

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN III TAHUN 2025**

---

**BAB I PENDAHULUAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025 merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini menjadi instrumen penting dalam rangka mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam aspek kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan. Selain itu, hasil survei juga dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam penyusunan kebijakan serta perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, guna meningkatkan kualitas layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 85,91 dengan kategori B (Baik). Capaian ini mencerminkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur layanan yang memerlukan perhatian dan peningkatan, sebagai bagian dari komitmen Direktorat dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut (RTL) yang tepat sasaran, serta sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada periode selanjutnya.

---

**BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan periode Juli - September 2025 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,50	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,93	Baik
4	Biaya/Tarif	85,71	Baik
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	83,93	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89,29	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,71	Baik
8	Sarana dan Prasarana	87,50	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	82,14	Baik

Dari permasalahan diatas, dapat dilihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahkan angka dari hasil survei tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindak lanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada table di bawah ini:

No	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Memastikan bahwa pelayanan konsultasi Direktorat KSPSTK terhadap pengguna terlaksana dengan baik			√		Tim KSPSTK

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan Adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/Hambatan
1	Memastikan bahwa pelayanan konsultasi Direktorat KSPSTK terhadap pengguna terlaksana dengan baik	Sudah	Melakukan pelayanan konsultasi di kantor pada jam kerja dan melalui zoom konsultasi yang sudah dijadwalkan setiap hari senin s.d Kamis	Memastika petugas layanan bergantian bertugas di kantor untuk melayani pengguna dan memastikan layana zoom konsultasi tidak mengalami kendala teknis

## **BAB IV KESIMPULAN**

Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW III Tahun 2025 merupakan Komitmen Direktorat Kepala, Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari hasil realisasi rencana tindak lanjut ini dapat disimpulkan bahwa RTL TW III Tahun 2025 sudah ditindaklanjuti 100%.

Jakarta, 31 Oktober 2025  
Direktur Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah  
Dan Tenaga Kependidikan



Iwan Junaedi