22
	SLTP : 15
	SLTA : 15
D1-D2-D3 : 1	
S1 : 315	
S2 : 10	
UMUR	
25 - : 41	
26 - 35 : 74	
36 - 45 : 82	
46 - 60 : 149	
60 + : 32	

A (Sangat Baik)

DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM



Foto : Pengguna layanan mengisi kuesioner menggunakan SUKMA DELI dipandu oleh petugas layanan

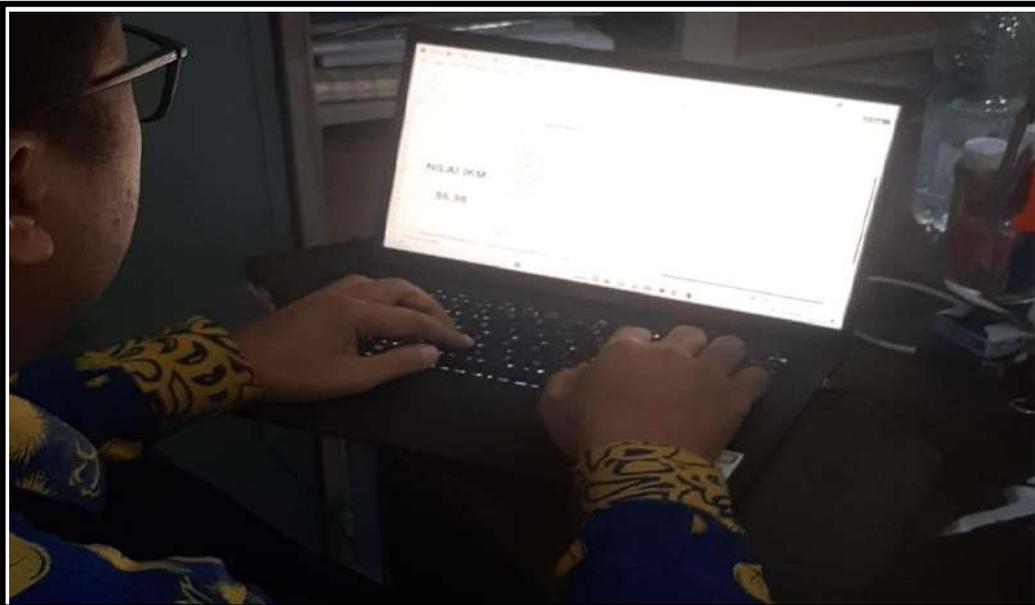


Foto : Penyelenggara pelayanan melakukan pengolahan dan analisis data hasil survei kepuasan masyarakat

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK
PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN DELI SERDANG**

NOMOR : 800/ 2549 .SKR/2024

Pada hari ini *Rabu* tanggal *Tiga*, bulan *April*, tahun *Dua Ribu Dua Puluh Empat*, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I Tahun 2024 Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa :
 - a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,00;
 - b. Waktu Pelayanan (U3) mendapat nilai terendah yaitu 3,275. Selanjutnya Produk Jenis Pelayanan (U5) mendapatkan nilai 3,283 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan Pelayanan (U1) termasuk 3 (tiga) unsur terendah.
 - c. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan (U9) mendapatkan nilai tertinggi 3,992, Biaya/Tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 3,989, Kompetensi Pelaksana (U6) nilai 3,646, Sarana Prasarana (U8) mendapatkan nilai 3,619 dan Prosedur Pelayanan (U2) mendapatkan nilai 3,605 serta Perilaku Pelaksana Pelayanan (U7) mendapatkan nilai 3,336.
2. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Waktu Penyelesaian	Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan		√	√		Sekretariat dan Semua Bidang
		Melakukan percepatan pemberian pelayanan yang efektif dan efisien	√	√			
2.	Spesifikasi Produk	Menginventarisasi hal – hal yang membuat pengguna layanan tidak memahami spesifikasi produk	√	√			Sekretariat dan Semua Bidang
		Mengevaluasi Spesifikasi produk sehingga lebih mudah dipahami		√	√		

2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan analisis prosedur pelayanan yang membuat prosedur pelayanan tidak sesuai		√	√		Sekretariat dan Semua Bidang
		Melakukan Evaluasi dan Perbaikan Pelayanan sehingga lebih efektif dan Efisien	√	√			

Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progres tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Deli Serdang sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama Hasil Forum Konsultasi Publik.

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Lubuk Pakam, 2024
Pimpinan Forum Konsultasi Publik
Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Deli Serdang



JUDY HILMAWAN, SE, MM
NIP. 197501092000031003