LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SMAN 1 PLERET BANTUL YOGYAKARTA TAHUN 2026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL **1**
DAFTAR ISI **2**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 1
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 6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 7
2.4 Tren Nilai SKM 8
BAB III **10**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **10**
BAB IV 12
KESIMPULAN **12**

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.

Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Peret 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 SMA Negeri 1 Pleret. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 SMA Negeri 1 Pleret 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 satu tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Pada survei kepuasan masyarakat SMAN 1 Pleret Tahun 2026 berdasarkan jumlah pengguna layanan (populasi) setiap tahun rata-rata berkisar antara 5 s.d. 30. Total semua pengguna layanan (populasi) berkisar antara 45 s.d. 210. Untuk itu jika dengan tabel Krejcie dan Morgan, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 210 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 136 responden. Perincian sampel untuk masing-masing layanan adalah sebagai berikut Informasi Publik 15 sampel, Pengaduan 10 sampel,, Legalisasi Dokumen 23 sampel, Penelitian 10 sampel, Tugas Mata Kuliah 7 sampel, Uji Instrumen 7 sampel, Praktek Kependidikan 31 sampel, PPDB 25 sampel, dan Mutasi Masuk 8 sampel.

BAB II ANALISIS

DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 136 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel. 1 Rekapitulasi responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	49	36%
		Perempuan	87	63%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	13	9,5
		SMA/Sederajat	29	21
		D1/D2/D3	30	22
		D4/S1	49	36
		S2	13	9,5
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	19	13,9
		TNI	20	14,7
		Swasta	36	26,5
		Wirausaha	31	22,8
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	31	22,8

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	-	100%
		Disabilitas	-	
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1. IKM Layanan Informasi	3,60	3,47	3,27	4,00	3,53	3,53	3,53	3,33	3,47	87,27	
2. IKM Pengaduan	3,60	3,40	3,20	4,00	3,50	3,50	3,50	3,30	3,40	86,35	
3. IKM Legalitas Dokumen	3,57	3,48	3,52	3,39	3,43	3,48	3,52	3,52	3,5	86,33	
4.Penelitian	3,60	3,20	3,50	3,40	3,50	3,50	3,30	3,40	3,4	84,70	
5. Tugas Mata Kuliah	3,71	3,43	3,57	3,29	3,57	3,43	3,57	3,57	3,4	86,82	
6. Uji Instrumen	3,71	3,43	3,43	3,29	3,57	3,43	3,43	3,43	3,3	85,25	
7. Praktek Kependidikan	3,61	3,58	3,55	3,52	3,55	3,48	3,52	3,48	3,5	87,47	
8. PMB	3,52	3,40	3,48	3,40	3,48	3,56	3,48	3,56	3,5	86,24	
9. Mutasi Masuk	3,75	3,50	3,38	3,50	3,38	3,38	3,38	3,63	3,63	86,625	
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,60	3,43	3,23	4,00	3,52	3,52	3,52	3,32	3,43		
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,396	0,378	0,356	0,440	0,387	0,387	0,387	0,365	0,378		*)
											3,472
IKM Unit pelayanan											**) 86,81

Keterangan :

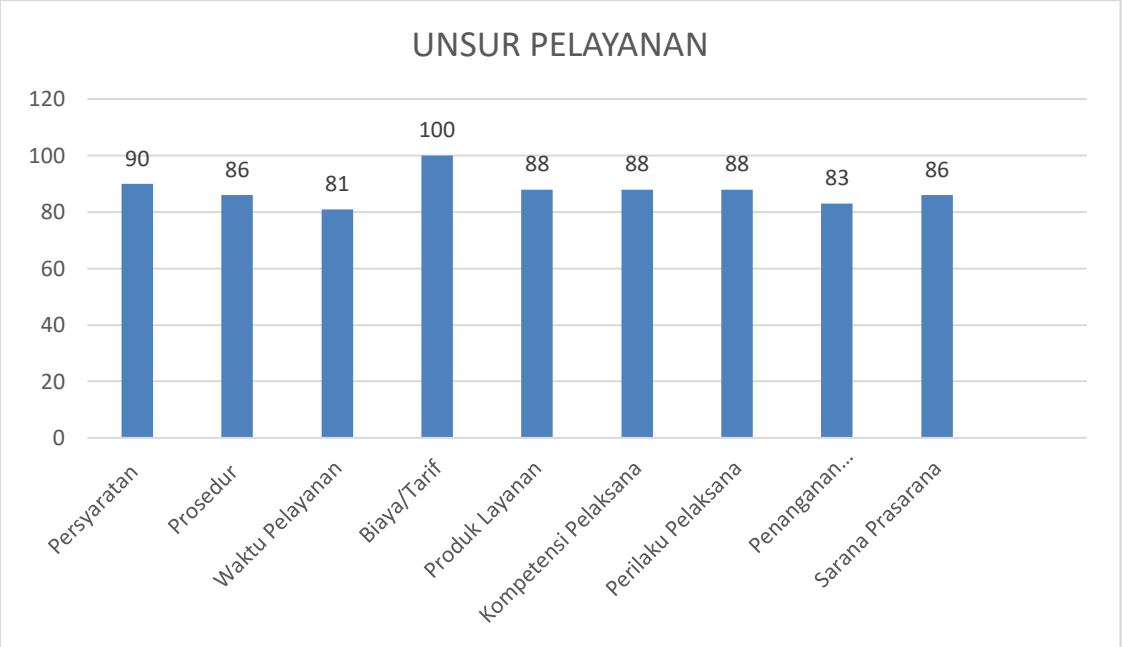
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur Pelayanan	= Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)
NRR Unit Layanan	= Nilai Rata-rata unit layanan
NRR tertimbang Unit Layanan	= NRR Unit Layanan x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana Prasarana

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,396	90,000
2	Prosedur	0,378	85,833
3	Waktu Pelayanan	0,356	80,833
4	Biaya/Tarif	0,440	100,000
5	Produk Layanan	0,387	87,917
6	Kompetensi Pelaksana	0,387	87,917
7	Perilaku Pelaksana	0,387	87,917
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,365	82,917
9	Sarana Prasarana	0,378	85,833
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	3,472	
	Nilai NRR setelah konversi	86,808	

SKM Unit Pelayanan	86,81
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.2.1 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu layanan 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. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 81. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 83 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu layanan dirasa cukup lama, tidak selesai 1 hari, dan terkesan memperlambat birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai tindak lanjut penanganan pengaduan saran dan masukan yang kurang cepat sehingga belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih

penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis

tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

Tabel 3. Rencana tindak lanjut

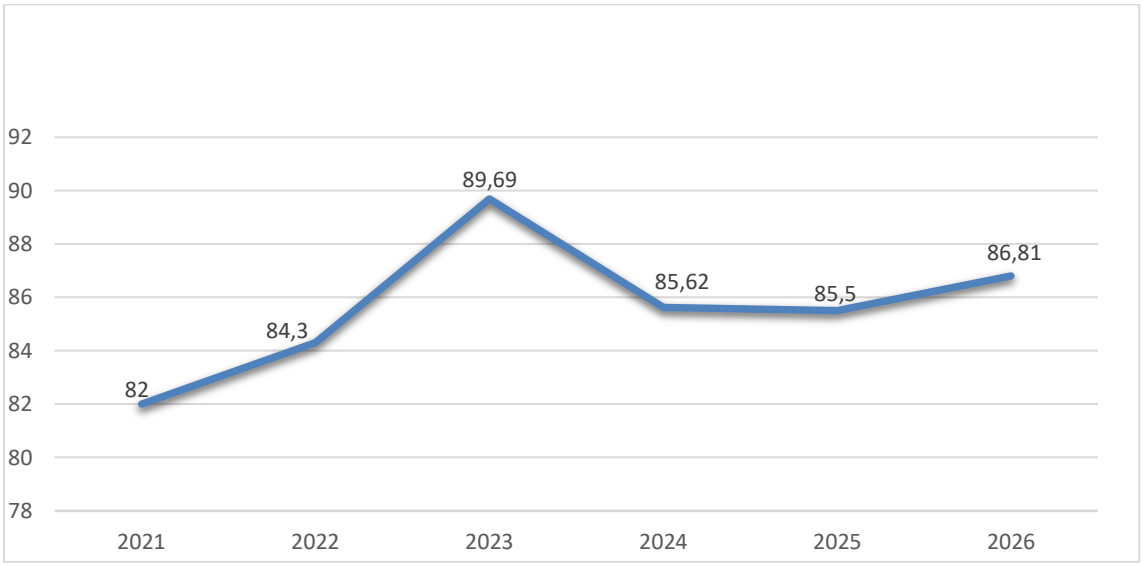
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu	Melakukan Evaluasi dan Revisi: • Evaluasi secara berkala terhadap standar layanan masyarakat yang ada untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan efisiensi layanandan, • Revisi jika diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.	Evaluasi: 3 bulan sekali Revisi: Desember 2026	Bidang Pelayanan
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Memaksimalkan saluran pengaduan yang jelas Sekolah menyediakan kotak saran, formulir pengaduan, nomor WhatsApp resmi, atau layanan pengaduan online agar siswa, orang tua, dan masyarakat mudah menyampaikan keluhan. 2. Menetapkan standar waktu respons Sekolah menetapkan batas waktu untuk memberikan tanggapan, misalnya pengaduan dikonfirmasi	Desember 2026	

		maksimal 1 × 24 jam kerja dan ditindaklanjuti sesuai tingkat permasalahannya. 3. Menunjuk petugas khusus Menugaskan guru atau staf yang bertanggung jawab menerima, mencatat, memeriksa, dan menindaklanjuti setiap pengaduan agar tidak terabaikan.		

2.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan SMAN 1 Pleret dapat dilihat melalui grafik berikut :

TAHUN	Tingkat Kepuasan Layanan SMAN 1 Pleret
2021	82
2022	84.3
2023	89.69
2024	85.62
2025	85.5
2026	86.81



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 6 tahun terakhir menunjukkan pola yang *fluktuatif*. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa SMAN 1 Pleret telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh SMAN 1 Pleret periode tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Periode tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88,75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,08
3	Waktu Penyelesaian	85,00
4	Biaya/Tarif	83,75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,66
6	Kompetensi Pelaksana	85,00
7	Perilaku Pelaksana	87,08
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,16
9	Sarana dan Prasarana	87,91

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut.SMAN 1 Pleret telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan	Tanggal/Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut
1.	Meningkatkan transparansi biaya Sekolah perlu menyampaikan informasi biaya secara terbuka, jelas, dan mudah diakses oleh siswa serta orang tua, termasuk tujuan dan rincian penggunaannya.	Sudah	Mengundang orangtua/walimurid dalam sosialisasi program sekolah. Tantangannya adalah masih banyak orangtua yang berpendapat sekolah itu gratis/tidak perlu biaya.		27 Agustus 2026
2.	Mengoptimalkan penggunaan teknologi Memanfaatkan layanan digital untuk pengajuan dokumen, penyampaian persyaratan, dan pemantauan status pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu berulang kali datang ke sekolah.	Sudah	Penambahan komputer yang terkoneksi internet dan printer		Agustus 2026

3.	Kompetensi pelaksana	Sudah	Mengirimkan pelaksana layanan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi	 	28 Agustus 2026

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di SMAN 1 Pleret, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,81. Nilai SKM SMAN 1 Pleret menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, SMAN 1 Pleret telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

  -

Pleret, 14 Oktober 2026

Kepala Sekolah,

PEMERINTAH DAERAH DIY
SMAN 1 PLERET
DISDIKPORA

Sri Suyatmi, S.Pd.

LAMPIRAN

1. KUISONER

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SMAN 1 PLERET BANTUL

Unit Pelayanan: **Legalisasi Dokumen**

DATA MASYARAKAT/RESPONDEN		
Nomor Responden		
Nama		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Peg. Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

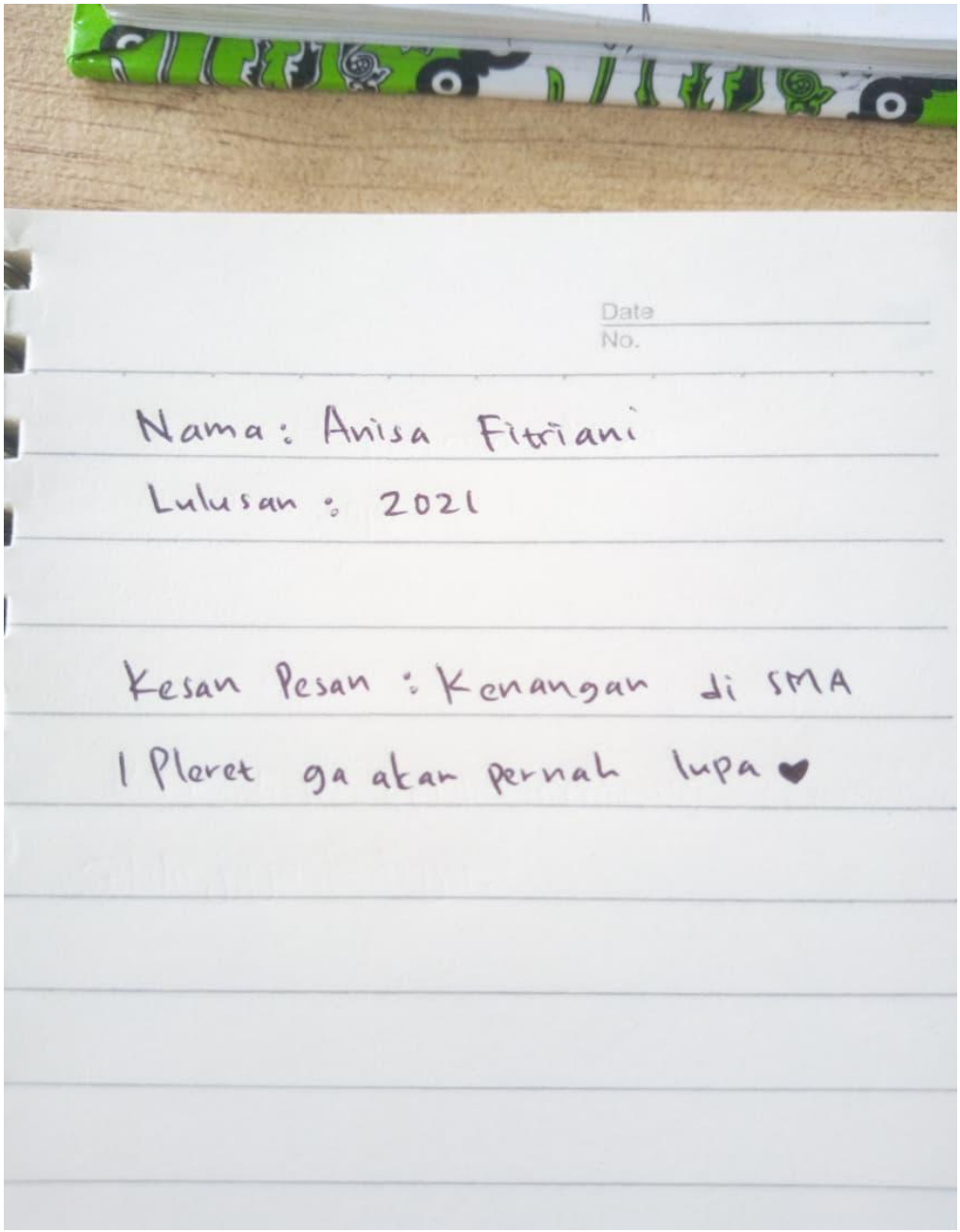
PENDAPAT RESPONDEN			
1.	Bagaimana pendapat Anda tentang **kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya** di unit ini 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6.	Bagaimana pendapat Anda tentang **kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan** di unit ini a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten
2.	Bagaimana pendapat Anda tentang **kemudahan prosedur pelayanan** di unit ini 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7.	Bagaimana pendapat Anda tentang **perilaku petugas (keramahan dan kesopanan) dalam memberikan pelayanan** di unit ini 1. Tidak ramah dan sopan 2. Kurang ramah dan sopan 3. ramah dan sopan 4. sangat ramah dan sopan
3.	Bagaimana pendapat Anda tentang **ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan** di unit ini a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8.	Bagaimana pendapat Anda tentang **sarana dan prasarana yang ada** di unit ini 1. Tidak lengkap 2. Kurang lengkap 3. lengkap 4. Sangat lengkap
4.	Bagaimana pendapat Anda tentang **kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan** di unit ini 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	9.	Bagaimana pendapat Anda tentang layanan **tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan** di unit ini 1. Tidak baik 2. Kurang baik 3. baik 4. Sangat baik
5.	Bagaimana pendapat Anda tentang **produk hasil layanan** di unit ini 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai		Masukan dan saran ....

Pleret, ...
Responden

---

2. DOKUMENTASI




Date
No.
Nama : Anisa Fitriani
Lulusan : 2021
Kesan Pesan : Kenangan di SMA
1 Pleret ga akan pernah lupa ♥


PLERET
BUMI MANGGALA ANGG
YOGYAKAR
SMA NEGERI 1
PLERET
Bumi Manggala
Menggapai Cita - Mengukir Prestasi
Alamat: Kedaton, Pleret, Pleret, Bantul 55791
Telp. (0274) 4468124
Email: sma_buma@yahoo.com