

**LAPORAN
PERMASALAHAN, EVALUASI DAN
TINDAK LANJUT PELAYANAN PUBLIK**

SEMESTER I



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KUTAI TIMUR
TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga Laporan Permasalahan, Evaluasi dan Tindak Lanjut Pelayanan Publik Semester I Tahun 2026 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur ini dapat terselesaikan.

Laporan ini secara umum menyajikan tentang perbaikan pelayanan, evaluasi dan tindak lanjut permasalahan berdasarkan laporan akhir hasil SKM Semester I Tahun 2026 yang diselenggarakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur. Mulai dari perbaikan prosedur, persyaratan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan, kecepatan dan ketetapan waktu penyelesaian dokumen, biaya yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan, sampai pada kenyamanan dan keamanan para penerima layanan.

Dengan selesainya laporan ini kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran kegiatan ini dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak sebagai acuan atau referensi, terutama untuk kemajuan dan profesionalisme Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur kedepannya.

Sangatta, 01 Juli 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur,



Mulyono, S.STP., M.Si

NIP 197702021997031004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Sasaran	2
BAB II METODE DAN HASIL PERHITUNGAN.....	3
2.1 Pengertian	3
2.2 Permasalahan Pelayanan Publik.....	3
2.3 Hasil Tindak Lanjut	3
BAB III KESIMPULAN	5
3.1 Kesimpulan.....	5
3.2 Rekomendasi	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bukti Upload Komponen Persyaratan	4
Gambar 2.2 Bukti Upload Komponen Biaya.....	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik telah menjadi salah satu isu penting dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi substansi penting untuk menghilangkan kesan atau citra buruk pelayanan publik yang selama ini diberikan oleh institusi penyelenggara layanan publik. Selama ini pelayanan publik masih identik dengan kelambanan, ketidakadilan dan biaya yang tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku petugas penyelenggara pelayanan yang kurang empati dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah “Permasalahan dan tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).” Kegiatan ini untuk mengetahui sejauh mana penyelenggara pelayanan publik melakukan perbaikan mutu dan kualitas terhadap pelayanan yang dilakukan.

Dalam Laporan Permasalahan dan Tindak Lanjut Pelayanan Publik Semester I Tahun 2026 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur ini, selanjutnya diharapkan untuk diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit internal Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai bahan pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Tujuan

Melakukan evaluasi dan tindak lanjut untuk memperbaiki mutu pelayanan publik yang dilakukan Dinas pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.

1.3 Sasaran

- a. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kualitas manajemen internal.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

BAB II

PERMASALAHAN, EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

2.1 Pengertian

Permasalahan dan Evaluasi Pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai timur di lihat nilai rata-rata dari Laporan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam beberapa indikator tersebut menunjukkan angka rata-rata yang dapat di urutkan dari tertinggi hingga terkecil, sehingga indikator tersebut menjadi acuan untuk menjadi tindak lanjut dalam evaluasi pelayanan publik ini.

Tindak lanjut adalah perencanaan untuk menganalisis hasil penilaian survei yang dinilai masih kurang atau perlu peningkatan. Tindak lanjut merupakan langkah menentukan kebijakan yang dituangkan dalam rencana perbaikan-perbaikan sesuai unsur survei kepuasan masyarakat guna meningkatkan kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan

2.2 Permasalahan Pelayanan Publik

Permasalahan Pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai timur, jika berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur mendapatkan nilai rata-rata sebesar **3,202** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **80,05** dan masuk kategori Mutu Pelayanan **“B”** dengan kata lain nilai kinerja unit pelayanan dinilai **“BAIK”**. Jika dilihat pada data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semseter I Tahun 2026 dari kesembilan unsur pelayanan yang ada, terdapat dua unsur yang memiliki nilai terendah yaitu unsur persyaratan dan biaya dengan nilai 3,19.

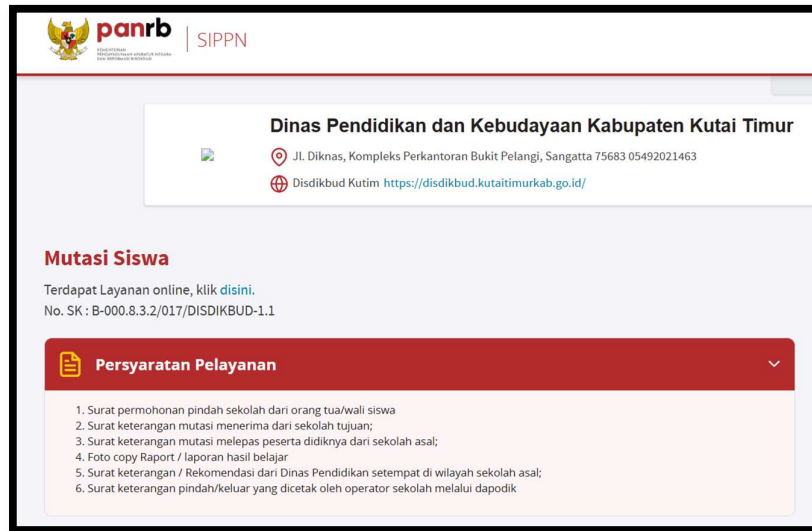
2.3 Hasil Tindak Lanjut

Berdasarkan rencana tindak lanjut, dilakukan kegiatan tindak lanjut yang didokumentasikan dalam bentuk foto. Berikut ini adalah hasil tindak lanjut sesuai dengan unsur-unsur survei :

1. Rencana Aksi
 - a. Persyaratan

Persyaratan yang ditetapkan telah dipublikasikan secara online melalui website resmi pelayanan yang ada di SIPPN. Dengan di publikasikannya persyaratan ini diharapkan pengguna pelayanan dapat mengetahui dengan jelas dan transparan mengenai

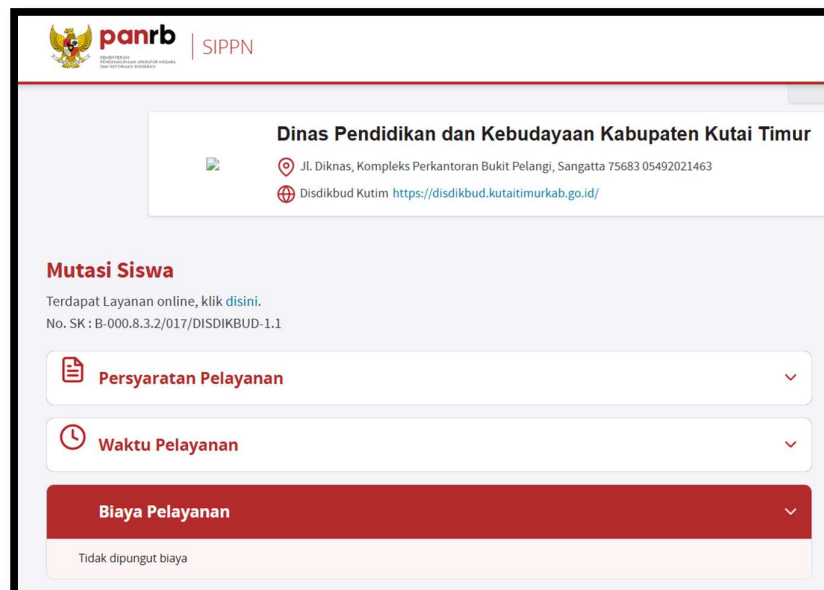
persyaratan yang diperlukan untuk mengakses layanan tersebut.



Gambar 2.1 Bukti Upload Komponen Persyaratan

b. Biaya

Banyaknya biaya yang diperlukan untuk mengakses layanan tersebut sudah dipublikasikan secara online di website resmi pelayanan SIPPN. Dengan ini diharapkan adanya unsur transparansi mengenai biaya dalam suatu pelayanan.



Gambar 2.2 Bukti Upload Komponen Biaya

BAB III

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Dari hasil permasalahan, evaluasi dan tindak lanjut Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur, kami telah melakukan beberapa perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Namun, kami juga menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada pemohon dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur. Dan juga dapat menjadi masukan bagi Instansi dan Pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

1.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- c. Kegiatan evaluasi dan tindak lanjut dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.