



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAHAKAM ULU



LAPORAN SKM PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1. LATAR BELAKANG	2
1.2. DASAR HUKUM.....	3
1.3. PENGERTIAN UMUM	4
1.4. MAKSUD DAN TUJUAN	5
BAB II.....	8
PENGUMPULAN DATA SKM.....	8
2.1. PELAKSANAAN SKM.....	8
2.2. METODE PENGUMPULAN DATA	8
2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA.....	10
2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM.....	11
2.5. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	11
2.6. METODE PENGOLAHAN DATA	12
BAB III.....	14
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	14
3.1. STATISTIK RESPONDEN SKM	14
3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	15
BAB IV	18
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	18
4.1. ANALISIS PERMASALAHAN/ KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN 18	
BAB V	21
PENUTUP.....	21
5.1. KESIMPULAN	21
5.2. REKOMENDASI.....	21

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2025 yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik selama bulan Januari sampai dengan November 2025 dengan hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu Tahun 2025.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Ujoh Bilang, 28 November 2025

Kepala Disdikbud,

Samson Batang, S.Sos.,M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19680930 200112 1 003

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik

dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat.

1.2. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Perbup No. 43 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.3. PENGERTIAN UMUM

1. Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:
2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

3. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan

masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gunungkidul. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik tahunan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. PELAKSANAAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu adalah tim yang sesuai Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir)..

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan angket tercetak dan google form yang disebarkan kepada pengguna layanan melalui nomor whatsapp. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif..

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

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

4. Biaya/tarif

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

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

10. Integritas Pelaksana

Integritas Pelaksana adalah sikap jujur, mandiri, tanggungjawab, berani, sederhana, peduli, adil dan kerjakeras dalam memberikan pelayanan.

11. Transparansi

Transparansi adalah pelayanan yang dilaksanakan secara transparan..

2.3. LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selama jam pelayanan berlangsung dalam periode bulan Januari sampai bulan November 2025 sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik secara langsung maupun melalui Google formulir. Dengan cara ini penerima

layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas unit layanan yang bersangkutan.

2.4. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 10 (Sepuluh) Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) Hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	7
2.	Pengumpulan data	Januari – Oktober 2025	210
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	6

2.5. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik pelayanan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.6. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERS EPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

BAB III

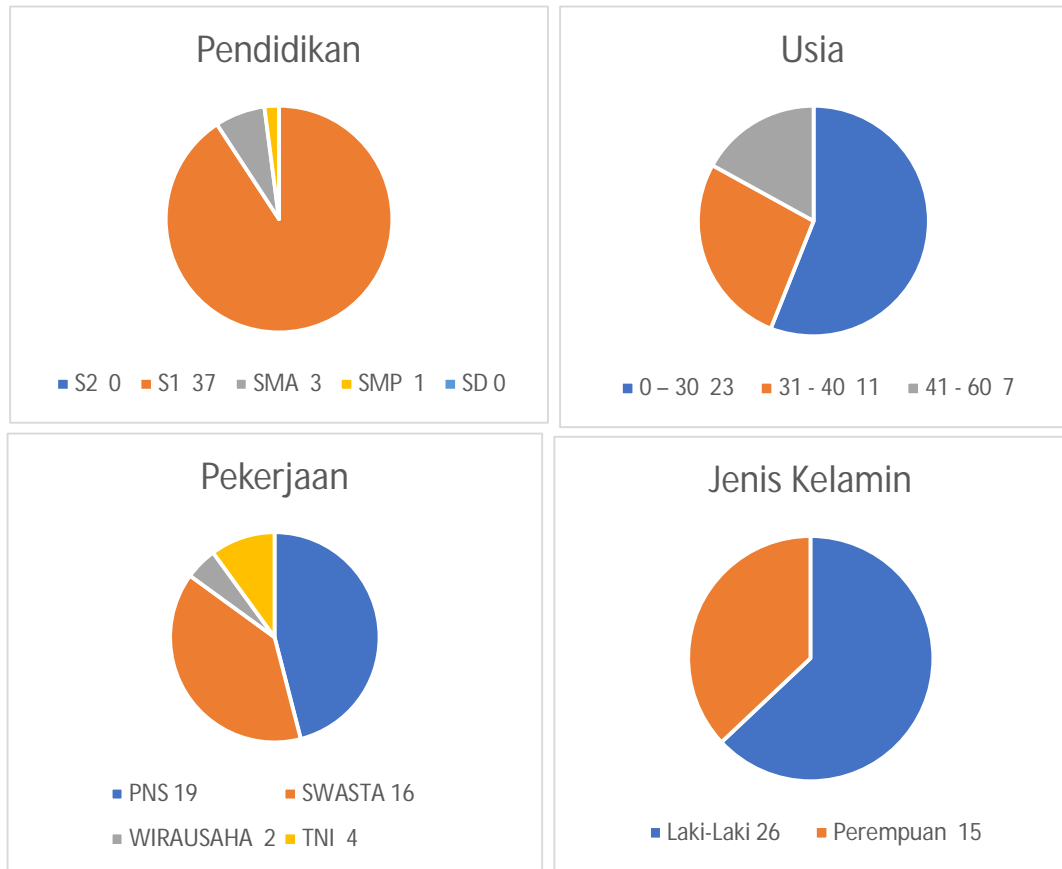
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. STATISTIK RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh 41 orang responden, yang dirinci berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan dan pekerjaan, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-Laki	26	
		Perempuan	15	
2	PENDIDIKAN	S2	0	
		S1	37	
		SMA	3	
		SMP	1	
		SD	0	
3	PEKERJAAN	PNS	19	
		SWASTA	16	
		WIRUSAHA	2	
		TNI	4	
4	USIA	0 – 30	23	
		31 - 40	11	
		41 - 60	7	

Grafik Statistik Responden



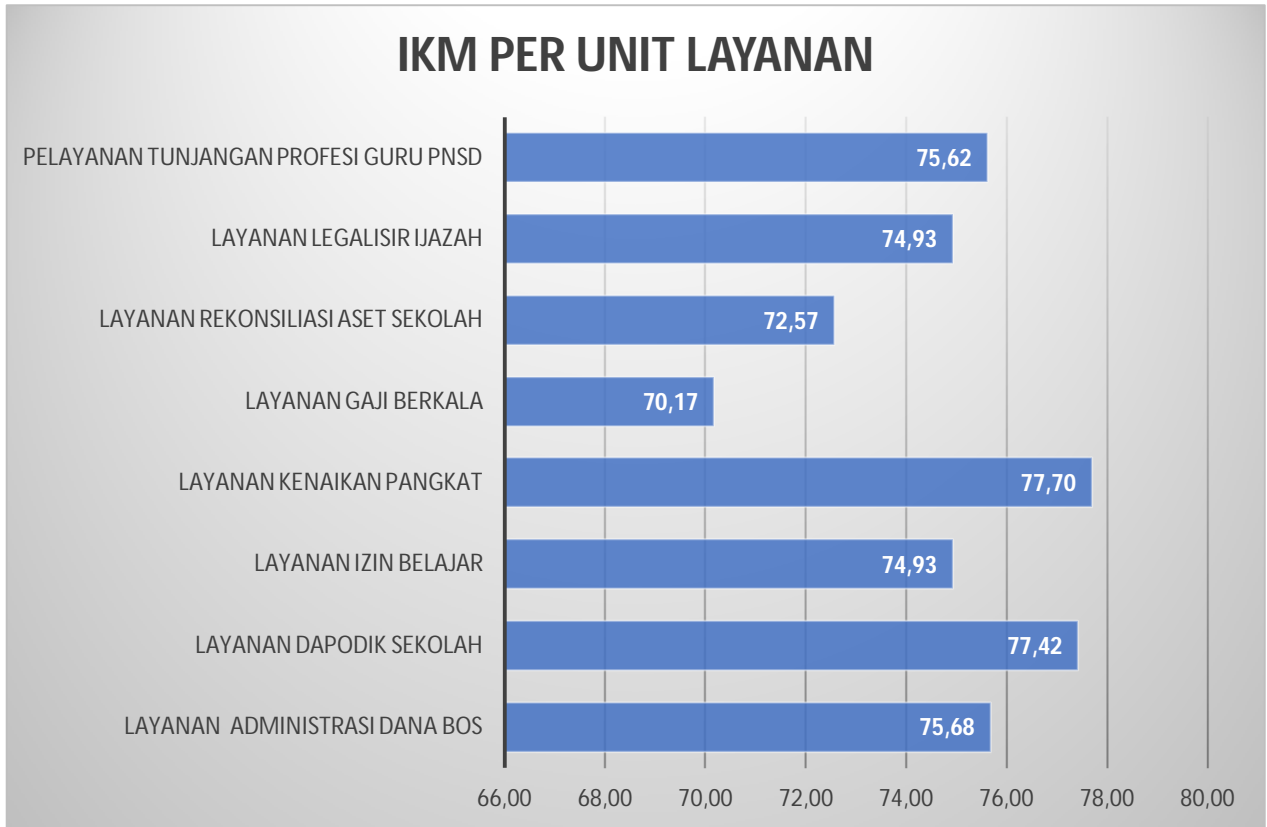
3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM Berbasis Elektronik tautan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup yang dibuat Berbasis Elektronik melalui laman : <https://forms.gle/wxyk6Z8gY5Ee3igMA> yang kemudian diolah dan dikonversi ke format excel diperoleh hasil sebagai berikut :

TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No.	JENIS PELAYANAN	NILAI PELAYANAN	JUMLAH NRRT/U	NRRT TERTIMBANG/ UNSUR								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	LAYANAN ADMINISTRASI DANA BOS	75,68	3,027	0,353	0,313	0,353	0,333	0,313	0,363	0,323	0,343	0,333
2	LAYANAN DAPODIK SEKOLAH	77,42	3,097	0,366	0,344	0,344	0,344	0,322	0,344	0,344	0,344	0,344
3	LAYANAN IZIN BELAJAR	74,93	2,997	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333
4	LAYANAN KENAIKAN PANGKAT	77,70	3,108	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333	0,333	0,333
5	LAYANAN GAJI BERKALA	70,17	2,807	0,333	0,285	0,317	0,301	0,285	0,317	0,333	0,317	0,317
6	LAYANAN REKONSILIASI ASET SEKOLAH	72,57	2,903	0,355	0,311	0,311	0,311	0,289	0,355	0,305	0,333	0,333
7	LAYANAN LEGALISIR IJAZAH	74,93	2,997	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333
8	PELAYANAN TUNJANGAN PROFESI GURU PNSD	75,62	3,025	0,333	0,3608	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333
9	IKM Unit Pelayanan	66,49	2,660	0,304	0,290	0,295	0,291	0,282	0,313	0,293	0,296	0,295
10	Mutu Pelayanan	C										
11	Kinerja Unit Pelayanan	KURANG MEMUASKAN										

GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1. ANALISIS PERMASALAHAN/ KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa pada umumnya nilai pelayanan sudah sangat baik namun demikian perlu memperhatikan nilai dari unsur-unsur yang perlu dievaluasi, setelah dilakukan pengurutan unsur layanan IKM yaitu :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR LAYANAN	RANKING IKM UNSUR LAYANAN
U1	Persyaratan	0,304	2
U2	Prosedur	0,290	8
U3	Waktu Pelayanan	0,295	4
U4	Biaya/ Tarif	0,291	7
U5	Produk Layanan	0,282	9
U6	Kompetensi Pelaksana	0,313	1
U7	Perilaku Pelaksana	0,293	6
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	0,296	3
U9	Sarana dan Prasarana	0,295	5

Tabel Ranking nilai tiap unsur pelayanan

Kelebihan unsur layanan

- Kompetensi pelaksana sudah dinilai terbaik oleh pengguna layanan sehingga kapasitas pengetahuan dan keterampilan petugas relatif memadai untuk menjalankan tugas pelayanan.

- Persyaratan dinilai jelas dan tidak terlalu memberatkan, menunjukkan regulasi dan kelengkapan berkas sudah cukup mudah dipahami masyarakat.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan kinerja yang baik sehingga kanal pengaduan yang ada sudah mulai dimanfaatkan dan direspons oleh unit pelayanan.

Kelemahan unsur layanan

- Produk layanan adalah unsur terendah; variasi dan kualitas informasi layanan (hardcopy maupun softcopy) dinilai belum memenuhi kebutuhan pengguna, misalnya brosur, panduan, dan informasi digital masih terbatas.
- Prosedur masih dianggap cukup rumit atau belum ringkas sehingga pemohon harus melalui beberapa tahapan yang belum sepenuhnya terdokumentasi dan terpublikasi dengan baik.
- Perilaku pelaksana relatif lebih rendah dibanding kompetensi, mengindikasikan sikap, keramahan, dan responsivitas sebagian petugas belum konsisten sesuai harapan pengguna layanan.

4.2. RENCANA AKSI JANGKA PENDEK

1. Perbaiki prosedur (U2): menyusun dan mempublikasikan SOP sederhana dalam bentuk bagan alur di loket dan media sosial, sekaligus melakukan review tahapan yang tidak perlu agar waktu tunggu pemohon lebih singkat.

2. Penguatan perilaku petugas (U7): memberikan briefing layanan prima setiap awal minggu, menerapkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun), dan menempelkan komitmen layanan di ruang pelayanan sebagai pengingat bagi petugas.
3. Pengayaan produk layanan dasar (U5): menyusun leaflet singkat dan FAQ untuk tiap jenis layanan prioritas (NPSN, BOS, TPG, legalisir ijazah) yang dibagikan di front office dan grup WhatsApp sekolah.

4.3. RENCANA AKSI JANGKA PANJANG

1. Pengembangan produk layanan informasi (U5): membuat katalog layanan terintegrasi (buku/ebook) yang memuat persyaratan, alur, biaya, dan waktu layanan serta mengunggahnya pada website resmi dan Jejaring Sosial Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu.
2. Digitalisasi prosedur (U2): mengembangkan atau mengoptimalkan layanan berbasis TIK (form online, tracking berkas, antrian elektronik) agar sebagian proses dapat dilakukan tanpa kehadiran fisik pemohon di kantor.
3. Program peningkatan perilaku dan budaya kerja (U7): menyelenggarakan pelatihan Service Excellence dan etika pelayanan publik, menetapkan indikator perilaku dalam penilaian kinerja, serta memberi penghargaan berkala bagi petugas dengan penilaian perilaku terbaik dari responden SKM.

BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Mahakam Ulu tahun 2025 tergolong **KURANG MEMUASKAN DENGAN NILAI SKM 66,49 DAN MUTU PELAYANAN C**, sehingga kualitas layanan masih berada di bawah standar yang diharapkan masyarakat. Nilai rata-rata unsur pelayanan menunjukkan bahwa tidak ada unsur yang mencapai kategori sangat baik, dan sebagian besar hanya berada pada kisaran nilai tertimbang sekitar 0,28–0,36 yang mencerminkan masih banyak aspek yang perlu diperbaiki.

5.2. REKOMENDASI

1. Menyederhanakan prosedur pelayanan (U2) melalui peninjauan ulang alur kerja, pengurangan tahapan yang tidak penting, serta penyusunan SOP dalam bentuk bagan alur yang dipasang di ruang layanan dan disebarluaskan melalui media digital agar lebih mudah dipahami.
2. Meningkatkan kualitas produk layanan (U5) dengan menstandarkan output setiap jenis layanan (surat, dokumen, dan informasi), menyediakan brosur/leaflet dan konten digital yang menjelaskan hak, kewajiban, serta layanan yang tersedia bagi sekolah dan masyarakat.
3. Memperbaiki perilaku pelaksana (U7) melalui pelatihan layanan prima, penegakan disiplin dan etika pelayanan, pemberian penghargaan bagi

petugas berperforma baik, serta memasukkan indikator sikap/keramahan dalam penilaian kinerja pegawai.

4. Mengoptimalkan kompetensi pelaksana (U6) yang sudah relatif baik melalui pendidikan dan pelatihan lanjutan, mentoring, serta rotasi tugas yang terencana, sehingga kompetensi teknis yang kuat dapat diimbangi oleh peningkatan soft skills dan pemahaman regulasi terbaru.