



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAAN
MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 4
(Oktober - Desember)**

**Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah dan Tenaga Kependidikan
Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan
Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah
2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN	
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
DAFTAR ISI	
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III	8
KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	9
Kuesioner	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah dan Tenaga Kependidikan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 (tiga) bulan atau triwulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan sampel adalah proses memilih sebagian populasi untuk dijadikan sampel survei. Dalam survei ini, penentuan sampel perlu dilakukan karena tidak memungkinkan mengumpulkan data dari seluruh Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan yang menggunakan layanan Direktorat.

Sampel dalam survei ini ditentukan purposive sampling, yaitu dengan memilih responden yang dianggap representatif dari target populasi. Sebanyak 35 (tiga puluh lima) responden diambil secara acak dari populasi yang memenuhi kriteria sebagai sampel survei. Pemilihan sampel yang tepat juga perlu mempertimbangkan ukuran sampel yang sesuai dengan populasi yang diambil, sehingga dapat meminimalkan bias dan eror dalam hasil survei. Semakin besar ukuran sampel, semakin akurat hasil survei, namun semakin besar juga biaya dan waktu yang diperlukan.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

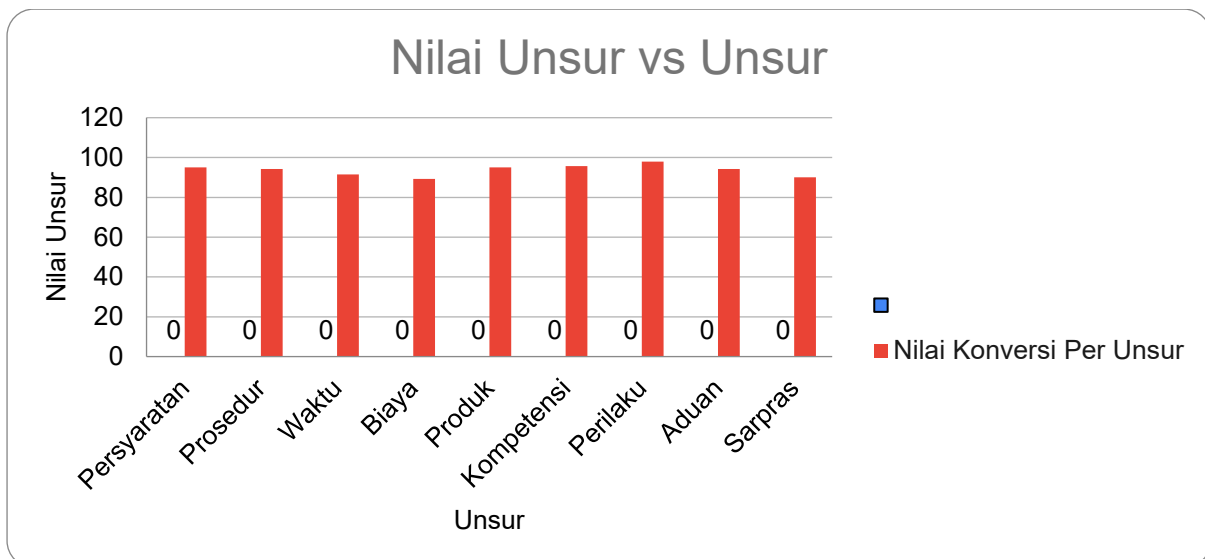
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 35 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	20	57%
		Perempuan	15	43%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA/SMK	0	0%
		D3	0	0%
		S1	6	17%
		S2 Ke atas	29	83%
3	Pekerjaan	Guru	0	0%
		Kepala Sekolah	15	43%
		Pengawas Sekolah	20	57%
		Tenaga Kependidikan	0	0%
		Asosiasi Kepala Sekolah	0	0%
		Asosiasi Pengawas Sekolah	0	0%
		Asosiasi Tenaga kependidikan	0	0%
		Dinas Pendidikan	0	0%
		Perguruan Tinggi atau Universitas	0	0%
		Lainnya	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Berikut disampaikan tabel nilai SKM per Unsur:

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Per Unsur	3,80	3,77	3,66	3,57	3,80	3,83	3,91	3,77	3,60
Nilai Konversi Per Unsur	95,00	94,29	91,43	89,29	95,00	95,71	97,86	94,29	90,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,75= 93,65 (A= Sangat Baik)								



Catatan:

1. U1 : Persyaratan (Persyaratan layanan mudah dipenuhi dan tidak berbelit)
2. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Prosedur pelayanan jelas, sederhana, dan mudah diikuti)
3. U3 : Waktu Pelayanan (Waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang dijanjikan)
4. U4 : Biaya/Tarif (Biaya/tarif pelayanan sesuai ketentuan dan terjangkau)
5. U5 : Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (Hasil pelayanan sesuai yang diharapkan dan memenuhi standar)
6. U6 : Kompetensi Pelaksana (Petugas pelayanan kompeten dan mampu melayani dengan baik)
7. U7 : Perilaku Pelaksana (Petugas melayani dengan sopan, ramah, dan tidak diskriminatif)
8. U8 : Sarana dan Prasarana (Fasilitas pelayanan memadai dan nyaman)
9. U9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Mekanisme pengaduan dan penanganannya berjalan dengan baik)

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

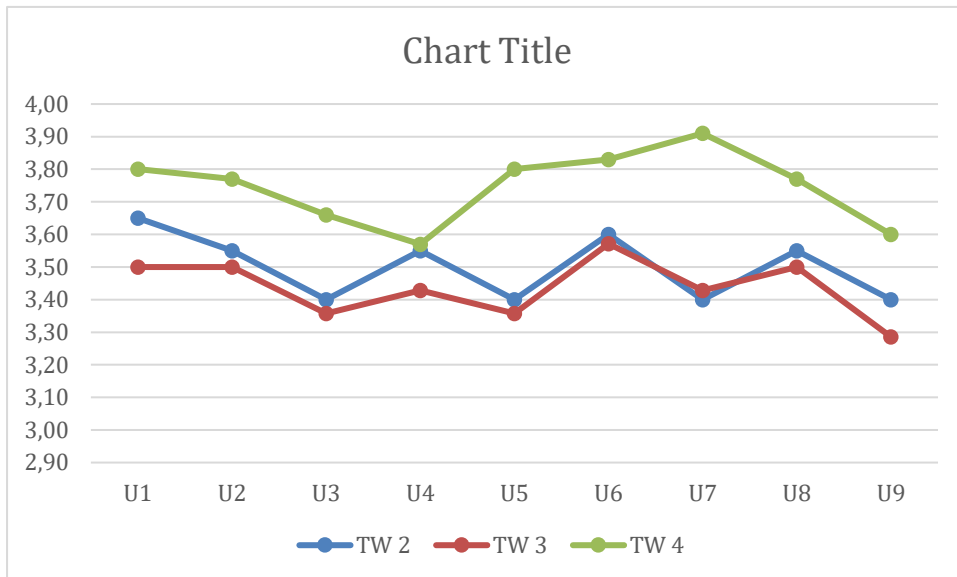
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 89,29. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapatkan nilai 90,00 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima berbagai masukan yang menyatakan bahwa durasi pelaksanaan kegiatan masih dirasakan kurang optimal, khususnya pada sesi diskusi dan konsultasi yang belum mampu mengakomodasi seluruh pertanyaan peserta. Selain itu, terdapat harapan agar penyebaran informasi terkait program dan layanan dapat dilakukan secara lebih masif dan berkelanjutan, serta peningkatan pemerataan akses program pengembangan kompetensi agar tidak terpusat pada wilayah atau satuan pendidikan tertentu saja.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara kuantitatif, tetapi juga sebagai upaya konkret dalam menjawab kebutuhan dan permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan diarahkan pada optimalisasi waktu layanan, penguatan strategi komunikasi dan diseminasi informasi, serta perluasan jangkauan program dengan prioritas pada unsur-unsur yang memperoleh nilai terendah.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan 4 (empat) mulai Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah, dan Tenaga Kependidikan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,65. Hasil SKM ini didapatkan melalui pengambilan data survei melalui *google form*.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dan disusul oleh unsur Kompetensi Pelaksana. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa perilaku dan kompetensi dari petugas layanan sangat baik.

Jakarta , 31 Desember 2025

**Direktur Kepala Sekolah, Pengawas
Sekolah, dan Tenaga Kependidikan**



Dr. Iwan Junaedi

NIP. 19710328 199903 1 001

LAMPIRAN

Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat – Direktorat Kepala Sekolah, Pengawas Sekolah dan Tenaga Kependidikan

Terima kasih atas kesediaan ibu dan bapak meluangkan waktu untuk memberikan penilaian terhadap layanan-pelayanan kami sesuai dengan Pedoman PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

kykjulianti70@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

* Indicates required question

Alamat Email *

Your answer

No WhatsApp *

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Usia *

- <20
- 20-30
- 31-40
- 41-50
- >50

Pendidikan Terakhir *

- SD
- SMP
- SMA/SMK
- D3
- S1
- S2 Ke atas

Profesi *

- Guru
- Kepala Sekolah
- Pengawas Sekolah
- Tenaga Kependidikan
- Asosiasi Kepala Sekolah
- Asosiasi Pengawas Sekolah
- Asosiasi Tenaga Kependidikan
- Dinas Pendidikan
- Perguruan Tinggi atau Universitas
- Lainnya

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

Bagian B: Unsur Pelayanan

Skala: 1 = Tidak Baik,

Skala: 2 = Kurang Baik,

Skala: 3 = Baik,

Skala: 4 = Sangat Baik

Persyaratan *

(Persyaratan layanan mudah dipenuhi dan tidak berbelit)

- 4
- 3
- 2
- 1

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur *

(Prosedur pelayanan jelas, sederhana, dan mudah diikuti)

- 4
- 3
- 2
- 1

Waktu Pelayanan *

(Waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang dijanjikan)

- 4
- 3
- 2
- 1

Biaya/Tarif *

(Biaya/tarif pelayanan sesuai ketentuan dan terjangkau)

- 4
- 3
- 2
- 1

Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan *

(Hasil pelayanan sesuai yang diharapkan dan memenuhi standar)

- 4
- 3
- 2
- 1

Kompetensi Pelaksana *

(Petugas pelayanan kompeten dan mampu melayani dengan baik)

- 4
- 3
- 2
- 1

Perilaku Pelaksana *

(Petugas melayani dengan sopan, ramah, dan tidak diskriminatif)

- 4
- 3
- 2
- 1

Sarana dan Prasarana *

(Fasilitas pelayanan memadai dan nyaman)

- 4
- 3
- 2
- 1

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Mekanisme pengaduan dan penanganannya berjalan dengan baik) *

- 4
- 3
- 2
- 1

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

Bagian C: Saran dan Masukan

Silakan tuliskan saran atau masukan Anda untuk peningkatan kualitas pelayanan kami:

Your answer

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms