

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN 1 TAHUN 2026**

---

**BAB I PENDAHULUAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 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 I Tahun 2026 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 92,32 dengan kategori A (Sangat 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 Januari - Maret 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table dibawah ini:

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93,42	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,76	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	92,11	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	91,45	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Layanan	94,74	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	92,76	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	92,11	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91,45	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,13	Sangat Baik

Dari permasalahan diatas, dapat dilihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahkan angka dari hasil survey 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 ketiga 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	Meningkatkan layanan konsultasi baik melalui media daring maupun luring	√				Tim KSPSTK
		Mempublikasikan jadwal pelayanan konsultasi Daring	√				Tim Publikasi 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	Meningkatkan layanan konsultasi baik melalui media daring maupun luring	Sudah	Menjadwalkan petugas layanan yang akan melayani tamu baik secara daring maupun luring	Harus ada backup pegawai apabila ada pegawai yang tidak bisa memberikan layanan dikarenakan ada kendala
2	Mempublikasikan jadwal pelayanan konsultasi Daring	Sudah	Mempublikasikan jadwal pelayanan konsultasi daring melalui media sosial/website Dit. KSPSTK	Memastikan publikasi dilakukan di media sosial Dit. KSPSTK

## **BAB IV KESIMPULAN**

Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW 1 Tahun 2026 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 1 Tahun 2026 sudah ditindaklanjuti 100%.

Jakarta, 30 April 2026  
Direktur Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah  
Dan Tenaga Kependidikan



Iwan Junaedi