

BUKU PANDUAN IMPLEMENTASI CORE VALUES ASN BERAKHLAK

Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat

Refleksi dan Tindak Lanjut Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026

PENDAHULUAN

Core Values ASN **BerAKHLAK** (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) merupakan fondasi utama budaya kerja Aparatur Sipil Negara. Penguatan nilai-nilai ini sangat krusial dalam menjaga kualitas dan keandalan pelayanan publik di sektor pendidikan.

Berdasarkan **Laporan SKM Triwulan II Tahun 2026**, Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat berhasil memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **84,00 (Kategori B / Baik)** dari total 317 responden. Meskipun berada pada Kategori Baik, angka ini mencatatkan penurunan sebesar 0,50 poin dibandingkan pencapaian Triwulan I Tahun 2026 (84,50).

Untuk menjaga mutu serta menindaklanjuti area perbaikan—khususnya pada unsur **Waktu Pelayanan** yang meraih skor terendah (3,15)—diperlukan sebuah panduan kerja praktis berbasis *Core Values BerAKHLAK* bagi seluruh ASN di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

TUJUAN PANDUAN

- **Menginternalisasikan Nilai:** Mengintegrasikan 7 nilai utama BerAKHLAK ke dalam perilaku kerja sehari-hari seluruh pegawai ASN di lingkungan dinas.
- **Menyelesaikan Masalah Pelayanan:** Menyediakan rujukan perilaku konkret untuk memperbaiki kelemahan pelayanan yang ditemukan pada SKM Triwulan II Tahun 2026.
- **Pencapaian Target RTL:** Memastikan keberhasilan pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut (RTL) pada Triwulan III dan IV Tahun 2026 secara konsisten.

RINGKASAN EVALUASI SKM TRIWULAN II TAHUN 2026

Hasil evaluasi menunjukkan variasi capaian pada 9 unsur pelayanan publik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat:

Capaian Tertinggi:

- **Biaya/Tarif: 3,67** (Transparansi biaya berjalan sangat baik)
- **Sarana & Prasarana: 3,62** (Kenyamanan fasilitas pendukung memadai)
- **Persyaratan Pelayanan: 3,39** (Kesesuaian berkas persyaratan)

Area Perlu Perbaikan (Prioritas Intervensi):

- **Waktu Pelayanan: 3,15** (Mengalami penurunan dari skor 3,24 pada TW I)
- **Prosedur Pelayanan: 3,32** (Perlu alur yang lebih sederhana)
- **Produk Layanan: 3,32** (Ketepatan waktu & akurasi dokumen)

PANDUAN BEHAVIORAL CORE VALUES (BAGIAN 1)

1. Berorientasi Pelayanan

"Komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat"

Tantangan Berdasarkan SKM: Banyak pemohon mengharapkan proses percepatan pemrosesan surat, transparansi status berkas, dan penyelesaian pengadaan layanan tanpa penundaan.

Panduan Perilaku Nyata ASN:

- **Sikap Responsif & Solutif:** Menyapa pemohon layanan dengan ramah, mendengarkan kebutuhan pemohon, dan segera memproses dokumen tanpa menunda-nunda pekerjaan.
- **Transparansi Status:** Memastikan pemohon menerima kejelasan status pengajuan dokumen secara proaktif (menyediakan mekanisme lacak/tracking surat).
- **Penanganan Pengaduan Cepat:** Merespons pengaduan, kritik, atau pertanyaan masyarakat dengan bahasa yang sopan, solutif, dan mengutamakan penyelesaian masalah.

2. Akuntabel

"Bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan"

Tantangan Berdasarkan SKM: Unsur Biaya/Tarif meraih skor tertinggi (3,67). Namun, ketepatan waktu penyelesaian dokumen sesuai standar (SOP) membutuhkan perbaikan yang signifikan.

Panduan Perilaku Nyata ASN:

- **Kepatuhan Durasi SOP:** Disiplin mematuhi batas waktu penyelesaian surat/dokumen yang diatur dalam SOP, tanpa menambah estimasi waktu secara sepihak.
- **Integritas Bebas Pungli:** Pertahankan integritas 100% bebas biaya/pemungutan liar di seluruh area pelayanan publik Dinas Pendidikan.
- **Akurasi Hasil Kerja:** Memastikan setiap lembar dokumen layanan diproses secara teliti, minim kesalahan teknis, dan sah secara hukum.

3. Kompeten

"Terus belajar dan mengembangkan kapasitas"

Tantangan Berdasarkan SKM: Unsur kompetensi pelaksana meraih nilai 3,34. Pemohon menginginkan petugas teknis lebih menguasai detail regulasi dan sistem pengoperasian aplikasi digital.

Panduan Perilaku Nyata ASN:

- **Penguasaan Aturan & Prosedur:** Menguasai regulasi terbaru, syarat administrasi, dan alur teknis pelayanan agar tidak memicu kebingungan masyarakat.
- **Keahlian Digital:** Meningkatkan kecakapan dalam mengoperasikan aplikasi pelayanan daring (seperti E-Spasi dan sistem SEPAKAT) guna mempercepat proses verifikasi.

PANDUAN BEHAVIORAL CORE VALUES (BAGIAN 2)

4. Harmonis

"Saling peduli dan menghargai perbedaan"

Tantangan Berdasarkan SKM: Perilaku pelaksana memperoleh skor 3,35 (Kategori Baik), namun iklim pelayanan tetap memerlukan pendekatan humanis yang konsisten.

Panduan Perilaku Nyata ASN:

- **Pelayanan Tanpa Diskriminasi:** Memberikan perlakuan dan standar pelayanan yang sama adilnya kepada seluruh pemohon (guru, orang tua, siswa, maupun masyarakat umum).
- **Komunikasi Humanis:** Mendengarkan keluhan atau keterlambatan berkas milik pemohon dengan sabar, tenang, dan mengedepankan empati.
- **Lingkungan Kerja Kondusif:** Saling mendukung antar-rekan kerja demi terciptanya suasana pelayanan yang nyaman dan bebas ketegangan.

5. Loyal

"Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara"

Tantangan Berdasarkan SKM: Menjaga reputasi instansi di mata publik melalui konsistensi mutu pelayanan.

Panduan Perilaku Nyata ASN:

- **Menjaga Nama Baik Instansi:** Menjaga martabat dan citra Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat melalui keunggulan perilaku dan keahlian kerja.
- **Komitmen Terhadap Kebijakan Perbaikan:** Menjalankan setiap keputusan, SOP baru, dan Rencana Tindak Lanjut perbaikan layanan secara bersungguh-sungguh.
- **Penyelesaian Tugas Bertanggung Jawab:** Memprioritaskan penuntasan kewajiban pelayanan masyarakat di atas kepentingan pribadi.

6. Adaptif

"Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan"

Tantangan Berdasarkan SKM: Inovasi sistem digitalisasi (seperti aplikasi E-Spasi) sudah diterapkan, tetapi pemohon masih menemui kendala teknis dalam alur pengisian.

Panduan Perilaku Nyata ASN:

- **Bantuan Teknis Proaktif:** Mendampingi dan mengarahkan pengguna layanan yang kesulitan mengakses atau mengisi aplikasi digital.
- **Antusias Terhadap Inovasi:** Memanfaatkan sarana teknologi terbaru secara optimal untuk menyederhanakan birokrasi yang berbelit-belit.
- **Pemberian Solusi Alternatif:** Menyediakan langkah penyelesaian darurat jika terjadi kendala pada jaringan atau sistem utama.

PANDUAN BEHAVIORAL CORE VALUES & MATRIKS AKSI

7. Kolaboratif

"Membangun kerja sama yang sinergis"

Tantangan Berdasarkan SKM: Hambatan penyelesaian dokumen kerap terjadi akibat koordinasi dan proses disposisi yang lambat antar-bidang/subbagian.

Panduan Perilaku Nyata ASN:

- **Kerja Sama Antar-Unit Kerja:** Membangun koordinasi aktif antara Subbag Umum & Kepegawaian, UPTD BTIKP, serta Bidang Teknis terkait untuk memangkas hambatan birokrasi.
- **Pemberdayaan Stakeholder:** Merangkul sekolah, pengawas, dan dinas kabupaten/kota untuk menyelaraskan kelancaran arus informasi administrasi.

MATRIKS RENCANA AKSI PERILAKU ASN

(Berorientasi pada Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Tahun 2026)

No	Masalah Utama SKM	Target Indikator Utama	Penerapan Core Values	Aksi Nyata Pegawai ASN di Lapangan
1	Waktu Pelayanan Terendah (Skor: 3,15)	Penyelesaian seluruh dokumen tepat waktu sesuai batas SOP	Akuntabel & Berorientasi Pelayanan	Mengidentifikasi titik sumbatan berkas, mempercepat alur disposisi, dan tidak menahan dokumen tanpa alasan valid.
2	Prosedur & Persyaratan Membingungkan (Skor: 3,32)	Alur pelayanan jelas, mudah dipahami, dan transparan	Berorientasi Pelayanan & Adaptif	Menyajikan infografis alur pelayanan yang ringkas di area publik dan media digital resmi Dinas Pendidikan.
3	Kendala Penggunaan Fitur Layanan Digital	Pengurangan <i>error</i> pengguna & adanya panduan pengisian	Adaptif & Kompeten	UPTD BTIKP melakukan pengujian berkala serta menyusun panduan ringkas (<i>user guide</i>) bagi masyarakat.
4	Respons Pengaduan Perlu Dipercepat	Setiap pengaduan direspons cepat & tertangani dengan baik	Berorientasi Pelayanan & Kolaboratif	Petugas <i>helpdesk</i> aktif memantau pesan masuk dan berkoordinasi langsung dengan bidang teknis terkait.

MEKANISME EVALUASI DAN PENUTUP

MONITORING DAN EVALUASI KEPATUHAN BEHAVIORAL

Untuk memastikan implementasi *Core Values* BerAKHLAK berjalan efektif sesuai target Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM Triwulan II Tahun 2026, langkah-langkah pengawasan berikut wajib dijalankan oleh seluruh struktur organisasi:

- **Evaluasi Internal Berkala:** Pelaksanaan tinjauan bulanan oleh masing-masing Kepala Bidang/Kasubbag terhadap ketepatan waktu penyelesaian dokumen di unit kerjanya.
- **Audit Kualitas Pelayanan Digital:** Pelaksanaan pemeliharaan berkas dan evaluasi *user-experience* aplikasi E-Spasi oleh UPTD BTKP secara rutin.
- **Kotak Saran & Pengaduan Langsung:** Pengolahan masukan mingguan dari kanal pengaduan publik untuk langsung ditindaklanjuti oleh petugas penanggung jawab.

PENUTUP

Keberhasilan peningkatan mutu pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana dan prasarana fisik, melainkan oleh komitmen serta perubahan perilaku dari setiap ASN di lingkungan kerja Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.

Melalui penghayatan dan pengamalan nilai-nilai **BerAKHLAK** (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), seluruh aparatur diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, transparan, cepat, dan berintegritas.

Dengan sinergi dan komitmen nyata seluruh pegawai, sasaran perbaikan pada Triwulan III dan IV Tahun 2026 dipastikan dapat tercapai, demi mewujudkan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat yang semakin baik dan terpercaya.

Padang, 2026
Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat

Tim Penyusun Panduan Budaya Kerja