



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,  
PENDIDIKAN DASAR, DAN PENDIDIKAN MENENGAH  
DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH ATAS  
2020



## DOKUMEN

# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM PEMBANGUNAN ZI-WBK DIREKTORAT SMA



## KATA SAMBUTAN

Peningkatan kualitas layanan publik merupakan salah satu prioritas utama yang dilakukan oleh Direktorat SMA. Sebagai pengendaliannya manajemen telah menetapkan dan memaklumkan kebijakan standar pelayanan, penyusunan SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan dan pelaksanaan revidi dan perbaikan atas standar pelayanan terkini dan SOP.

Untuk mewujudkan peningkatan kualitas layanan publik tersebut, Direktorat SMA telah membangun budaya layanan prima, melaksanakan sosialisasi/pelatihan penerapan Budaya Pelayanan Prima, berinovasi dalam penyajian Informasi tentang pelayanan yang mudah diakses melalui berbagai media dan terintegrasi, berupaya membangun sistem *punishment* (sanksi)/*reward* bagi pelaksana layanan.

Direktorat SMA telah membangun sistem pemantauan kinerja layanan melalui survei elektronik kepuasan layanan masyarakat yang dapat diakses secara terbuka, yang hasilnya menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan layanan oleh Tim kerja WBK Direktorat SMA.

Buku ini menginformasikan tentang peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Direktorat SMA Tahun 2020 yang merupakan salah satu komponen pengungkit dalam 6 komponen pengungkit pembangunan Zona Integritas menuju WBK di lingkungan Direktorat SMA, Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Demikian, semoga buku ini memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.



Jakarta, Juni 2020

Direktur SMA,

Purwadi Sutanto

NIP 196104041985031003

# DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. REFERENSI ATURAN .....	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	4
A. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK .....	4
B. LEMBAR KERJA EVALUASI .....	5
BAB III PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT SMA ....	10
A. STANDAR PELAYANAN .....	11
B. BUDAYA PELAYANAN PRIMA .....	13
C. PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN .....	27
D. PENILAIAN MANDIRI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ..	31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	36
A. KESIMPULAN .....	36
B. SARAN .....	36
BAB V PENUTUP .....	37

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Program Reformasi Birokrasi merupakan program kebijakan pemerintah Indonesia untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, dan mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Sasaran tersebut berkembang dengan lingkup birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, dan birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Reformasi Birokrasi meliputi 8 area perubahan, yaitu:

1. Manajemen perubahan
2. Penataan Peraturan Perundang-undangan
3. Penataan dan Penguatan Organisasi
4. Penataan Tatalaksana
5. Penataan Sistem Manajemen SDM
6. Penguatan Akuntabilitas
7. Penguatan Pengawasan
8. Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Reformasi birokrasi berada pada tingkat kementerian, sehingga untuk percepatan capaian hasil pelaksanaannya maka perlu dibentuk miniatur-miniatur reformasi birokrasi pada satuan kerja di lingkungan kementerian dalam bentuk pembangunan zona integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM).

Sebagai dukungan penuh atas program reformasi birokrasi pemerintah dan Kemendikbud, maka Direktorat SMA berkomitmen untuk membangun ZI-WBK di

lingkungan Direktorat SMA, salah satunya melalui pelaksanaan 6 area perubahan sebagai penguangkit yaitu:

1. Manajemen perubahan
2. Penataan Tatalaksana
3. Penataan Sistem Manajemen SDM
4. Penguatan Akuntabilitas Kinerja
5. Penguatan Pengawasan
6. Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Dalam buku penguangkit peningkatan kualitas pelayanan publik ini akan diinformasikan upaya Pimpinan Direktorat SMA beserta jajarannya melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat SMA.

## **B. REFERENSI ATURAN**

1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 66 Tahun 2015 tentang Manajemen Resiko di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 45 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan beserta perubahannya, yaitu Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan dan

Kebudayaan Nomor 45 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Penyusunan buku peningkatan kualitas pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memenuhi kelengkapan dokumen lembar kerja evaluasi pembangunan ZI-WBK Direktorat SMA. Sedangkan tujuannya adalah:

1. Memudahkan dalam menghimpun dokumen dan informasi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat SMA.
2. Memudahkan dalam pemberian informasi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat SMA.
3. Sebagai akuntabilitas peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat SMA.
4. Sebagai bahan monitoring, evaluasi dan penilaian peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat SMA.
5. Sebagai bahan referensi bagi unit kerja lain yang akan/ sedang membangun ZI-WBK

## BAB II LANDASAN TEORI

### **A. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah:

1. meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah;
2. meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah; dan
3. meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Atas dasar hal tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu:

#### 1. Standar Pelayanan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

- a. Unit kerja telah memiliki kebijakan standar pelayanan;
- b. Unit kerja telah memaklumkan standar pelayanan;
- c. Unit kerja telah memiliki SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan; dan
- d. Unit kerja telah melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.

## 2. Budaya Pelayanan Prima

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

- a. Unit kerja telah melakukan sosialisasi/pelatihan berupa kode etik, estetika, capacity building dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima;
- b. Unit kerja telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media;
- c. Unit kerja telah memiliki sistem reward and punishment bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar;
- d. Unit kerja telah memiliki sarana layanan terpadu/terintegrasi; dan
- e. Unit kerja telah melakukan inovasi pelayanan.

## 3. Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya dilakukan, seperti:

- a. Unit kerja telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan;
- b. Hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka; dan
- c. Unit kerja telah melakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat.

## **B. LEMBAR KERJA EVALUASI**

Untuk menilai progres capaian peningkatan kualitas pelayanan publik digunakan instrumen isian yang disebut dengan lembar kerja evaluasi (LKE) WBK dengan nilai maksimal 10.

Berdasarkan tabel nilai minimal komponen yang harus dicapai berikut:

PENILAIAN			NILAI MINIMAL UNTUK WBK
<b>A.</b>	<b>PROSES (60)</b>		
	<b>I.</b>	<b>MANAJEMEN PERUBAHAN (8)</b>	<b>4,80</b>
	<b>II.</b>	<b>PENATAAN TATALAKSANA (7)</b>	<b>4,20</b>
	<b>III.</b>	<b>PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM (10)</b>	<b>6,00</b>
	<b>IV.</b>	<b>PENGUATAN AKUNTABILITAS (10)</b>	<b>6,00</b>
	<b>V.</b>	<b>PENGUATAN PENGAWASAN (15)</b>	<b>9,00</b>
	<b>VI.</b>	<b>PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (10)</b>	<b>6,00</b>
<b>TOTAL PENGUNGKIT</b>			<b>40,00</b>
<b>B.</b>	<b>HASIL (40)</b>		
	<b>I.</b>	<b>PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS KKN (20)</b>	<b>18,50</b>
		<b>1. Nilai Survey Persepsi Korupsi (Survei Eksternal) (15)</b>	<b>13,50</b>
		<b>2. Persentase temuan hasil pemeriksaan (Internal dan eksternal) yang</b>	<b>5,00</b>
	<b>II.</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (20)</b>	
		<b>1. Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (Survei Eksternal) (20)</b>	<b>15,00</b>
<b>TOTAL HASIL</b>			
<b>NILAI EVALUASI REFORMASI BIROKRASI</b>			<b>75,00</b>

Tabel 1. Nilai Lembar Kerja Evaluasi Pembangunan ZI-WBK

maka untuk unsur pengungkit peningkatan kualitas pelayanan publik, akan memenuhi kriteria pembangunan ZI-WBK, jika mendapatkan nilai perolehannya lebih besar atau sama dengan 6 (60% dari nilai maksimal 10). Apabila kurang dari 6, maka tidak bisa diajukan untuk mendapatkan evaluasi MenPAN RB.

Tampilan Lembar Kerja Evaluasi Penilaian komponen pengungkit peningkatan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Tampilan Lembar Kerja Evaluasi ZI-WBK Penilaian Komponen Pengungkit Peningkatan kualitas pelayanan publik

PENILAIAN				Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	Keterangan
<b>VI.</b>	<b>PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (10)</b>							
	<b>1</b>	<b>Standar Pelayanan (3)</b>						
		a.	Apakah terdapat kebijakan standar pelayanan?	A/B/C				a. Jika unit kerja memiliki kebijakan standar pelayanan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik unit kerja ; b. Jika unit kerja memiliki kebijakan standar pelayanan yang ditetapkan organisasi; c. Jika unit kerja belum memiliki kebijakan standar pelayanan.
		b.	Apakah standar pelayanan telah dimaklumkan?	A/B/C/D/E				a. Jika unit kerja memaklumkan seluruh standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait maklumat standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik unit kerja; b. Jika unit kerja memaklumkan seluruh standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; c. Jika unit kerja memaklumkan sebagian besar standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; d. Jika unit kerja telah memaklumkan sebagian kecil standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; e. Jika belum terdapat standar pelayanan yang telah dimaklumkan.
		c.	Apakah terdapat SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan?	A/B/C/D/E				a. Jika unit kerja menerapkan seluruh SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait SOP yang sesuai dengan karakteristik unit kerja; b. Jika unit kerja menerapkan seluruh SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; c. Jika unit kerja menerapkan sebagian besar SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi ; d. Jika unit kerja menerapkan sebagian kecil SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; e. Jika unit kerja belum mempunyai SOP tentang pelaksanaan standar pelayanan.
		d.	Apakah telah dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP?	A/B/C				a. Jika unit kerja melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga unit kerja berinisiatif melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP; b. Jika unit kerja melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; c. Jika unit kerja belum melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.

PENILAIAN			Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	Keterangan
		<b>2 Budaya Pelayanan Prima (3)</b>					
		a. Apakah telah dilakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima?	A/B/C/D				<p>a. Jika sudah terdapat sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima pada seluruh pegawai yang memberikan pelayanan;</p> <p>b. Jika sudah terdapat sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima pada sebagian besar pegawai yang memberikan pelayanan;</p> <p>c. Jika sudah terdapat sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima pada sebagian kecil pegawai yang memberikan pelayanan;</p> <p>d. Jika belum terdapat sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima.</p>
		b. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media?	A/B/C				<p>a. Jika informasi pelayanan dapat diakses melalui berbagai media (misal: papan pengumuman, website, media sosial, media cetak, media televisi, radio dsb);</p> <p>b. Jika informasi pelayanan dapat diakses melalui beberapa media (misal: papan pengumuman, selebaran, dsb);</p> <p>c. Jika informasi pelayanan belum dapat diakses melalui berbagai media.</p>
		c. Apakah telah terdapat sistem <i>punishment</i> (sanksi)/ <i>reward</i> bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar?	A/B/C				<p>a. Jika telah terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar dan sudah diimplementasikan;</p> <p>b. Jika telah terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar ada namun belum diimplementasikan;</p> <p>c. Jika belum terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar.</p>

PENILAIAN				Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	Keterangan
			d. Apakah telah terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi?	A/B/C/D				<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jika seluruh pelayanan sudah dilakukan secara terpadu/terintegrasi;</li> <li>b. Jika sebagian besar pelayanan sudah dilakukan secara terpadu/terintegrasi;</li> <li>c. Jika sebagian kecil pelayanan sudah dilakukan secara terpadu/terintegrasi;</li> <li>d. Jika tidak ada pelayanan yang dilakukan secara terpadu/terintegrasi.</li> </ul>
			e. Apakah terdapat inovasi pelayanan?	A/B/C/D/E				<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jika unit kerja telah memiliki inovasi pelayanan yang berbeda dengan unit kerja lain dan mendekati pelayanan dengan masyarakat serta telah direplikasi</li> <li>b. Jika unit kerja telah memiliki inovasi pelayanan yang berbeda dengan unit kerja lain dan mendekati pelayanan dengan masyarakat;</li> <li>c. Jika unit kerja memiliki inovasi yang merupakan replikasi dan pengembangan dari inovasi yang sudah ada</li> <li>d. Jika unit kerja telah memiliki inovasi akan tetapi merupakan pelaksanaan inovasi dari instansi pemerintah</li> <li>e. Jika unit kerja belum memiliki inovasi pelayanan.</li> </ul>

## **BAB III**

# **PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SMA**

Direktorat SMA memiliki orientasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing unit kerja di lingkungan Direktorat SMA secara berkala, sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Target yang ingin dicapai Direktorat SMA melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah:

1. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dengan menggunakan inovasi terkini sehingga pelayanan dapat menjadi lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau pada Direktorat SMA;
2. Terbentuknya aplikasi pelayanan yg terpadu dan terintegrasi ; dan
3. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Direktorat SMA

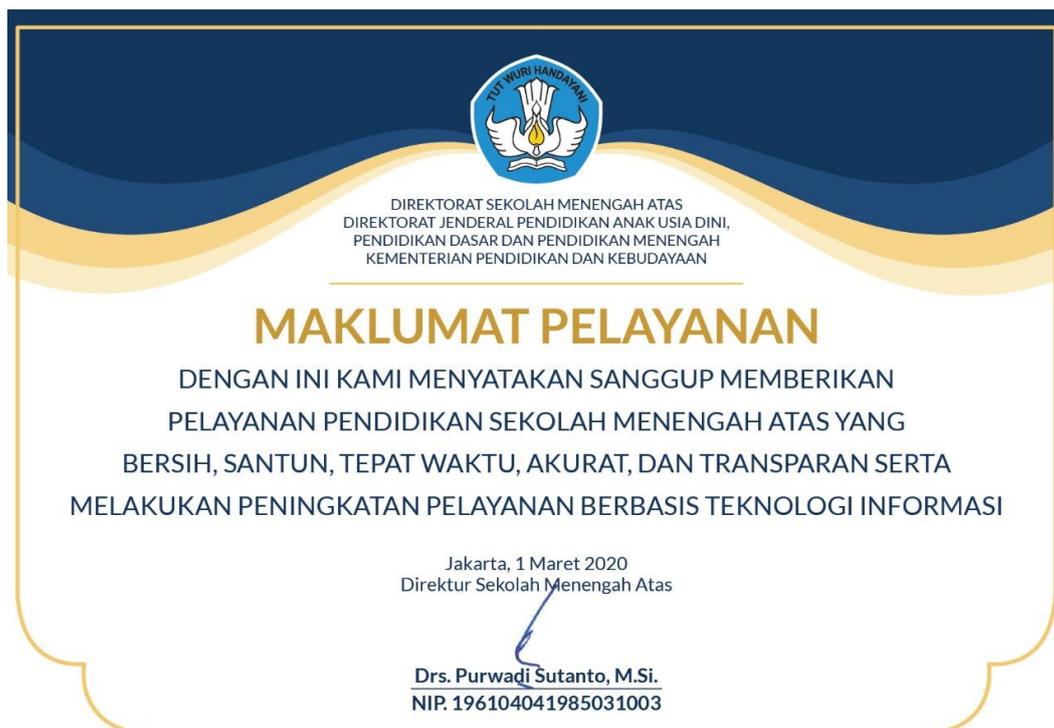
Atas dasar tersebut, maka terdapat beberapa indikator yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Pembinaan SMA sebagai Zona Integritas menuju WBK untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang meliputi:

1. Tersedianya standar pelayanan dan telah dimaklumkan.
2. Tersedianya SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan yang telah dievaluasi berkelanjutan dan dilakukan perbaikan.
3. Tersedianya layanan yang inovatif, integratif dan mudah diakses melalui berbagai media.

4. Tersedianya petugas layanan yang terlatih dan kompeten dalam melaksanakan tugas pelayanan.
5. Tersedianya hasil survei kepuasan pelanggan yang dapat diakses oleh masyarakat dan ditindaklanjuti.

## A. STANDAR PELAYANAN

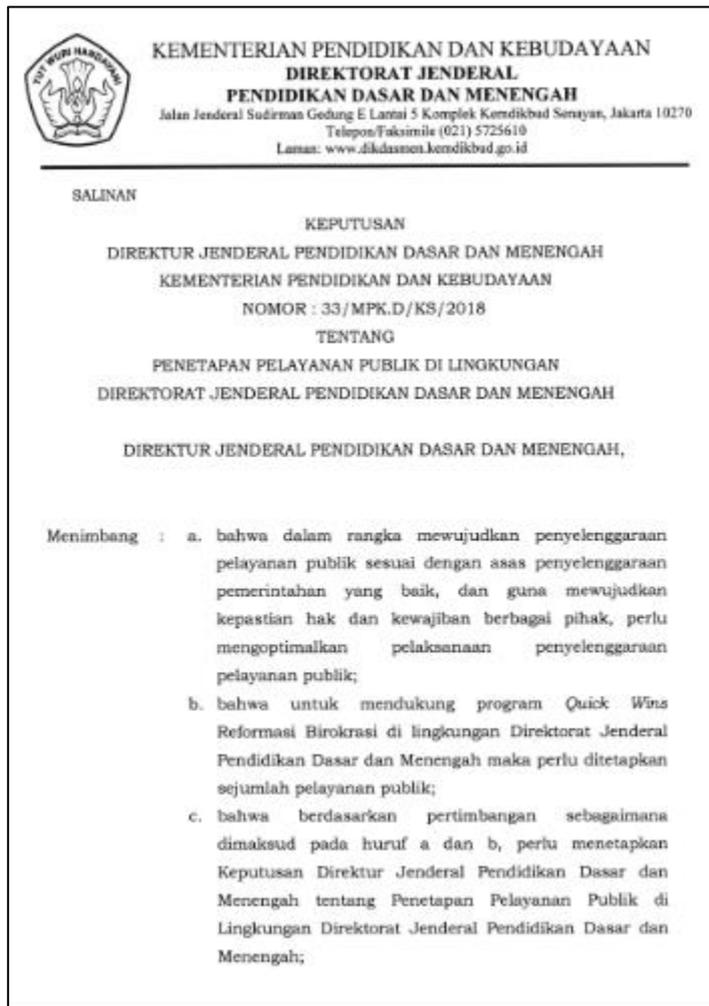
Direktorat SMA sebagai Zona Integritas menuju WBK telah memiliki kebijakan standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut telah dimaklumkan. Direktorat SMA terus berinovasi untuk dapat memberikan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan bagi seluruh stakeholder. Inovasi pelayanan yang saat ini telah diterapkan adalah Layanan BOS dan DAK dalam bentuk *Live Chat* untuk membantu sekolah dan Dinas Pendidikan Provinsi dalam memberikan solusi pada permasalahan yang dihadapi dalam penggunaan dana BOS dan DAK.



Gb 1. Maklumat Pelayanan Direktorat SMA

Untuk kemudahan layanan Direktorat SMA juga telah memiliki POS bagi pelaksanaan standar pelayanan, dan telah dievaluasi berkelanjutan dan dilakukan perbaikan atas standar pelayanan dan POS yang ada.

POS yang telah disusun antara lain POS Penerimaan Tamu, POS Pengamanan Kantor, POS Pelaksanaan Kebersihan Ruangan, POS Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Gedung, POS Kebersihan Toilet, POS layanan penyaluran dana PIP, POS Penyetaraan Ijazah, POS Layanan Penyaluran Siswa, POS Layanan Izin Belajar Siswa WNA di sekolah formal, dsb.



Pelayanan publik pada unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah meliputi:

a. Sekretariat:

1. Layanan Penyetaraan Ijazah;
2. Layanan Penyaluran Siswa;

-3-

3. Layanan Izin Belajar Siswa Warga Negara Asing di Sekolah Formal;
  4. Layanan Izin Permohonan Satuan Pendidikan Kerja Sama;
  5. Layanan Data dan Informasi Dapodikdasmen;
  6. Layanan Fasilitasi Bantuan Hukum;
  7. Layanan Wisma Handayani.
- b. Direktorat:
1. Layanan Penyaluran Dana Program Indonesia Pintar;
  2. Layanan Wisma Duta Wiyata.
- c. Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan:
1. Layanan Data dan Informasi Mutu Pendidikan;
  2. Layanan Supervisi Mutu Pendidikan;
  3. Layanan Kerja sama Peningkatan Mutu Pendidikan
  4. Layanan Permohonan Narasumber;
  5. Layanan Peminjaman Fasilitas Wisma.

Gb 2. Keputusan tentang Pelayanan Publik

## B. BUDAYA PELAYANAN PRIMA

Budaya pelayanan prima merupakan salah satu target capaian bagi Direktorat SMA dalam membangun Zona Integritas menuju WBK Direktorat SMA. Untuk meningkatkan pelayanan prima maka Direktorat SMA mengadakan pelatihan dan penyegaran bagi karyawan.

Dalam peningkatan kualitas layanan publik, Direktorat SMA telah melakukan sosialisasi/pelatihan antara lain adalah Bimbingan Teknis Komunikasi Interpersonal, Pelatihan Satuan Pengamanan dan Pramubakti serta Capacity Building untuk seluruh karyawan Direktorat SMA, dll.



Gb 3. Pelatihan Penguatan Implementasi Budaya Pelayanan Prima

## Hasil-Hasil Perubahan Budaya Kerja Prima

### 1. Keramahtamahan Pegawai (*Hospitality*)

Keramahtamahan pegawai dalam melayani publik diawali dengan komunikasi yang tulus. Keramahan yang dibuat-buat pasti tidak akan sama dengan keramahan alamiah yang didasarkan pada ketulusan hati. Pegawai tidak merasa dibebani tugas tambahan ketika harus melayani masyarakat, karena sudah merasakan bahwa pelayanan publik memang bagian dari tugas seorang aparatur negara.

Pegawai harus memiliki keterampilan berkomunikasi yang memadai untuk bisa menyediakan layanan prima kepada masyarakat. Keterampilan tersebut terdiri dari mendengar (*Listening*), membaca (*reading*), menulis (*writing*), dan berbicara (*speaking*). Komunikasi yang baik akan menjamin bahwa pegawai dapat memenuhi kebutuhan dan mengatasi masalah masyarakat sesuai dengan maksud pesan yang mereka sampaikan, bukan seperti yang pegawai inginkan.

Pegawai harus mengoptimalkan proses komunikasi dengan tamu yang ingin dilayani. Pegawai seyogyanya mendengar dengan sungguh-sungguh masalah yang diajukan tamu. Dengan demikian pegawai dapat mengidentifikasi akar masalah sekaligus mengkonfirmasi secara langsung kepada tamu. Berdasarkan hal tersebut, maka pegawai dapat memberikan alternatif solusi terbaik kepada tamu. Dengan cara tersebut diharapkan tamu puas dengan layanan yang diberikan pegawai.

### 2. Kecepatan Layanan

Pegawai harus menyediakan layanan dengan cara yang paling cepat dan tepat. Meja pelayanan harus diminimalkan agar publik tidak harus pergi dari satu meja ke meja lain untuk mendapatkan layanan. Mata rantai pelayanan yang panjang dan berbelit belit ala birokrasi zaman dahulu harus dihilangkan. Layanan akan lebih baik bila bisa dipusatkan dalam satu meja dan dilakukan secara On Line dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada.

Pegawai harus bisa mewujudkan mekanisme pelayanan yang memudahkan masyarakat. Semboyan lama kalau bisa dipersulit mengapa dipermudah harus dihilangkan dan sudah sangat ketinggalan zaman. Pemenuhan kelengkapan syarat pelayanan harus disederhanakan. Syarat dokumen yang banyak hanya akan mempersulit masyarakat dan membuat kantor menjadi tempat penyimpanan dokumen yang semakin lama semakin bertumpuk.

Pegawai tidak boleh berlama-lama dan menunda pekerjaan layanannya. Waktu yang tersedia dalam jam kerja harus dimaksimalkan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Penundaan layanan hanya bisa dibolehkan bila itu bersumber dari masalah masyarakat yang dilayani seperti kekurangan dokumen pendukung. Publik yang merasa diperlambat oleh petugas layanan diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan (complaint) sehingga masalah tersebut dapat diketahui dan dicarikan solusi agar tidak terulang kembali.

### 3. Keterbukaan

Keterbukaan menjadi prinsip utama dalam penyediaan layanan publik yang berbasiskan keramahan. Informasi harus dapat diakses oleh publik secara jelas, cepat dan mudah. Satuan kerja harus mengoptimalkan seluruh saluran informasinya kepada publik terutama yang terkait dengan jenis layanan publiknya. Dengan begitu publik akan memiliki kejelasan kepada instansi mana ia akan menyampaikan aspirasinya secara tepat.

Petugas harus menginformasikan Prosedur Operasional Standar (POS) secara jelas di awal kepada publik. Mekanisme layanan, kelengkapan persyaratan, lama pelayanan, dan lain-lain harus disampaikan kepada publik. Dengan cara demikian maka publik merasa bahwa pelayanan benar-benar diselenggarakan dengan serius dan tertib. Publik juga tidak berprasangka macam-macam bila ternyata pelayanan yang diberikan tidak berjalan sebagaimana harapannya karena faktor-faktor teknis.

Petugas layanan harus menginformasikan kemajuan proses layanan kepada publik, sehingga publik tidak bertanya-tanya tentang sejauhmana layanan akan selesai. Petugas tidak boleh menutup-nutupi kendala yang dihadapi selama proses layanan berlangsung supaya bisa kendala tersebut bisa segera dihilangkan. Petugas juga tidak boleh menutup-nutupi proses layanan yang sudah selesai seolah-olah belum. Bila hal tersebut terjadi, maka petugas tersebut harus dikenakan sanksi tegas.

#### 4. Tidak Diskriminasi

Pemberian layanan publik harus bebas dari praktek-praktek ketidakadilan. Petugas layanan harus menghindari adanya konflik kepentingan. Petugas tidak boleh memberi layanan lebih cepat kepada pihak-pihak yang dikenalnya daripada kepada publik. Petugas juga harus bebas dari tekanan intervensi pihak manapun. Pelayanan harus disediakan berdasarkan POS yang ada. Tidak boleh ada pengecualian dan kebijakan khusus terhadap pihak tertentu.

Petugas layanan harus bebas dan netral dari berbagai kubu. Petugas harus menyadari bahwa sebagai pelayan publik harus memberi layanan terbaik kepada semua golongan dan elemen masyarakat. Petugas tidak boleh sama sekali bersikap berat sebelah kepada suatu golongan, misalnya kepada putra daerah dengan kaum pendatang. Prinsip layanan prima harus selalu dipegang teguh oleh petugas.

#### 5. Gestur

Penampilan menjadi faktor utama karena sering dijadikan sebagai dasar seseorang yang baru berkenalan untuk menentukan seberapa baik seseorang. Penampilan yang rapi dan bersih tentu akan menciptakan pandangan berbeda dengan penampilan yang berantakan dan lusuh. Pegawai yang berbusana pantas menimbulkan respek tinggi dari orang lain. Pegawai hendaknya mematuhi ketentuan berpakaian dinas sesuai surat edaran Sekretaris Jenderal Kemendikbud dan selalu mengenakan kartu tanda pengenal sebagai ciri identitas diri aparatur Kemendikbud.

Sikap badan, gerak gerik, dan cara berjalan pegawai hendaknya menunjukkan pribadi beretos kerja tinggi dan selalu bermaksud untuk menolong orang lain (*Willing to help*). Publik yang datang ke kantor satuan kerja akan bisa membedakan dengan jelas antara pegawai yang bisa membantunya dengan ringan tangan dengan yang menggerutu, dengan cara mengamati gerak gerik pegawai yang ditemuinya. Senyum pegawai menjadi penanda terjelas bagi publik yang mengharapkan pelayanan prima.

Kepatutan dan kepantasan bersikap (*Manner*) selalu mendasari perilaku pegawai Kemendikbud yang harus merefleksikan citra sebagai aparatur berpendidikan dan menjunjung kebudayaan. Pegawai harus melayani publik dengan standar perilaku yang tinggi. Pegawai tidak boleh menempatkan publik dalam posisi yang tidak nyaman dan menyudutkannya. Pegawai harus membantu publik mengatasi masalahnya dan memenuhi kekurangan kelengkapan persyaratannya.

Pegawai harus bisa menciptakan kepercayaan dari para pemangku kepentingan. Para tamu yang ingin mengurus sesuatu biasanya menyerahkan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan. Petugas yang menerima dokumen harus menjaga dengan baik agar dokumen tersebut bisa diproses secepatnya dan tidak mengabaikan atau bahkan sampai menghilangkannya.

## 6. Keterandalan

Pegawai harus mampu memegang amanah yang dipercayakan oleh para tamu yang membutuhkan pelayanan. Pegawai harus bisa berempati terhadap permasalahan pegawai dan berupaya seoptimal mungkin untuk memenuhi harapan masyarakat. Pegawai harus sadar sepenuhnya bahwa kepercayaan masyarakat sangat mahal harganya. Ketidakmampuan pegawai dalam memegang amanah akan mengakibatkan munculnya citra negatif bagi tamu.

Pegawai harus handal dalam membantu mengatasi masalah publik. Pegawai harus mampu membuat pemetaan masalah yang disampaikan oleh masyarakat. Masalah tersebut mungkin bersifat kompleks sehingga rumit untuk dianalisis.

Dalam hal ini pegawai harus bisa menyederhanakan masalah tersebut dan membantu menemukan alternatif opsi jalan keluar terbaik yang bisa diambil. Pegawai dan publik harus menyepakati langkah apa yang akan ditempuh kemudian melaksanakannya. Kemajuan dari proses penanganan masalah harus dipantau pegawai dan menginformasikannya kepada publik.

## 7. Kepedulian

Seluruh pegawai satuan kerja harus saling mengenal satu sama lain secara mendalam. Pegawai sebagai individu yang berkeluarga dan bermasyarakat tentunya juga mempunyai masalah dalam keseharian. Pegawai di kantor juga harus bisa merasa sebagai suatu keluarga besar satuan kerja. Dengan saling mengenal satu sama lain dan merasa menjadi keluarga besar maka akan terwujud sikap kepedulian dan kesetiakawanan sosial yang tinggi.

Dengan berbasis pada rasa kepedulian yang tinggi, maka pegawai juga akan menerapkan sikap tersebut terhadap masyarakat. Pegawai tidak akan pernah membiarkan masyarakat terabaikan. Sikap ringan tangan pegawai membuatnya selalu mengulurkan tangannya dengan cepat dan sigap kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pegawai akan membantu dengan segenap kemampuannya untuk menyelesaikan masalah publik.

Apabila pegawai tidak mampu menangani masalah tersebut secara langsung, maka ia segera akan mengantar publik kepada koleganya yang lebih tepat dan kompeten. Pegawai tidak akan melempar publik dari satu meja ke meja lain sehingga membuat publik menjadi kesal dan marah. Pegawai harus menjamin bahwa proses pelayanan publik benar-benar berjalan dan ditangani secara tepat. Pegawai menjamin bahwa proses tersebut tidak tertunda dan berhenti karena kelalaian dan keteledoran.

## 8. Kesantunan

Pegawai Kemendikbud harus mampu menunjukkan tata kesantunan yang tinggi. Cara berbicara pegawai kepada publik yang dilayaninya harus ramah dan lemah lembut. Pegawai harus murah senyum dan menyapa publik dengan hangat.

Pegawai mempersilahkan publik untuk duduk dalam posisi yang nyaman. Publik diperlakukan sebagai tamu terhormat yang harus dilayani sebaik mungkin. Hal ini akan sangat dirasakan oleh publik terutama bagi yang datang dari lokasi yang jauh.

Pegawai mengucapkan kata-kata yang mampu menenangkan hati publik. Ucapan yang manis bukan berarti pepesan kosong atau janji yang hanya memberikan harapan palsu, tetapi benar-benar komitmen untuk membantu dan melayani dengan baik. Kebaikan hati yang tulus sangat berbeda dengan berpura-pura baik/berbasa basi padahal ada maunya. Pegawai tidak boleh sekedar bersikap manis untuk kemudian meninggalkan publik tanpa ada kejelasan. Pegawai harus melayani publik secara tuntas dan tidak meninggalkan pekerjaan rumah berikutnya.

Publik harus dilayani secara terhormat sesuai adat ketimuran. Pegawai harus menyediakan layanan prima selama publik berada dalam wilayah kantor satuan kerja. Pegawai harus menyuguhkan hidangan sehat kepada publik. Makanan ringan dan minuman hangat cepat saji sebaiknya tersedia dan bisa dijangkau dengan mudah oleh publik. Bahan bacaan dan media tontonan edukatif juga bisa membantu mengusir kebosanan yang dialami publik.

#### E. Berkarakter Mulia

Pegawai harus memiliki integritas tinggi. Kesabaran selalu menjadi landasan dalam sikap pelayanannya. Pegawai sabar dalam mendengarkan masalah yang disampaikan publik. Pegawai sabar dalam menghadapi godaan publik yang ingin mendapatkan layanan istimewa dengan memotong jalur prosedur normal dan menyimpang dari ketentuan. Pegawai harus memberi pengertian kepada tamu bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan.

Pegawai tidak boleh melakukan pertemuan khusus atau rahasia dengan tamu di tempat selain ruangan pelayanan publik. Pegawai tidak boleh membuat skenario lain di luar prosedur untuk mempercepat layanan. Layanan wajib diselenggarakan dengan cepat tetapi harus dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.

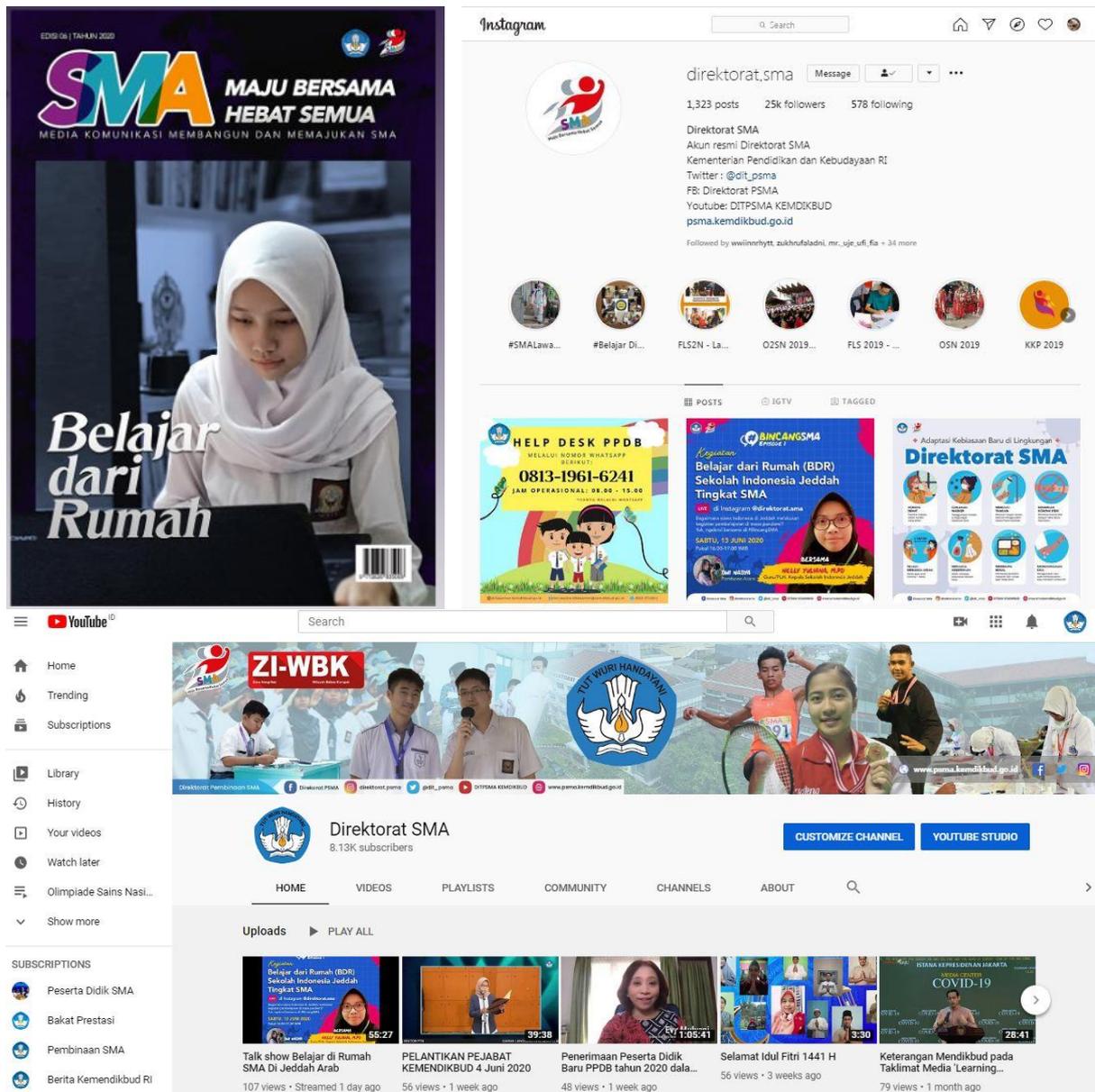
Pegawai harus meyakinkan tamu bahwa layanan yang cepat namun menyimpang dari prosedur akan berpotensi menimbulkan masalah lain di kemudian hari.

Pegawai harus sabar dalam menghadapi godaan gratifikasi dari publik yang merasa puas atas layanan yang disajikan. Publik cenderung merasa sungkan bila tidak memberi hadiah atau tanda mata/buah tangan kepada aparaturnya terutama dalam momentum layanan sudah selesai diberikan. Publik sering berdalih bahwa hadiah yang diberikan memang ikhlas karena diberikan pada saat layanan sudah selesai, bukan pada saat layanan masih dalam proses. Pegawai harus memberi pengertian bahwa layanan itu memang sudah tugas dan kewajibannya dan publik tidak perlu merasa tidak enak hati bila tak memberi ganjaran tertentu.



Gb 4. Kesiapan pelayanan yang ramah dan melayani

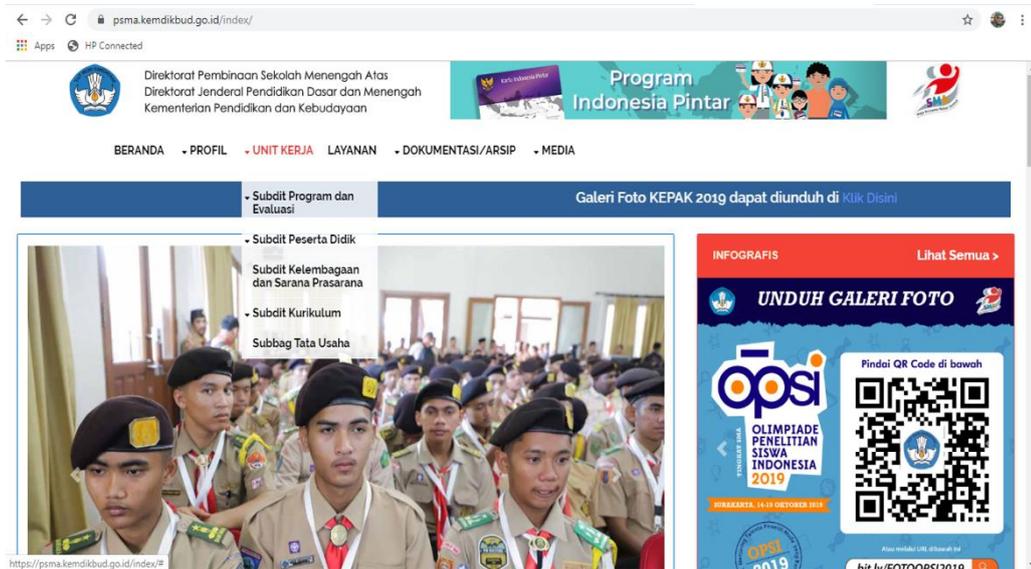
Direktorat SMA telah memiliki informasi tentang pelayanan yang mudah diakses melalui berbagai media baik media cetak ataupun media sosial.



Gb 5. Layanan Media Informasi majalah, instagram dan Youtube



Melalui *website* [psma.kemdikbud.go.id](http://psma.kemdikbud.go.id) masyarakat dapat mengetahui berbagai kegiatan dan layanan yang dimiliki oleh Direktorat SMA



Gb 7. Multi Media Website Direktorat SMA

Direktorat SMA telah memiliki sistem *reward and punishment* bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar. *Reward dan punishment* yang diterapkan di Direktorat Pembinaan SMA sesuai dengan maklumat pelayanan.



Gb 8. Sertifikat *Reward* Pegawai Terbaik

Salah satu reward berupa sertifikat penghargaan kepada pegawai terbaik yang dipilih setiap bulan dengan kriteria disiplin, tanggung jawab kerja, loyalitas, ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan.

Punishment yang diberikan jika pegawai melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh Direktorat SMA maka pegawai akan diberikan teguran baik secara lisan dan tertulis serta surat peringatan dari kepala Sub Bagian Tata Usaha.

Sebagai komitmen memberikan layanan terbaik, Direktorat SMA selalu berupaya melakukan inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan yang telah dikembangkan oleh Direktorat SMA adalah layanan BOS dan DAK bagi Dinas Pendidikan dan Sekolah melalui layanan live chat yang dapat ditemui dalam website Direktorat SMA. Layanan ini memungkinkan masyarakat berbincang secara langsung untuk mendapatkan informasi dan solusi atas permasalahan yang dihadapi.



Gb 9. Media komunikasi dan konsultasi langsung secara online

Selain inovasi pada program BOS dan DAK, Direktorat SMA juga mengembangkan aplikasi untuk membantu sekolah dalam membuat laporan hasil belajar siswa (rapor) yang terintegrasi dengan Dapodik Kemdikbud. Aplikasi E-Rapor membantu guru dalam mengelola nilai dan memberikan laporan hasil belajar kepada siswa secara elektronik. Pengisian nilai dapat dilakukan setiap selesai KD dan dapat dipantau oleh orang tua

siswa dan siswa itu sendiri. Aplikasi ini sudah digunakan oleh sekitar 5.150 SMA yang tersebar di 34 provinsi.



**E-RAPOR SMA V.2018.e**

**OLEH :**  
**TIM e-Rapor SMA**  
**Direktorat Pembinaan SMA**

**PANDUAN SUKSES**  
**e-RAPOR**  
**SMA**  
 Versi 2018  
 Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
 Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah  
 Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas

Log in Aplikasi e-Rapor SMA  
 Username ...  
 Password ...  
 ...Pilih Penyelenggara...  
 ...Pilih Level/Sefer...  
 2019/2020 Ganjil  
 [Tampilkan Password]  
 [Login]

Nama Sekolah : SMAN 5 PURWOREJO Kelas : X MIPA 1  
 Alamat : JL. MAGELANG KM. 7 PURWOREJO Semester : 1 (Satu)  
 Nama : ADE ARIFATUL AZIZAH Tahun Pelajaran : 2019/2020  
 Nomor Induk/NISN : 5747 / 0042739755

**CAPAIAN HASIL BELAJAR**

**A. SIKAP**

**1. Sikap Spiritual**

Predikat	Deskripsi
Baik	Memiliki sikap spiritual Baik, antara lain Konsisten dalam taat beribadah, toleran pada agama yang berbeda, mensyukuri nikmat, dan berdoa.

**2. Sikap Sosial**

Predikat	Deskripsi
Baik	Memiliki sikap sosial Baik, antara lain Konsisten dalam disiplin, toleransi, peduli, responsif, pro-aktif, jujur, santun, dan bertanggung jawab.

Purworejo, 18 Desember 2019  
 Waki Kelas,  
 Uelik Susyanti, S.Pd.  
 NIP. 198201032005012006

Gb 10. Media layana online E-Rapor SMA

Selain untuk membantu memperoleh data, E-Raport juga menyediakan *layanan live chat* untuk membantu kesulitan sekolah dalam menggunakan E-Rapor.

## Penyediaan Integrasi Layanan Kemendikbud (Tindak Lanjut Masukan Masyarakat)

psma.kemdikbud.go.id/index/

Direktorat Sekolah Menengah Atas  
Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

BERANDA ▾ PROFIL ▾ LAYANAN ▾ DOKUMENTASI/ARSIP ▾ MEDIA ▾ ZI-WBK ▾ LINK TERKAIT ▾ MONEV

Visi dan Misi  
Tugas dan Fungsi  
Struktur Organisasi  
Direktur dari Masa ke Masa  
Program Kerja  
Kontak dan Saran  
Pejabat Kemdikbud

unicef  
untuk setiap anak

BERANDA ▾ PROFIL ▾ LAYANAN ▾ DOKUMENTASI/ARSIP ▾ MEDIA ▾ ZI-WBK ▾ LINK TERKAIT ▾ MONEV

Materi ▾ Bidang Tata Kelola dan Koordinasi Sosialisasi Kebijakan Baru Pembukaan Sekolah dapat di  
▾ Bidang Penilaian

▾ KEPEGAWAIAN e-SKP  
▾ HUKUM e-Kehadiran  
▾ Tatalaksana e-Simpeg  
▾ Keuangan e-LHKPN  
▾ Sekolah e-LHKASN  
▾ Informasi / Layanan Umum

psma.kemdikbud.go.id/index/

Direktorat Sekolah Menengah Atas  
Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

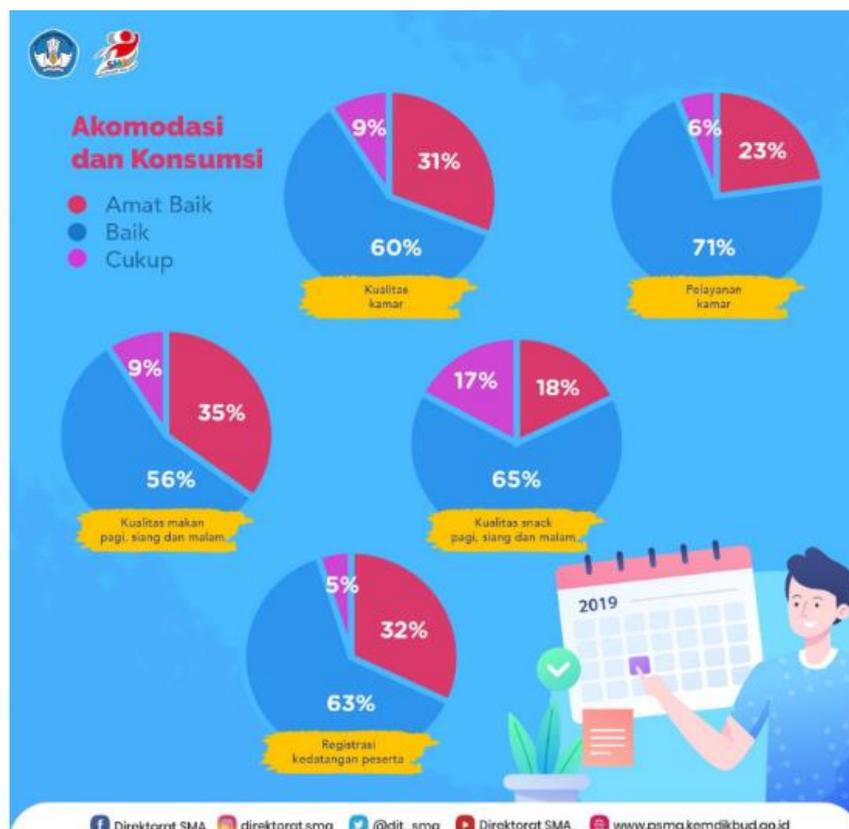
BERANDA ▾ PROFIL ▾ LAYANAN ▾ DOKUMENTASI/ARSIP ▾ MEDIA ▾ ZI-WBK ▾ LINK TERKAIT ▾ MONEV

Orientasi ZI/WBK	Materi
▾ Komponen pengungkit	Manajemen Perubahan
	Penataan Tatalaksana
	Penataan Sistem Akuntabilitas Kinerja
	Penataan Sistem Manajemen SDM
	Penguatan Sistem Pengawasan
	Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Gb 11. Integrasi Layanan pada Website Direktorat SMA

## C. PENILAIAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN

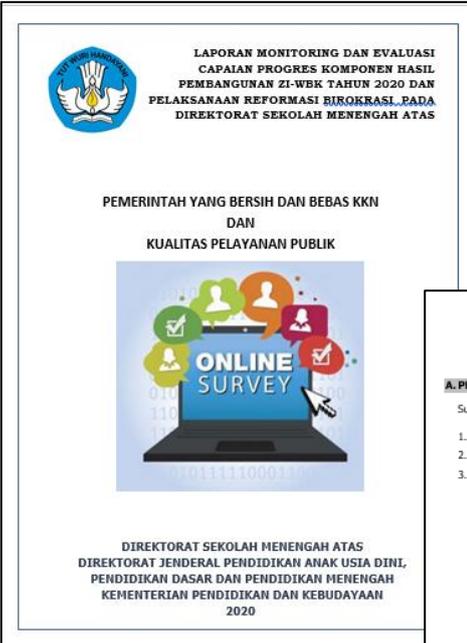
Direktorat SMA telah melakukan survei kepuasan eksternal terhadap pelayanan, dan hasil survei kepuasan eksternal dapat diakses secara terbuka.



Gb 12. Monitoring dan Evaluasi Kegiatan

Direktorat SMA telah melakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan eksternal dengan memberikan pelatihan-pelatihan bagi petugas layanan untuk meningkatkan kompetensinya agar dapat terus melayani dengan baik dan cepat.

Pada pertengahan bulan Juni 2020, Direktorat SMA memasuki tahapan penilaian oleh Tim Penilia Internal (Tim RBI Eselon I dan Itjen Kemendikbud), dimana dari beberapa jenis kuesioner pengujian, salah satunya adalah penilaian atas persepsi kualitas layanan publik Direktorat SMA. Responden kuesioner tersebut berasal dari eksternal Direktorat SMA (Pihak Dinas Propinsi, Kepala Sekolah, Guru, Masyarakat) dan responden internal Direktorat SMA. Hasil dari pengujian menunjukkan hasil yang memuaskan, menunjukkan bahwa pembangunan ZI-WBK memberikan pengaruh yang baik terhadap peningkatan kualitas layanan publik melalui pembentukan budaya kerja berintegritas dan pola pikir memberikan layanan terbaik untuk masyarakat.



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
CAPAIAN PROGRES KOMPONEN HASIL  
PEMBANGUNAN ZI-WBK TAHUN 2020 DAN  
PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI PADA  
DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH ATAS**

PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS KKN  
DAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**ONLINE  
SURVEY**

DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH ATAS  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,  
PENDIDIKAN DASAR DAN PENDIDIKAN MENENGAH  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
2020



**BAB III  
PENILAIAN MANDIRI KOMPONEN HASIL**

**A. PELAKSANAAN SURVEI KOMPONEN HASIL**

Survei Komponen Hasil dilaksanakan dengan tahapan kerja sebagai berikut:

1. Penyampaian informasi tujuan survei;
2. Manajemen membentuk WA Group untuk Responden eksternal;
3. Penyampaian tautan instrument kuesioner:

NO	Jenis Survei	Tautan
1	Survei Persepsi Korupsi (eksternal)	<a href="https://t.id/SurveiPersepsiKorupsiEksternal2020">https://t.id/SurveiPersepsiKorupsiEksternal2020</a>
2	Survei Kepuasan Pelayanan (eksternal)	<a href="https://t.id/SurveiKepuasanPelayananEksternal2020">https://t.id/SurveiKepuasanPelayananEksternal2020</a>
3	Survei Persepsi Korupsi (internal)	<a href="https://t.id/SurveiPersepsiKorupsiInternal2020">https://t.id/SurveiPersepsiKorupsiInternal2020</a>
4	Survei Kepuasan Pelayanan (internal)	<a href="https://t.id/SurveiKepuasanPelayananInternal2020">https://t.id/SurveiKepuasanPelayananInternal2020</a>
5	Praktik Reformasi Birokrasi	<a href="https://t.id/SurveiPraktikReformasi2020">https://t.id/SurveiPraktikReformasi2020</a>
6	Integritas Jabatan	<a href="https://t.id/SurveiIntegritasJabatan2020">https://t.id/SurveiIntegritasJabatan2020</a>
7	Integritas Organisasi	<a href="https://t.id/SurveiIntegritasOrganisasi2020">https://t.id/SurveiIntegritasOrganisasi2020</a>

4. Pengisian kuesioner oleh Responden secara online;
5. Pengolahan hasil;
6. Identifikasi area Komponen yang sudah baik hasilnya dan yang masih memerlukan perbaikan; dan
7. perumusan langkah-langkah perbaikan atas kelemahan pengendalian.

Gb 13. Monitoring dan Evaluasi Hasil Pembangunan ZI-WBK

## SURVEI KEPUASAN PELAYANAN (RESPONDEN EKSTERNAL)

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DIREKTORAT SMA (RESPONDEN EKSTERNAL)						
No	Pertanyaan	Memuaskan / Ya	Kurang/ Kadang-Kadang	Buruk/ Tidak	Jumlah	Indeks positif per Komponen
1	Pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini?	245	2	0	247	3,98
2	Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?	241	6	0	247	3,95
3	Pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?	244	3	0	247	3,98
4	Pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	244	3	0	247	3,98
5	Pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di instansi ini?	237	10	0	247	3,92
6	Pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	245	2	0	247	3,98
7	Apakah ada pungutan (diluar standar yang ditetapkan/tidak resmi) atas jasa pelayanan yang diberikan di instansi ini?	9	1	237	247	3,85
8	Pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	238	9	0	247	3,93
9	Pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?	243	4	0	247	3,97
10	Pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	238	11	0	247	3,91
				Validasi	0	
	Koefisien pengali	0,99				(harus nol)
	Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan Ideal	4				
	Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan hasil Survei Eksternal	3,94				

Berdasarkan hasil pengolahan data responden di atas dapat disimpulkan bahwa:

### HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN

Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan	3,94
-----------------------------------	------

Indeks kualitas pelayanan sebesar 3,94 dari skala 4 menunjukkan bahwa 99% Responden memiliki persepsi bahwa Direktorat SMA telah memberikan pelayanan publik yang berkualitas/ memuaskan.

Nilai perolehan tersebut **telah memenuhi nilai kriteria kelulusan** yaitu sama atau lebih besar dari nilai 3,0 atau 75% responden.

Gb 14. Analisis Hasil Survey Kepuasan Layanan Terhadap Responden Eksternal

## SURVEI KEPUASAN PELAYANAN (RESPONDEN INTERNAL)

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DIREKTORAT SMA (RESPONDEN INTERNAL)						
No	Pertanyaan	Memuaskan/ Ya	Kurang/ Kadang- Kadang	Buruk/ Tidak	Jumlah	Indeks positif per Komponen
1	Pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini?	115	5	0	120	3,92
2	Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?	110	10	0	120	3,83
3	Pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?	113	7	0	120	3,88
4	Pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	116	4	0	120	3,93
5	Pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di instansi ini?	113	7	0	120	3,88
6	Pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	115	5	0	120	3,92
7	Apakah ada pungutan (di luar standar yang ditetapkan/tidak resmi) atas jasa pelayanan yang	3	0	117	120	3,90
8	Pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	109	11	0	120	3,82
9	Pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?	116	4	0	120	3,93
10	Pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	114	6	0	120	3,90
				Validasi	0	
Koefisien pengali		0,97				(harus nol)
Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan Ideal		4				
Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan hasil Survei Eksternal		3,89				

Berdasarkan hasil pengolahan data responden di atas dapat disimpulkan bahwa:

### HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN

Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan	3,89
-----------------------------------	------

Indeks kualitas pelayanan sebesar 3,89 dari skala 4 menunjukkan bahwa 97% Responden memiliki persepsi bahwa Direktorat SMA telah memberikan pelayanan publik yang berkualitas/ memuaskan.

Nilai perolehan tersebut **telah memenuhi nilai kriteria kelulusan** yaitu sama atau lebih besar dari nilai 3,0 atau 75% responden.

Gb 15. Analisis Hasil Survey Kepuasan Layanan Terhadap Responden Internal

## D. PENILAIAN MANDIRI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan hasil inventarisasi, pengolahan data dan informasi beserta analisisnya, tim kerja ZI-WBK Direktorat SMA memberikan penilaian mandiri terhadap LKE peningkatan kualitas pelayanan publik Direktorat SMA sampai bulan Juni 2020 adalah sebagai berikut:

PENILAIAN			Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	Keterangan	Evidence/Bukti Dukung
<b>VI.</b>	<b>PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (10)</b>		10,0		<b>9,67</b>	<b>96,70%</b>		
	<b>1</b>	<b>Standar Pelayanan (3)</b>	<b>3,0</b>		<b>3,00</b>	<b>100,00%</b>		
		a. Apakah terdapat kebijakan standar pelayanan?		A/B/C	A	1	a. Jika unit kerja memiliki kebijakan standar pelayanan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik unit kerja ; b. Jika unit kerja memiliki kebijakan standar pelayanan yang ditetapkan organisasi; c. Jika unit kerja belum memiliki kebijakan standar pelayanan.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1B8_tMhYnJaC2uxW9VddMihGjHQaExAyV?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1B8_tMhYnJaC2uxW9VddMihGjHQaExAyV?usp=sharing</a>
		b. Apakah standar pelayanan telah dimaklumkan?		A/B/C/D/E	A	1	a. Jika unit kerja memaklumkan seluruh standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait maklumat standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik unit kerja; b. Jika unit kerja memaklumkan seluruh standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; c. Jika unit kerja memaklumkan sebagian besar standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; d. Jika unit kerja telah memaklumkan sebagian kecil standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi; e. Jika belum terdapat standar pelayanan yang telah dimaklumkan.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Td2EAlpGUo_5iOHEGg6D3LLKfhUd2VnR?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Td2EAlpGUo_5iOHEGg6D3LLKfhUd2VnR?usp=sharing</a>

PENILAIAN				Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	Keterangan	Evidence / Bukti Dukung
			c. Apakah terdapat SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan?	A/B/C/D/E	A	1		<p>a. Jika unit kerja menerapkan seluruh SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait SOP yang sesuai dengan karakteristik unit kerja;</p> <p>b. Jika unit kerja menerapkan seluruh SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi;</p> <p>c. Jika unit kerja menerapkan sebagian besar SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi ;</p> <p>d. Jika unit kerja menerapkan sebagian kecil SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi;</p> <p>e. Jika unit kerja belum mempunyai SOP tentang pelaksanaan standar pelayanan.</p>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1B8_tMhYnJaC2uxW9VddMihGjHQaExAyV?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1B8_tMhYnJaC2uxW9VddMihGjHQaExAyV?usp=sharing</a>
			d. Apakah telah dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP?	A/B/C	A	1		<p>a. Jika unit kerja melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga unit kerja berinisiatif melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP;</p> <p>b. Jika unit kerja melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi;</p> <p>c. Jika unit kerja belum melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.</p>	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1j_uX69spu8c95w2Dgb-B7zpiMrCC-ymn?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1j_uX69spu8c95w2Dgb-B7zpiMrCC-ymn?usp=sharing</a>

PENILAIAN				Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	Keterangan	Evidence/Bukti Dukung
		<b>2</b>	<b>Budaya Pelayanan Prima (3)</b>	<b>4,0</b>		<b>4,00</b>	<b>100,00%</b>		
			a. Apakah telah dilakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima?	A/B/C/D	A	1		a. Jika sudah terdapat sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima pada seluruh pegawai yang memberikan pelayanan; b. Jika sudah terdapat sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima pada sebagian besar pegawai yang memberikan pelayanan; c. Jika sudah terdapat sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima pada sebagian kecil pegawai yang memberikan pelayanan; d. Jika belum terdapat sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan Budaya Pelayanan Prima.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1BoKAaQG1vhjKZaPBjyleu3uzWh9WHAlt?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1BoKAaQG1vhjKZaPBjyleu3uzWh9WHAlt?usp=sharing</a>
			b. Apakah informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media?	A/B/C	A	1		a. Jika informasi pelayanan dapat diakses melalui berbagai media (misal: papan pengumuman, website, media sosial, media cetak, media televisi, radio dsb); b. Jika informasi pelayanan dapat diakses melalui beberapa media (misal: papan pengumuman, selebaran, dsb); c. Jika informasi pelayanan belum dapat diakses melalui berbagai media.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1hDORriMQ5dKzUec-SRpBjofBGL7tS9Ns?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1hDORriMQ5dKzUec-SRpBjofBGL7tS9Ns?usp=sharing</a>
			c. Apakah telah terdapat sistem <i>punishment</i> (sanksi)/ <i>reward</i> bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar?	A/B/C	A	1		a. Jika telah terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar dan sudah diimplementasikan; b. Jika telah terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar ada namun belum diimplementasikan; c. Jika belum terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1FYIRsyQ5zLhsw8eSS0NSP_uzi_6cXXpd?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1FYIRsyQ5zLhsw8eSS0NSP_uzi_6cXXpd?usp=sharing</a>

PENILAIAN				Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	Keterangan	Evidence/Bukti Dukung
			d. Apakah telah terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi?	A/B/C/D	A	1		a. Jika seluruh pelayanan sudah dilakukan secara terpadu/terintegrasi; b. Jika sebagian besar pelayanan sudah dilakukan secara terpadu/terintegrasi; c. Jika sebagian kecil pelayanan sudah dilakukan secara terpadu/terintegrasi; d. Jika tidak ada pelayanan yang dilakukan secara terpadu/terintegrasi.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1-GRrDFGYh7sC7GZ03Ja5CSEwfH9Pen0D?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1-GRrDFGYh7sC7GZ03Ja5CSEwfH9Pen0D?usp=sharing</a>
			e. Apakah terdapat inovasi pelayanan?	A/B/C/D/E	A	1		a. Jika unit kerja telah memiliki inovasi pelayanan yang berbeda dengan unit kerja lain dan mendekati pelayanan dengan masyarakat serta telah direplikasi b. Jika unit kerja telah memiliki inovasi pelayanan yang berbeda dengan unit kerja lain dan mendekati pelayanan dengan masyarakat; c. Jika unit kerja memiliki inovasi yang merupakan replikasi dan pengembangan dari inovasi yang sudah ada d. Jika unit kerja telah memiliki inovasi akan tetapi merupakan pelaksanaan inovasi dari instansi pemerintah e. Jika unit kerja belum memiliki inovasi pelayanan.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1JE1ep7H6lykj3k1O1J2qkbBa8QIAZr8W?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1JE1ep7H6lykj3k1O1J2qkbBa8QIAZr8W?usp=sharing</a>

PENILAIAN				Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	Keterangan	Evidence/Bukti Dukung
		<b>3</b>	<b>Penilaian kepuasan terhadap pelayanan (4)</b>	<b>3,0</b>		<b>2,67</b>	<b>89,00%</b>		
			a. Apakah telah dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan?		A/B/C	A	1	a. Jika survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dilakukan secara berkala; b. Jika survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tidak berkala; c. Jika belum ada survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Pcd2YFjNyOeqz9cyoLuykDoCHBU00Y2T?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Pcd2YFjNyOeqz9cyoLuykDoCHBU00Y2T?usp=sharing</a>
			b. Apakah hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka?		A/B/C	A	1	a. Jika hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses melalui berbagai media (misal: papan pengumuman, website, media sosial, media cetak, media televisi, radio dsb); b. Jika hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses melalui beberapa media (misal: papan pengumuman, selebaran, dsb); c. Jika hasil survei kepuasan masyarakat belum dapat diakses melalui berbagai media.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1lybj7AxVhOUeIBT1ldzxlehXdNm2Difr?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1lybj7AxVhOUeIBT1ldzxlehXdNm2Difr?usp=sharing</a>
			c. Apakah dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat?		A/B/C/D	B	0,67	a. Jika dilakukan tindak lanjut atas seluruh hasil survey kepuasan masyarakat; b. Jika dilakukan tindak lanjut atas sebagian besar hasil survey kepuasan masyarakat; c. Jika dilakukan tindak lanjut atas sebagian kecil hasil survey kepuasan masyarakat; d. Jika belum dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1z3Mutfk0Hi5yBGw4VhQ-tSnKc5QjlbY?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1z3Mutfk0Hi5yBGw4VhQ-tSnKc5QjlbY?usp=sharing</a>

**Isian Lengkap LKE dapat dilihat melalui softcopy dalam bentuk excel**

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan informasi pada Bab III, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Capaian progres nilai LKE mandiri peningkatan kualitas pelayanan publik Direktorat SMA adalah **9,67**.
2. Dengan nilai tersebut, maka **persyaratan minimal** nilai 6 **telah tercapai**.
3. Kondisi tersebut memberikan kontribusi positif bagi pembangunan ZI-WBK di lingkungan Direktorat SMA.

### B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka yang perlu dilakukan oleh manajemen Direktorat SMA adalah terus menjaga dan meningkatkan praktik-praktik Budaya Kerja Berintegritas dan Pola Pikir memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, mengembangkan inovasi-inovasi layanan publik. Melalui konsistensi pelaksanaan komitmen tersebut diharapkan predikat ZI WBK pada tahun 2020 dapat tercapai dan dapat mendukung tercapainya peningkatan nilai pelaksanaan reformasi birokrasi pada tingkat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Buku Peningkatan kualitas pelayanan publik ini merupakan bagian dari Buku Pengungkit Pembangunan ZI-WBK di lingkungan Direktorat Sekolah Menengah Atas. Buku ini sengaja disusun sebagai bentuk komitmen membangun Zona Integritas WBK, juga sebagai pertanggungjawaban kegiatan dan sebagai bahan referensi pengambilan kebijakan/keputusan.