

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024



DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN CIAMIS

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
TAHUN 2024.....	1
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran	3
1.4 Prinsip	4
1.5 Instrumen Kegiatan.....	4
1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan	6
1.7 Pengolahan Data Survei	7
1.8 Tim Pelaksana SKM	7
1.9 Jadwal Pelaksanaan	9
BAB II.....	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis ..	10
2.2 Jumlah Responden SKM.....	13
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024.....	14
BAB III.....	16
ANALISIS HASIL SKM	16
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	16
3.2 Rencana Tindak Lanjut.....	17
3.3 Tren Nilai IKM	18
BAB IV	20
KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Ciamis kepada masyarakat, sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini, pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Ciamis, secara rutin diselenggarakan SKM tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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 digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Pendidikan 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 32 Tahun 2023 tentang Perubahan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020-2024;
8. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 68 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pendidikan.

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud pelaksanaan kegiatan SKM adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat.

Tujuan kegiatan SKM yaitu untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan transparan sebagai bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis secara berkelanjutan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM 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 (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

1.4 Prinsip

Prinsip yang diperhatikan dalam pelaksanaan kegiatan SKM, antara lain:

1. Transparan

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hasil SKM harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan SKM, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 Instrumen Kegiatan

Pelaksanaan SKM di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas 10 pertanyaan yang memuat 10 variabel/unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis

maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif (U4)

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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 (U6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Pungutan Tidak Resmi (U8)

Pungutan tidak resmi adalah biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Unsur Pungutan Tidak Resmi merupakan pertanyaan tambahan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

10. Sarana dan Prasarana (U10)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,

mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

SKM dilaksanakan di masing-masing unit layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. SKM dilaksanakan pada periode 1 Januari s.d 30 November 2024.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden SKM Tahun 2024 ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Januari s.d 30 November 2024. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis tahun 2024 adalah sebanyak 164 orang.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner SKM secara mandiri/sendiri oleh masyarakat penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Pelaksanaan SKM di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis tahun 2024 menggunakan kuesioner SKM secara elektronik (e-SKM) yang bernama Siska Campernik (Sistem Aplikasi Ciamis Peduli Terhadap Penilaian Pelayanan Publik) melalui alamat *siskacampernik.ciamiskab.go.id*.

1.7 Pengolahan Data Survei

Untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan cara menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang dinilai dalam SKM.

$$\text{Nilai IKM} = \sum \text{Nilai rata - rata tertimbang per unsur}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka nilai IKM tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM dibuatlah tabel informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

1.8 Tim Pelaksana SKM

Tim pelaksanaan SKM tahun 2024 di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1459-Disdik.1/2024 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, dengan susunan Tim sebagai berikut:

- I Pengarah : Kepala Dinas Pendidikan
Dr. Erwan Darmawan, S.STP.,M.Si.
- II Ketua : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Kosim Kusnani, S.IP
- III Sekretaris : Perencana Ahli Muda
Yayan Sopyan,S.Pd.,M.M
- IV Anggota : 1. Ade Tatang, S.IP.
2. Rubi Julianto, S.Pd.
3. Enok Tati, S.Pd.
4. Ayu Andini, S.IP.
5. Maulana Oktopriana, S.T.

1.9 Jadwal Pelaksanaan

Proses SKM tahun 2024 di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dilaksanakan pada bulan Januari s.d November 2024, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Jadwal Kegiatan SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024

No	Uraian Kegiatan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agst us	Sept	Okt	Nov	Des
1	Pelaksanaan Survei												
2	Pengolahan dan Analisis Data SKM												
3	Penyusunan Laporan Akhir												

BAB II

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1461-Disdik.1/2024 tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, terdapat 38 jenis layanan pada Dinas Pendidikan kabupaten Ciamis antara lain yaitu:

Tabel 2.1

Produk/Jenis Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

NO	UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)	PRODUK PELAYANAN PUBLIK
1	Sekretariat (Sub Bagian Perencanaan)	Pelayanan Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)
		Pelayanan Fasilitas DAPODIK untuk jenjang SD dan SMP
2	Sekretariat (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)	Pelayanan Fasilitas Magang/PKL/KKN/Penelitian
		Pelayanan Fasilitas Pengusulan Pensiun Pegawai
		Pelayanan Fasilitas Perpindahan PNS dalam daerah
		Pelayanan Fasilitas Perpindahan PNS luar daerah
3	Bidang Pembinaan PAUD PNF	Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK)
		Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana

		Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
		Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS
		Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan
		Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
		Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS
		Fasilitasi Mutasi
		Fasilitasi Bantuan Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) (BOP)
		Fasilitasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
		Fasilitasi DAPODIK jenjang PAUD PNF
4	Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK)
		Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
		Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS
		Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan

		Pendidikan
		Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
		Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU /SKYBS
		Fasilitasi Mutasi
		Fasilitasi Bantuan Operasional Sekolah (BOS)
		Fasilitasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
4	Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK)
		Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
		Pelayanan Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/ SKYBS
		Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan
		Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
		Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU /SKYBS
		Pelayanan Fasilitasi Mutasi
		Pelayanan Fasilitasi Bantuan

		Operasional Sekolah (BOS)
		Pelayanan Fasilitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
4	Bidang Pembinaan Ketenagaan	Pelayanan Penerbitan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK)
		Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pendidik
		Pelayanan Penerbitan Nomor Registrasi Kepala Sekolah (NRKS)
		Pelayanan Fasilitas Tunjangan Pendidik.

2.2 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden SKM ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Januari s.d 30 November 2024. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis adalah sebanyak 164 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2
Klasifikasi Responden Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	88	53,66
		PEREMPUAN	76	46,34
2	TINGKAT PENDIDIKAN TERAKHIR	SD	1	0,61
		SMP	3	1,83
		SMA/SMK	52	31,71

		D1/D2/D3	19	11,59
		SI/D4	85	51,83
		S2/S3	4	2,44
3	PEKERJAAN	PNS	14	8,54
		SWASTA	33	20,12
		WIRSAUSAHA	7	4,27
		LAINNYA	110	67,07

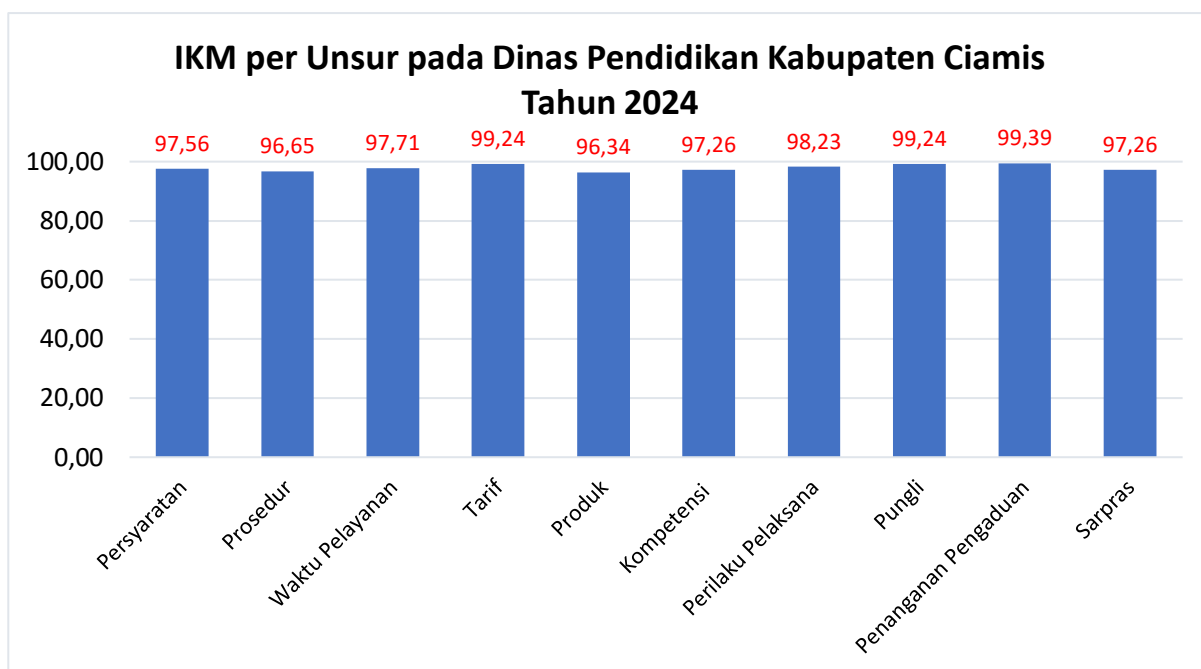
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis menggunakan aplikasi Siska Campernik diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2.3
Rincian Nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan/Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	97.56	Persyaratan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
2	Prosedur (U2)	96.65	Sistem, Mekanisme dan Prosedurnya Mudah dan Tidak Berbelit-belit
3	Waktu Pelayanan (U3)	97.71	Cepat dalam memberikan pelayanan
4	Biaya/Tarif (U4)	99.24	Pelayanan diberikan secara Gratis/Sangat Murah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5	Produk Pelayanan (U5)	96.34	Produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
6	Kompetensi Pelayanan (U6)	97.26	Petugas pelayanan kompeten dalam memberikan pelayanan
7	Perilaku Pelaksana (U7)	98.32	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
8	Pungutan Tidak Resmi (U8)	99.24	Tidak ada pungutan tidak resmi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan

9	Penanganan Pengaduan (U9)	99.39	Penanganan pengaduan dikelola dengan baik
10	Sarana dan Prasarana (U10)	97.26	Kondisi sarana prasarana pelayanan baik mendukung penyelenggaraan pelayanan publik
	IKM Dinas Pendidikan	97.90	Sangat Baik



Grafik 2.1
Nilai SKM Dinas Pendidikan Per Unsur

BAB III

ANALISIS HASIL SKM

3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Tahun 2024 periode 1 Januari s.d 30 November 2024, kecenderungan pendapat responden terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan (nilai rata-rata per unsur) dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis antara lain sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai tertinggi/sangat baik, antara lain:
 - 1) Penanganan Pengaduan (U9), yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Nilai rata-rata unsur Penanganan Pengaduan (U9) adalah sebesar 99,39 (Sangat Baik).
 - 2) Tarif (U4), yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Nilai rata-rata unsur Tarif (U4) adalah sebesar 99,24 (Sangat Baik).
 - 3) Pungutan Tidak Resmi (U8), Pungutan tidak resmi yaitu biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Unsur Pungutan Tidak Resmi merupakan pertanyaan tambahan (U8) adalah sebesar 99,24 (Sangat Baik)
 - 4) Perilaku Petugas (U7), yaitu adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan adalah sebesar 98,32 (Sangat Baik)
- b. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai terendah, antara lain:
 - 1) Produk Pelayanan (U5), yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rata-rata unsur Produk Pelayanan (U5) adalah sebesar 96,34 (Sangat Baik).
 - 2) Prosedur (U2), yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai rata-rata unsur Prosedur (U2) adalah sebesar 96,65 (Sangat Baik).

- 3) Kompetensi Pelayanan (U6), yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai rata-rata unsur Kompetensi Pelayanan (U6) adalah sebesar 97,26 (Sangat Baik).
- 4) Sarana dan Prasarana (U10), segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Nilai rata-rata unsur Sarana dan Prasarana (U10) adalah sebesar 97,26 (Sangat Baik).

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM, unsur Produk Pelayanan (U5), unsur Prosedur (U2), unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan unsur Sarana dan Prasarana (U10) menjadi komponen yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan/ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Oleh sebab itu, ke-4 unsur tersebut akan ditindak lanjuti dalam rangka pengambilan kebijakan pelayanan publik untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Tahun 2024 dituangkan dalam tabel berikut:

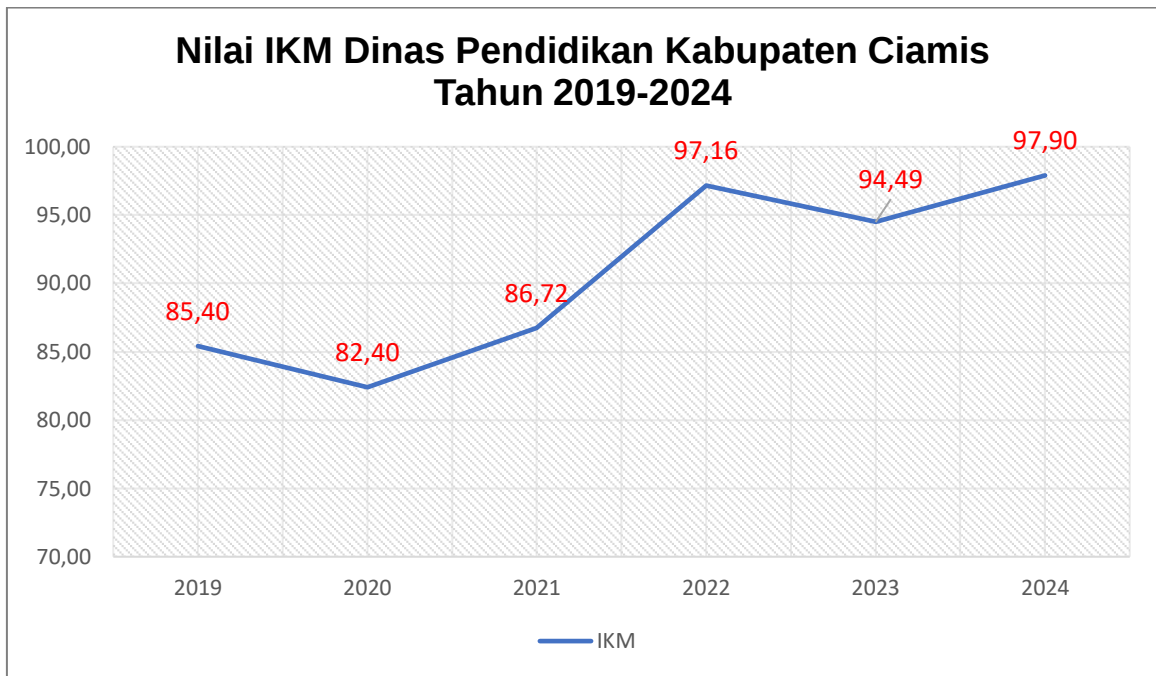
Tabel 3.1
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Pelayanan	Melakukan koreksi terhadap produk layanan diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	√	√	√	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

2	Prosedur	Perbaikan terhadap prosedur yang kurang sesuai dan pembinaan terhadap petugas layanan	√	√	√	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
3	Kompetensi Pelaksana	Sosialisasi dan pembinaan terhadap seluruh komponen pelayanan publik, terutama pada titik lemah yang menjadi perhatian utama.	√	√	√	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
4	Sarana dan Prasarana	Evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang sudah tidak memadai, serta melakukan perbaikan terhadap sarana yang kurang layak digunakan	√	√	√	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

3.3 Tren Nilai IKM

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 Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 3.1

**Perkembangan Nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
Tahun 2019-2024**

Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, menunjukan bahwa perkembangan IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2024 mengalami penurunan dan kenaikan. Nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024 periode 1 Januari s.d 30 November sebesar 97,90 poin (Sangat Baik) melebihi dari target nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yang tercantum dalam Rencana Strategis (Renstra) Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2019-2024 yaitu sebesar 87,00 poin (Baik), sehingga capaian kinerja IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis periode 1 Januari s.d 30 November 2024 mencapai 112,53 %.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan layanan atas produk layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 97,90 poin dengan responden sebanyak 164 orang.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Penanganan Pengaduan (U9), Pungutan Tidak Resmi (U8), Tarif (U4), dan Perilaku Petugas (U7). Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Produk Pelayanan (U5), Prosedur (U2), Kompetensi Pelaksana (U6), serta Sarana dan Prasarana (U10).
3. Rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan, diantaranya:
 - a) Pada Unsur Produk pelayanan (U5) akan dilaksanakan koreksi terhadap produk layanan diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
 - b) Pada Unsur Prosedur (U2) akan dilaksanakan perbaikan terhadap prosedur yang kurang sesuai dan pembinaan terhadap petugas layanan.
 - c) Pada Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) akan dilaksanakan perbaikan dengan Sosialisasi dan pembinaan terhadap seluruh komponen pelayanan publik, terutama pada titik lemah yang menjadi perhatian utama Pada Unsur Sarana dan Prasarana.
 - d) Pada Unsur Sarana dan Prasarana (U10) akan dilaksanakan Evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang sudah tidak memadai, serta melakukan perbaikan terhadap sarana yang kurang layak digunakan.

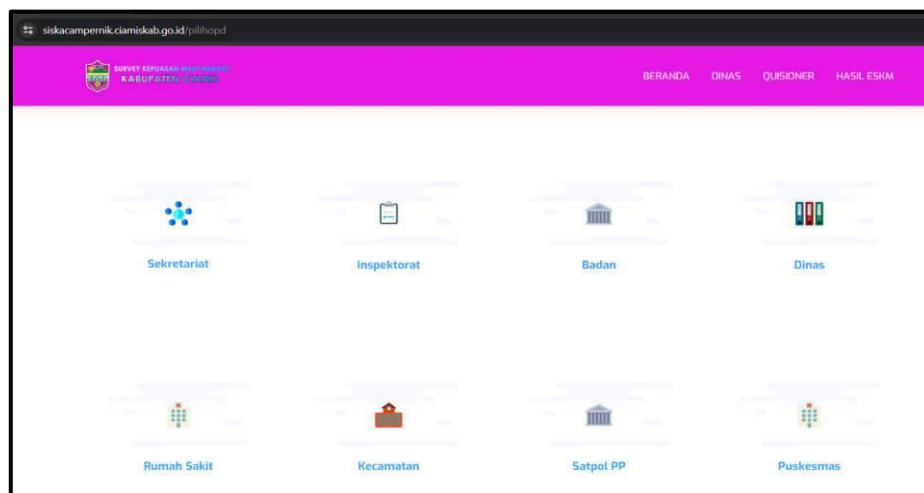
Ciamis, 9 Desember 2024

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis,


Dr. ERWAN DARMAWAN, STP, MSi.
Pembina Tk.I/IV b
NIP. 19780922 199711 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



NO	SOAL	JAWABAN 1	JAWABAN 2	JAWABAN 3	JAWABAN 4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan yang ditetapkan ?	Tidak Jelas dan Sulit Dipenuhi	Kurang Jelas dan Sulit Dipenuhi	Jelas dan Mudah Dipenuhi	Sangat Jelas dan Mudah Dipenuhi
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis
5	Apakah produk pelayanan yang Saudara terima sesuai dengan standar pelayanan dan harapan Anda?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian biaya, apakah ada pungutan tambahan tidak resmi?	Selalu	Sering	Kadang Kadang	Tidak Ada
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan ?	Tidak Ada	Ada , Tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola Dengan Baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan pra sarana pelayanannya ?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik

Kuesioner SKM selengkapnya dapat diakses pada
<https://siskacampernik.ciamiskab.go.id/>

2. Hasil Olah Data SKM

<https://situ.ciamiskab.go.id/admin/login>

SITU
SISTEM INFORMASI TERPADU SATU PINTU
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS

**PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN
CIAMIS**

Balai Sertifikasi Elektronik

SIGN IN DIBAWAH:

Email
Email

Password
Password

☐ Remember me [LUPA PASSWORD ?](#)

☐ I'm not a robot 

MASUK

SITU X HELO CIAMIS
SISTEM INFORMASI TERINTEGRASI SATU PINTU PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS

[Dashboard](#) > [Skm](#) > [Laporan](#)

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Dashboard E-SKM

LAPORAN - LAPORAN IKM PEMDA

Show entries

Search:

No	Nama	Aksi
#	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN	Download
1	LAPORAN IKM PEMDA	Download
2	LAPORAN IKM PEMDA PERUNSUR LAYANAN	Download
3	LAPORAN REKAP JUMLAH IKM	Download
4	LAPORAN PENGUMUMAN PUAS TIDAK PUAS	Download
5	PRIORITAS TINDAK LANJUT PERBAIKAN	Download

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2023

Laporan Hasil Tindak Lanjut
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Periode Tahun 2023



DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN CIAMIS

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
BAB II	
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	3
BAB III	
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	5
BAB IV	
KESIMPULAN.....	6
LAMPIRAN.....	7

BAB I

PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara mempunyai beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana pasal 15 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam hal ini, perlu dilakukan evaluasi guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan saat ini belum cukup mampu memenuhi harapan masyarakat sebagaimana tergambar melalui media masa dan media sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapatkan perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur Pemerintah pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi layanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas di berbagai sektor kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, sekaligus sebagai acuan bagi Pemerintah untuk mengevaluasi dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diperlukan upaya-upaya penyempurnaan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu instrumen penilaian kinerja pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai

kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan hasil SKM yang telah dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil SKM oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2023 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1
Ringkasan Hasil SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan/Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	3,53	B/Baik
2	Prosedur (U2)	3,52	B/Baik
3	Waktu Pelayanan (U3)	3,49	A/Sangat Baik
4	Biaya/Tarif (U4)	3,89	A/Sangat Baik
5	Produk Pelayanan (U5)	3,56	A/Sangat Baik
6	Kompetensi Pelayanan (U6)	3,61	A/Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,57	A/Sangat Baik
8	Pungutan Tidak Resmi (U8)	3,91	A/Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan (U9)	3,87	A/Sangat Baik
10	Sarana dan Prasarana (U10)	3,52	A/Sangat Baik
	IKM Dinas Pendidikan	3,647 (91,175)	A/Sangat Baik

Berdasarkan data di atas, terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut dapat terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM
Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Kabupaten Ciamis Tahun 2023

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Memberikan Pembinaan Kepada Petugas Untuk memproses layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan.	Triwulan I dan II 2024	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kepala Bidang Lingkup Dinas Pendidikan
2	Prosedur	Melakukan pembinaan kepada petugas layanan terhadap pelaksanaan layanan sesuai Standar Pelayanan	Triwulan I dan II 2024	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kepala Bidang Lingkup Dinas Pendidikan
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung yang belum menunjang	Triwulan I dan II 2024	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kepala Bidang Lingkup Dinas Pendidikan
4	Persyaratan	Optimalisasi publikasi tentang persyaratan setiap produk layanan, baik di lokasi layanan maupun secara <i>online</i>	Triwulan I dan II 2024	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kepala Bidang Lingkup Dinas Pendidikan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2023 yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan Pembinaan Kepada Petugas Untuk memproses layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar pelayanan.	Sudah	Pembinaan Internal Kepada petugas layanan	-
2	Melakukan pembinaan kepada petugas layanan terhadap pelaksanaan layanan sesuai Standar Pelayanan	Sudah	Sosialisasi waktu pelayanan yang telah disepakati dalam standar pelayanan publik kepada petugas pelayanan	-
3	Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pendukung yang belum menunjang	Sudah	Perbaikan sarana dan prasarana pelayanan publik Dinas Pendidikan yang dilakukan secara bertahap	-
4	Optimalisasi publikasi tentang persyaratan setiap produk layanan, baik di lokasi layanan maupun secara <i>online</i>	Sudah	Publikasi Standar Pelayanan Secara online di website dan media sosial	-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa dari seluruh rencana tindak lanjut hasil SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2023, telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan menjalankan seluruh program/kegiatan sehingga persentasi realisasi tindak lanjut sebesar 100 %.

Ciamis, 21 Mei 2024

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis,



Drs. ERWAN DARMAWAN, STP., M.Si.
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 19780922 199711 1 001

LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI RTL 1



2. DOKUMENTASI RTL 2





PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS

DINAS PENDIDIKAN

Jalan R.A.A Kusumasubrata No. 3 Telp. (0265) 773709

Website : <https://disdik.ciamiskab.go.id/>

E-mail : disdikciamis03@gmail.com

C I A M I S

Kode Pos 46213

BERITA ACARA PEMBINAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIAMIS

Pada hari ini Senin Tanggal Empat Desember Tahun 2023 yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Asep Saeful Rahmat, M.Si.
Jabatan : Kepala Dinas Pendidikan
Unit Kerja : Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Telah melaksanakan pembinaan terhadap tim pengelola pengaduan sebagaimana Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Nomor 800/2459-Disdik.1/2023 tentang Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, sebagai berikut:

1. Ketua Tim : Uned Setiawan, S.Pd, M.Si.
2. Sekretaris Tim : Yayan Sopyan, S.Pd.
3. Anggota Tim : 1. Mahyail, S.Pd, M.M.
2. Aris Gunanto, M.Pd, Si.
3. Eka Yudha Katresna, S.Sos, MM.
4. Dra. Tetet Widiyanti, MM.
5. Kosim Kusnani, S.IP.
6. Ayu Andini, S.IP.

Adapun hasil pembinaan sebagai berikut:

1. Pemahaman terhadap mekanisme/prosedur pengaduan
2. Tanggap terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat;
3. Telaahan terhadap materi pengaduan yang disampaikan;
4. Ketepatan dan kecepatan penyelesaian tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

Demikian berita acara ini dibuat dengan penuh tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 04 Desember 2023

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis

Dr. ASEP SAEFUL RAHMAT, M.Si.
NIP. 19671125 198903 1 001

Tim Pengelolaan Pengaduan

1. Uned Setiawan, S.Pd, M.Si. :
2. Yayan Sopyan, S.Pd. :
3. Mahyail, S.Pd, M.M. :
4. Aris Gunanto, M.Pd, Si. :
5. Eka Yudha Katresna, S.Sos, MM. :
6. Dra. Tetet Widiyanti, MM. :
7. Kosim Kusnani, S.IP. :
8. Ayu Andini, S.IP. :



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS PENDIDIKAN

Jalan R.A.A Kusumasubrata No. 3 Telp. (0265) 773709

Website : <https://disdik.ciamiskab.go.id/>

E-mail : disdikciamis03@gmail.com

C I A M I S

Kode Pos 46213

**BERITA ACARA PEMBINAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIAMIS**

Pada hari ini Selasa Tanggal Sembilan Januari Tahun 2024 yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. H. Wasdi ,M.Si.
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Unit Kerja : Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Telah melaksanakan pembinaan terhadap tim pengelola pengaduan sebagaimana Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Nomor 800/2459-Disdik.1/2023 tentang Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, sebagai berikut:

1. Ketua Tim : Uned Setiawan, S.Pd,M.Si.
2. Sekretaris Tim : Yayan Sopyan, S.Pd.
3. Anggota Tim : 1. Mahyail,S.Pd,M.M.
2. Aris Gunanto, M.Pd.Si.
3. Eka Yudha Katresna, S.Sos,MM.
4. Dra. Tetet Widiyanti, MM.
5. Kosim Kusnani, S.IP.
6. Ayu Andini, S.IP.

Adapun hasil pembinaan sebagai berikut:

1. Pemahaman terhadap mekanisme/prosedur pengaduan
2. Tanggap terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat;
3. Telaahan terhadap materi pengaduan yang disampaikan;
4. Ketepatan dan kecepatan penyelesaian tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

Demikian berita acara ini dibuat dengan penuh tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

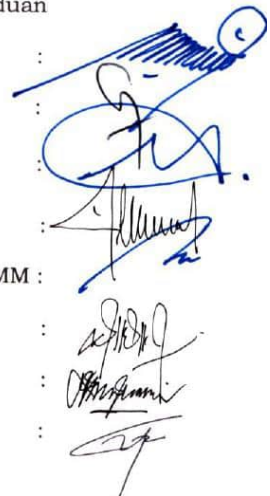
Ciamis, 09 Januari 2024

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis

Dr. H. WASDI, M.Si.
NIP. 19641011 198903 1 003

Tim Pengelolaan Pengaduan

1. Uned Setiawan, S.Pd,M.Si. :
2. Yayan Sopyan, S.Pd. :
3. Mahyail,S.Pd,M.M. :
4. Aris Gunanto, M.Pd.Si. :
5. Eka Yudha Katresna, S.Sos,MM :
6. Dra. Tetet Widiyanti, MM. :
7. Kosim Kusnani, S.IP. :
8. Ayu Andini, S. IP :





PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS DINAS PENDIDIKAN

Jalan R.A.A Kusumasubrata No. 3 Telp. (0265) 773709

Website : <https://disdik.ciamiskab.go.id/>

E-mail : disdikciamis03@gmail.com

C I A M I S

Kode Pos 46213

BERITA ACARA PEMBINAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIAMIS

Pada hari ini Senin Tanggal Lima Februari Tahun 2024 yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. H. Wasdi, M.Si.
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Unit Kerja : Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Telah melaksanakan pembinaan terhadap tim pengelola pengaduan sebagaimana Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Nomor 800/2459-Disdik.1/2023 tentang Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, sebagai berikut:

1. Ketua Tim : Uned Setiawan, S.Pd, M.Si.
2. Sekretaris Tim : Yayan Sopyan, S.Pd.
3. Anggota Tim : 1. Mahyail, S.Pd, M.M.
2. Aris Gunanto, M.Pd.Si.
3. Eka Yudha Katresna, S.Sos, MM.
4. Dra. Tetet Widiyanti, MM.
5. Kosim Kusnani, S.IP.
6. Ayu Andini, S.IP.

Adapun hasil pembinaan sebagai berikut:

1. Pemahaman terhadap mekanisme/prosedur pengaduan
2. Tanggap terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat;
3. Telaahan terhadap materi pengaduan yang disampaikan;
4. Ketepatan dan kecepatan penyelesaian tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

Demikian berita acara ini dibuat dengan penuh tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

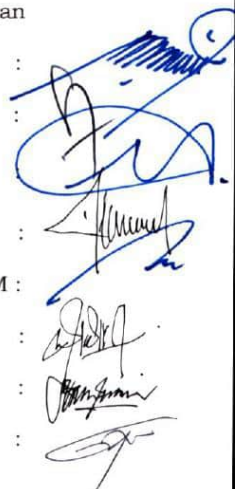
Ciamis, 05 Februari 2024

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis


Dr. H. WASDI, M.Si.
NIP. 19641011 198903 1 003

Tim Pengelolaan Pengaduan

1. Uned Setiawan, S.Pd, M.Si. :
2. Yayan Sopyan, S.Pd. :
3. Mahyail, S.Pd, M.M. :
4. Aris Gunanto, M.Pd.Si. :
5. Eka Yudha Katresna, S.Sos, MM :
6. Dra. Tetet Widiyanti, MM. :
7. Kosim Kusnani, S.IP. :
8. Ayu Andini, S. IP :





PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS PENDIDIKAN

Jalan R.A.A Kusumasubrata No. 3 Telp. (0265) 773709
Website : <https://disdik.ciamiskab.go.id/>
E-mail : disdikciamis03@gmail.com
CIAMIS

Kode Pos 46213

**BERITA ACARA PEMBINAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIAMIS**

Pada hari ini Senin Tanggal Empat Maret Tahun 2024 yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. H. Wasdi ,M.Si.
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Unit Kerja : Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Telah melaksanakan pembinaan terhadap tim pengelola pengaduan sebagaimana Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Nomor 800/2459-Disdik.1/2023 tentang Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, sebagai berikut:

1. Ketua Tim : Uned Setiawan, S.Pd,M.Si.
2. Sekretaris Tim : Yayan Sopyan, S.Pd.,M.M.
3. Anggota Tim : 1. Mahyail,S.Pd,M.M.
2. Aris Gunanto, M.Pd.Si.
3. Eka Yudha Katresna, S.Sos,MM.
4. Dra. Tetet Widiyanti, MM.
5. Kosim Kusnani, S.IP.
6. Ayu Andini, S.IP.

Adapun hasil pembinaan sebagai berikut:

1. Pemahaman terhadap mekanisme/prosedur pengaduan
2. Tanggap terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat;
3. Telaahan terhadap materi pengaduan yang disampaikan;
4. Ketepatan dan kecepatan penyelesaian tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

Demikian berita acara ini dibuat dengan penuh tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

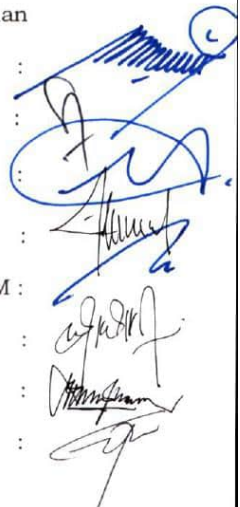
Ciamis, 04 Maret 2024

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis


Dr. H. WASDI, M.Si.
NIP. 19641011 198903 1 003

Tim Pengelolaan Pengaduan

1. Uned Setiawan, S.Pd,M.Si. :
2. Yayan Sopyan, S.Pd.,M.M. :
3. Mahyail,S.Pd,M.M. :
4. Aris Gunanto, M.Pd.Si. :
5. Eka Yudha Katresna, S.Sos,MM :
6. Dra. Tetet Widiyanti, MM. :
7. Kosim Kusnani, S.IP. :
8. Ayu Andini, S. IP :





PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS PENDIDIKAN

Jalan R.A.A Kusumasubrata No. 3 Telp. (0265) 773709

Website : <https://disdik.ciamiskab.go.id/>

E-mail : disdikciamis03@gmail.com

C I A M I S

Kode Pos 46213

**BERITA ACARA PEMBINAAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIAMIS**

Pada hari ini Jumat Tanggal Dua April Tahun 2024 yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. H. Wasdi ,M.Si.
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Unit Kerja : Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Telah melaksanakan pembinaan terhadap tim pengelola pengaduan sebagaimana Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Nomor 800/2459-Disdik.1/2023 tentang Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, sebagai berikut:

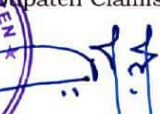
1. Ketua Tim : Uned Setiawan, S.Pd,M.Si.
2. Sekretaris Tim : Yayan Sopyan, S.Pd.,M.M.
3. Anggota Tim : 1. Aris Gunanto, M.Pd.Si.
2. Eka Yudha Katresna, S.Sos,MM.
3. Dra. Tetet Widiyanti, MM.
4. Kosim Kusnani, S.IP.
5. Ayu Andini, S.IP.

Adapun hasil pembinaan sebagai berikut:

1. Pemahaman terhadap mekanisme/prosedur pengaduan
2. Tanggap terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat;
3. Telaahan terhadap materi pengaduan yang disampaikan;
4. Ketepatan dan kecepatan penyelesaian tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

Demikian berita acara ini dibuat dengan penuh tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 02 April 2024

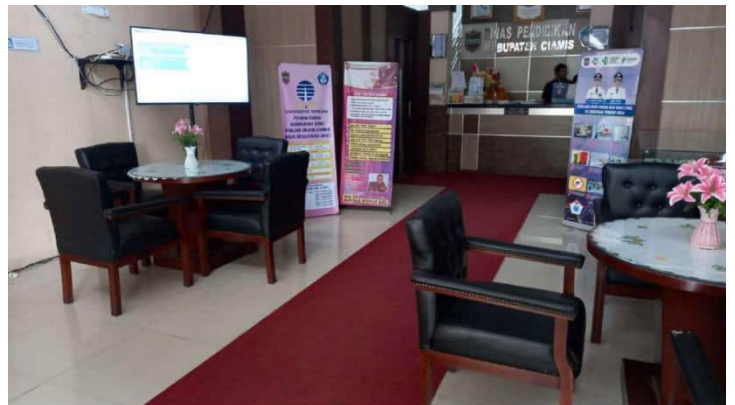
Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis

Dr. H. WASDI, M.Si.
NIP. 19641011 198903 1 003

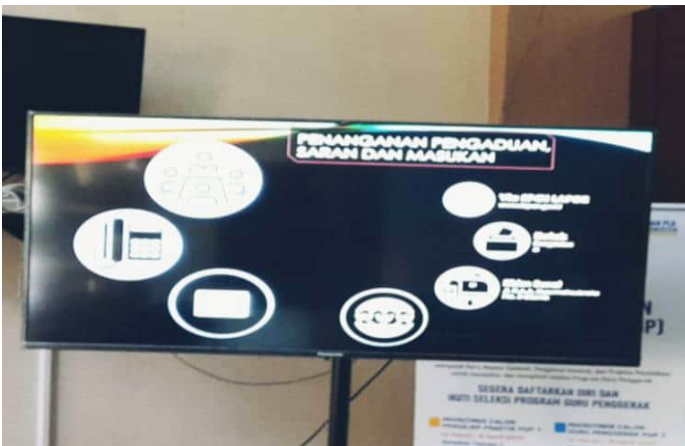
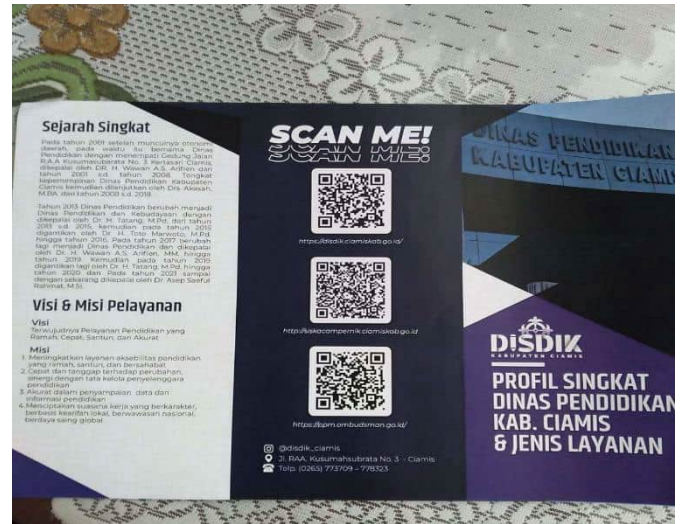
Tim Pengelolaan Pengaduan

1. Uned Setiawan, S.Pd,M.Si. :
2. Yayan Sopyan, S.Pd.,M.M. :
3. Aris Gunanto, M.Pd.Si. :
4. Eka Yudha Katresna, S.Sos,MM :
5. Dra. Tetet Widiyanti, MM. :
6. Kosim Kusnani, S.IP. :
7. Ayu Andini, S. IP :



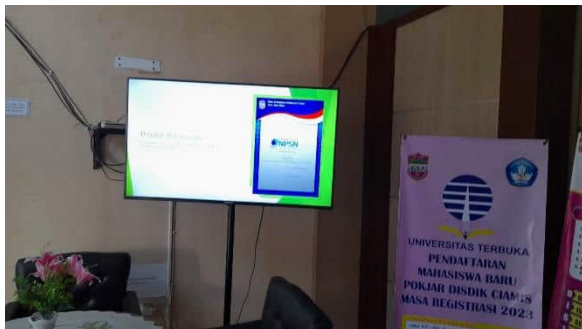
3. DOKUMENTASI RTL 3







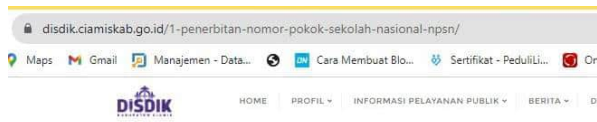




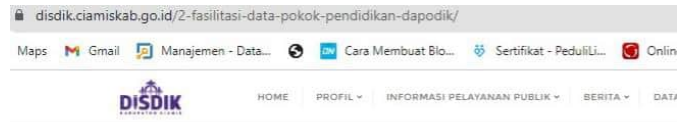
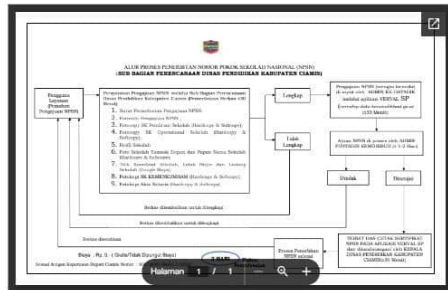


4. DOKUMENTASI RTL 4

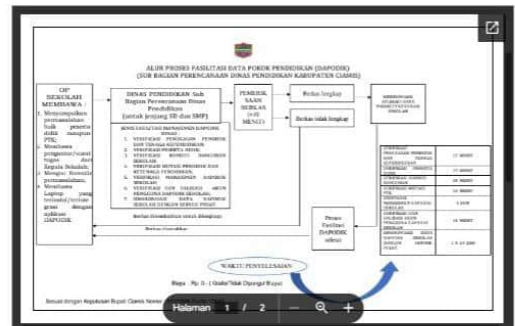
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIAMIS PADA WEBSITE



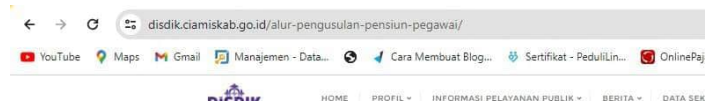
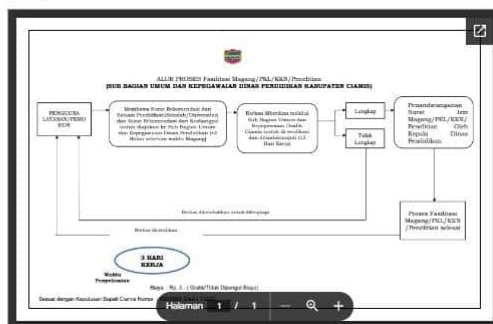
1. Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)



2. Fasilitasi Data Pokok Pendidikan (Dapodik)



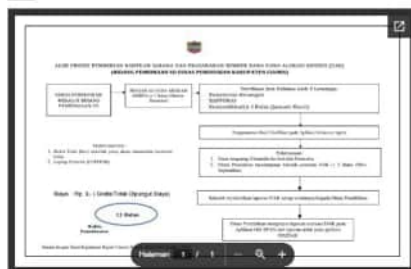
1. Fasilitasi Magang, PKL, KKN dan Penelitian



Pengusulan Pensiun Pegawai



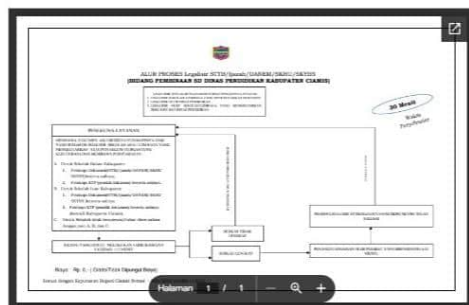
1. Pemberian Bantuan Sarpras Sumber DAK



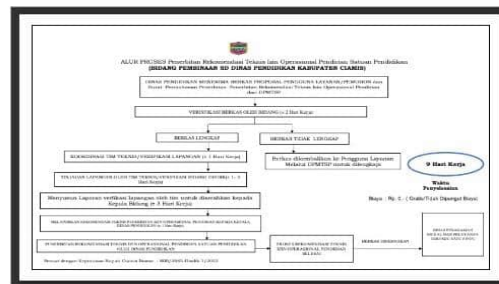
2. Pemberian Bantuan Sarpras Sumber APBN



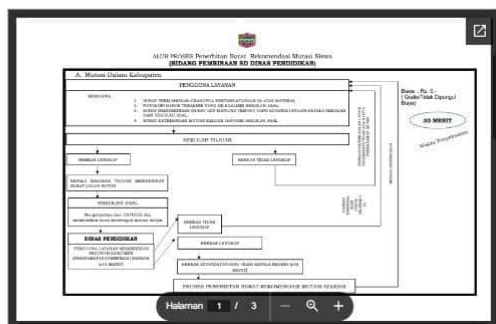
3. Legalisir STTB/Ijazah/ DANEM/SKHU/SKYBS



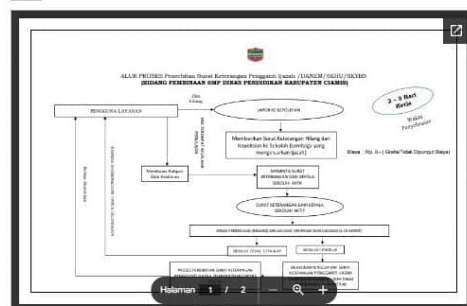
4. Penerbitan Rekomendasi Teknis IO Pendirian Satuan Pendidikan



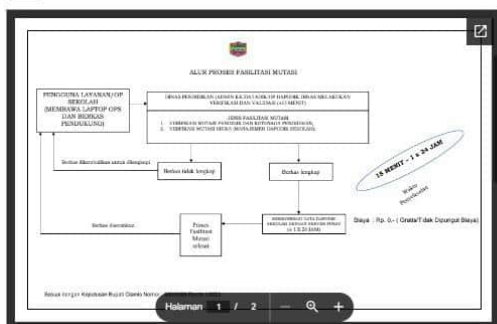
5. Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa



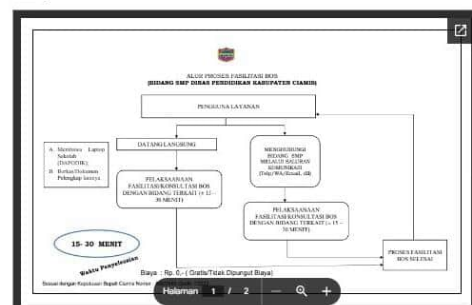
Penerbitan Suket Pengganti Ijazah/STTB dll



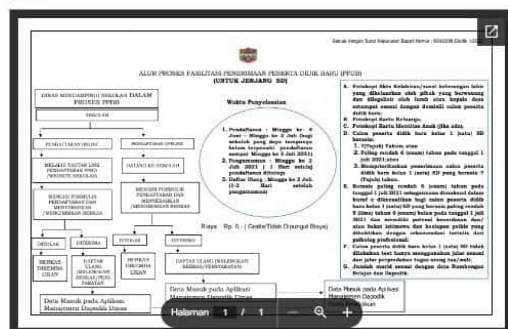
7. Fasilitasi Mutasi



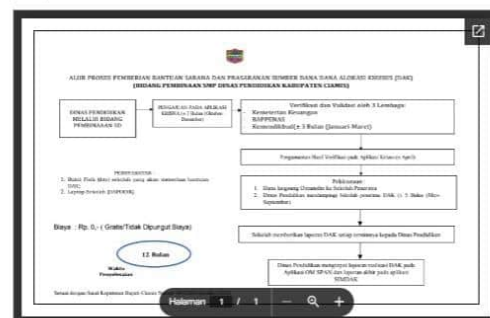
Fasilitasi BOS



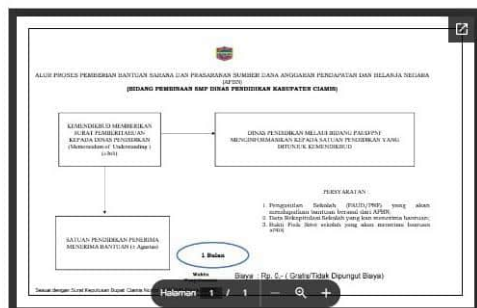
9. Fasilitas PPDB



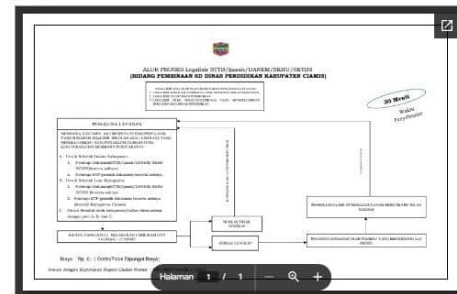
Pemberian Bantuan Sarpras Sumber Dana DAK



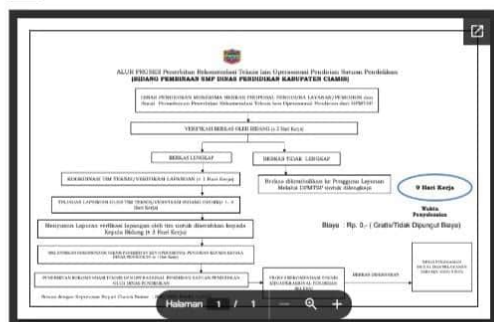
Pemberian Bantuan Sarpras Sumber Dana APBN



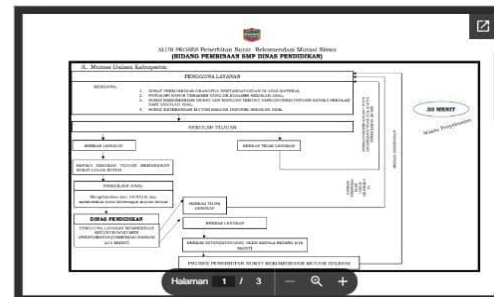
3. Legalisir STTB/Ijazah/ DANEM/SKHU/SKYBS



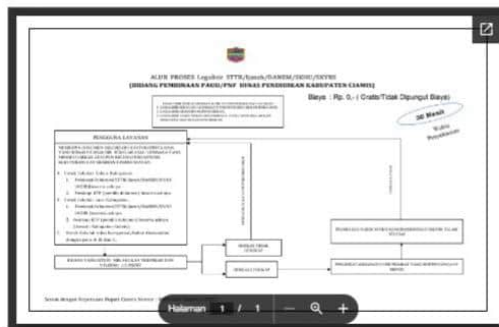
Penerbitan Rekomendasi Teknis IO Pendirian



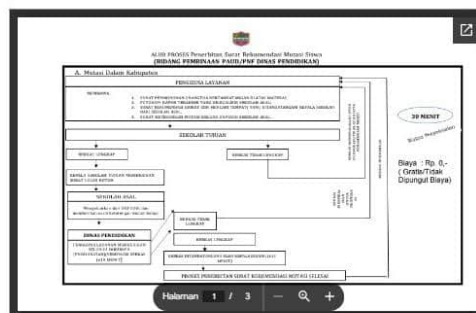
Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa



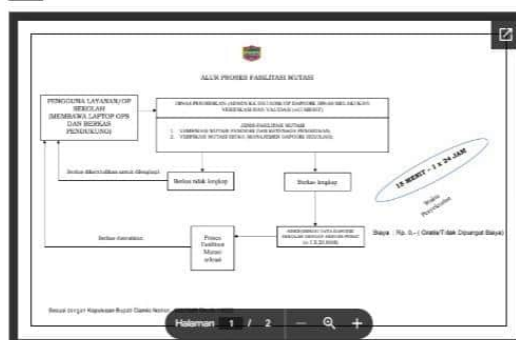
3. Legalisir Ijazah/STTB



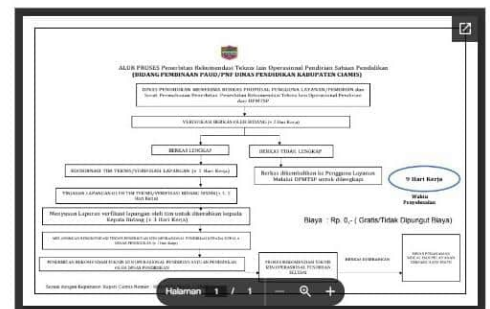
5. Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa



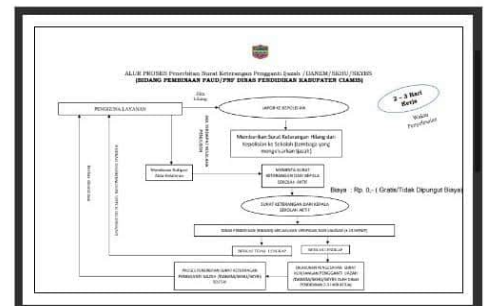
7. Fasilitasi Mutasi



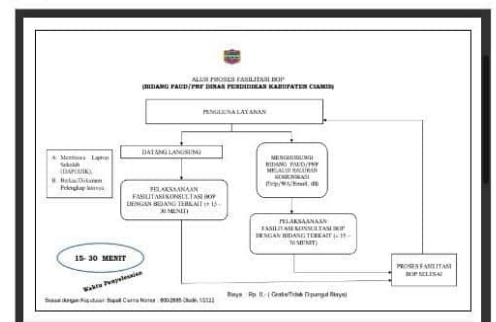
4. Penerbitan Rekomendasi Teknis IO Pendirian

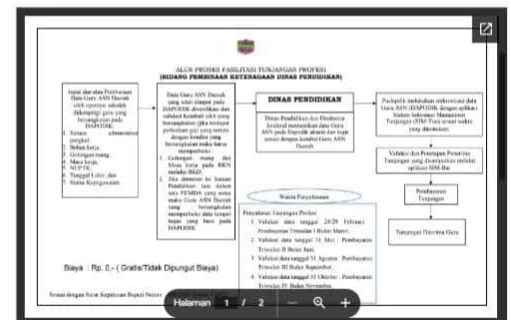


6. Penerbitan Suket Pengganti Ijazah/STTB dll



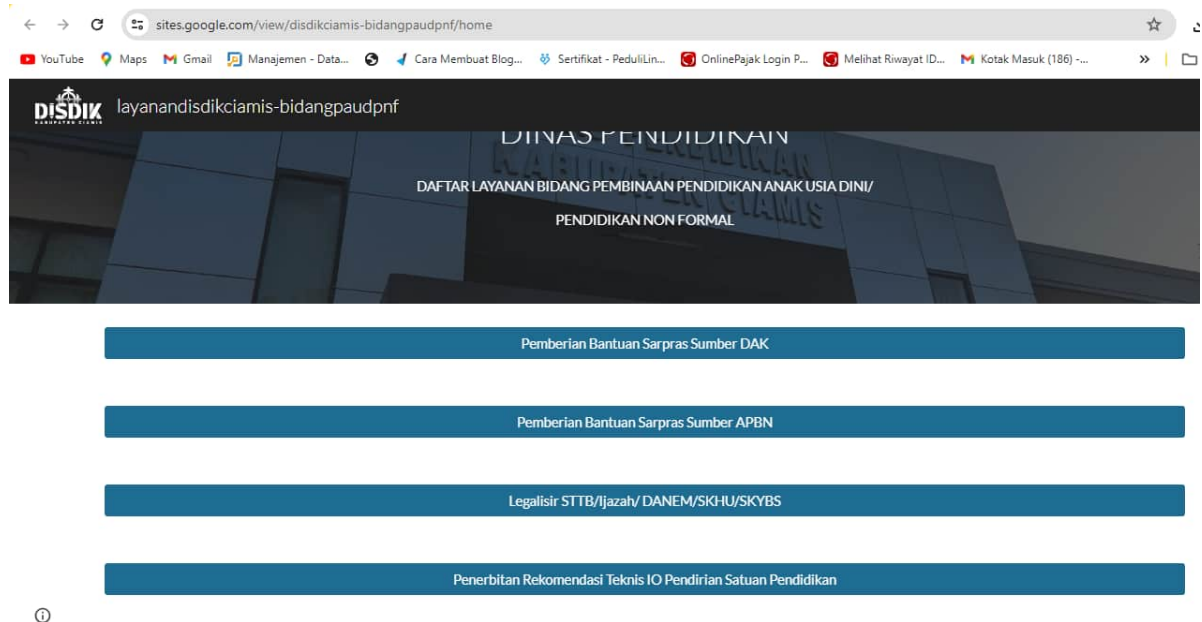
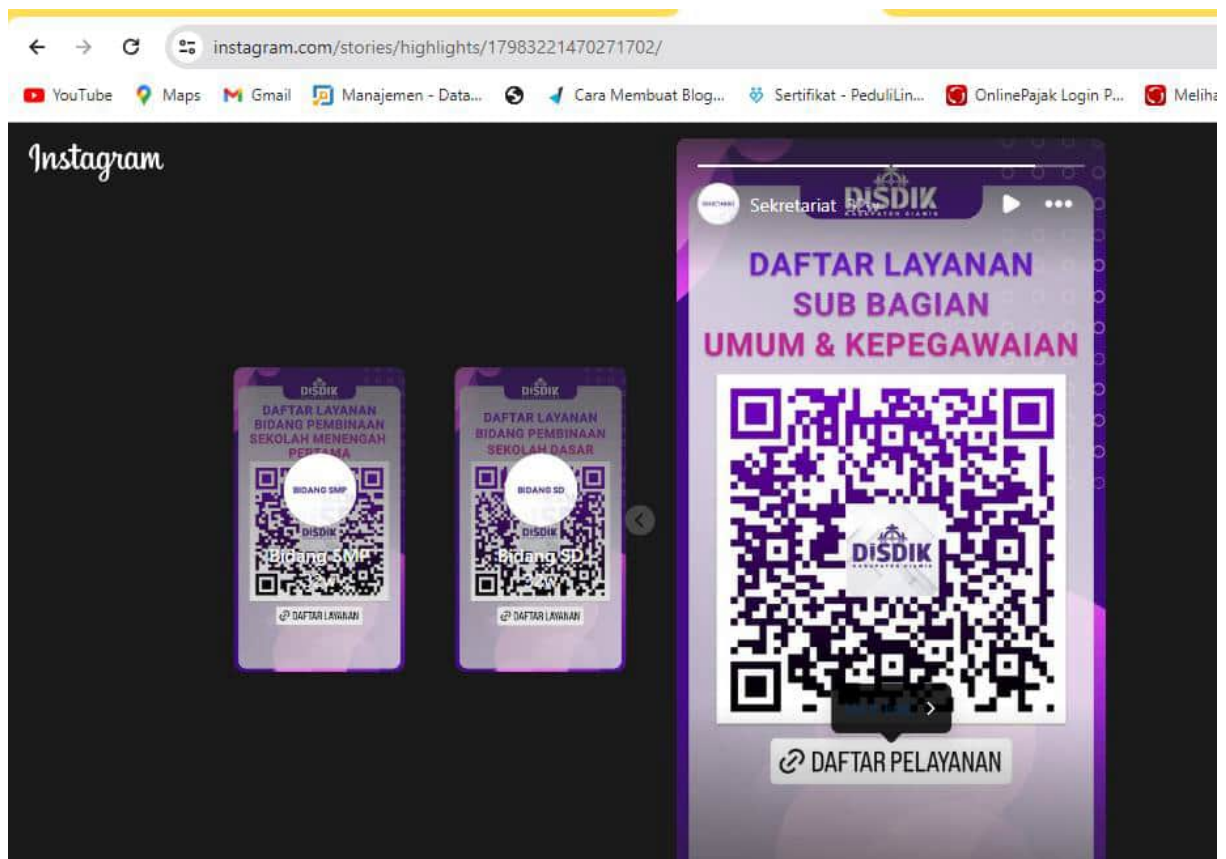
8. Fasilitas BOP

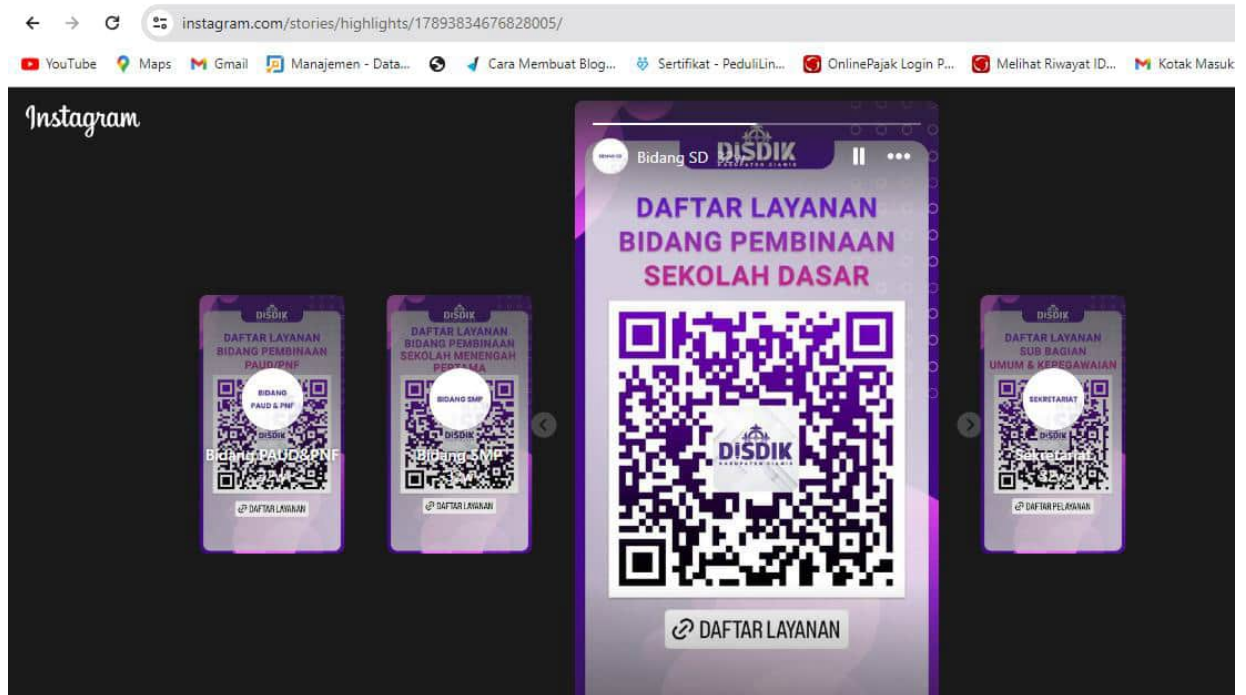




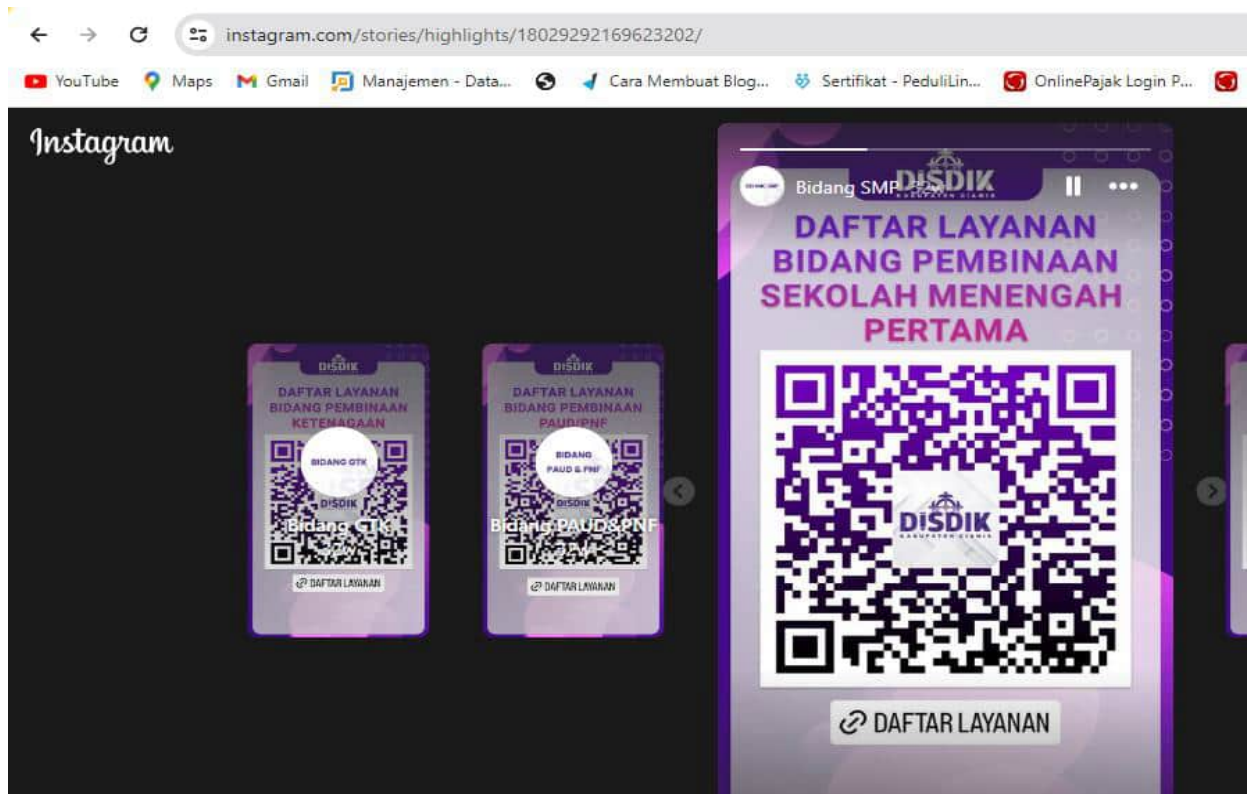
Pengusulan Pensiun Pegawai







- Pemberian Bantuan Sarpras Sumber DAK
- Pemberian Bantuan Sarpras Sumber APBN
- Legalisir STTB/Ijazah/ DANEM/SK-IU/SKYBS



- Pemberian Bantuan Sarpras Sumber DAK
- Pemberian Bantuan Sarpras Sumber APBN
- Legalisasi STTB/Ijazah/ DANEM/SKHU/SKYBS

