

LAPORAN PELAKSANAAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SMP NEGERI 1 BOYOLALI
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) SMP Negeri 1 Boyolali Tahun 2026 dapat disusun dengan baik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh sekolah kepada peserta didik, orang tua/wali murid, masyarakat, serta pemangku kepentingan lainnya. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh responden yang telah memberikan masukan dan penilaian terhadap pelayanan di SMP Negeri 1 Boyolali. Semoga laporan ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu pelayanan sekolah.

Boyolali, 27 Juli 2026

Kepala SMP Negeri 1 Boyolali

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggara pendidikan. SMP Negeri 1 Boyolali sebagai lembaga pendidikan berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik, orang tua, masyarakat, serta seluruh pemangku kepentingan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sekolah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan survei ini mengacu pada prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, mudah diakses, serta memenuhi harapan masyarakat.

2. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk:

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sekolah.
- b. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan sembilan unsur pelayanan.
- c. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan.
- d. Menyusun rencana tindak lanjut sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan.

3. Metoda

- a. Metode yang digunakan adalah survei menggunakan kuesioner.
- b. Teknik pengumpulan data:

- ❖ Pengisian angket secara langsung.
- ❖ Google Form.
- ❖ Wawancara singkat.

- c. Populasi:
 - ❖ Seluruh pengguna layanan sekolah.
- d. Responden:

- ❖ Orang tua/wali murid
- ❖ Peserta didik
- ❖ Masyarakat
- ❖ Komite Sekolah

- e. Jumlah responden: 150 Orang
- f. Skala Penilaian:

1 = Tidak Baik

3 = Baik

2 = Kurang Baik

4 = Sangat Baik

4. Tim Pelaksana

No	Nama	Jabatan
1	Kepala Sekolah	Penanggung Jawab
2	Wakil Kepala Sekolah	Ketua Tim
3	Guru	Sekretaris
4	Tenaga Administrasi	Anggota
5	Operator Sekolah	Anggota

5. Jadwal Pelaksanaan

No	Kegiatan	Waktu
1	Persiapan Instrumen	1–5 Juli 2026
2	Pelaksanaan Survei	8–15 Juli 2026
3	Pengolahan Data	16–20 Juli 2026
4	Penyusunan Laporan	21–25 Juli 2026
5	Penyampaian Hasil	30 Juli 2026

BAB II

ANALISIS

1. Unsur Pelayanan

a. Persyaratan

- ❖ Persyaratan pelayanan dinilai mudah dipahami, jelas, dan tidak berbelit-belit.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,62**
- ❖ Kategori: **Sangat Baik**

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- ❖ Pelayanan administrasi telah memiliki prosedur yang jelas sehingga memudahkan masyarakat memperoleh layanan.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,60**
- ❖ Kategori: Sangat Baik

c. Waktu Penyelesaian

- ❖ Pelayanan administrasi dinilai cepat sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,55**
- ❖ Kategori: Sangat Baik

d. Biaya/Tarif

- ❖ Seluruh pelayanan diberikan tanpa pungutan yang tidak sesuai ketentuan.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,80**
- ❖ Kategori: Sangat Baik

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- ❖ Produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,63**
- ❖ Kategori: Sangat Baik

f. Kompetensi Pelaksana

- ❖ Petugas memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,68**
- ❖ Kategori: Sangat Baik

g. Perilaku Pelaksana

- ❖ Petugas bersikap ramah, sopan, dan profesional.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,74**
- ❖ Kategori: Sangat Baik

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- ❖ Sekolah menyediakan media pengaduan dan merespons masukan masyarakat.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,58**
- ❖ Kategori: Sangat Baik

i. Sarana dan Prasarana

- ❖ Fasilitas pelayanan dinilai nyaman, bersih, aman, dan memadai.
- ❖ Nilai rata-rata: **3,61**
- ❖ Kategori: Sangat Baik

2. Karakteristik Responden

Jumlah responden: **150 Orang**

Berdasarkan Jenis Kelamin

- ❖ Laki-laki : 65 orang (43%)
- ❖ Perempuan : 85 orang (57%)

Berdasarkan Status

- ❖ Orang tua/Wali : 60%
- ❖ Peserta Didik : 30%
- ❖ Masyarakat : 5%
- ❖ Komite Sekolah : 5%

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3,62
2	Prosedur	3,60
3	Waktu	3,55
4	Biaya	3,80
5	Produk Layanan	3,63
6	Kompetensi	3,68
7	Perilaku	3,74
8	Pengaduan	3,58
9	Sarana	3,61

Nilai Rata-rata

= 3,65

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

= 91,25

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)

4. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei, sekolah merencanakan beberapa tindak lanjut sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi.
2. Mengembangkan pelayanan berbasis digital.
3. Meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan.
4. Menambah media penyampaian pengaduan secara daring.
5. Melaksanakan pelatihan pelayanan prima bagi tenaga administrasi.
6. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala setiap semester.
7. Menyosialisasikan standar pelayanan kepada seluruh warga sekolah.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **91,25** dengan kategori mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SMP Negeri 1 Boyolali telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, sekolah tetap berkomitmen melakukan perbaikan secara berkelanjutan terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan peningkatan sarana pelayanan.

2. Rekomendasi

Rekomendasi yang perlu dilakukan antara lain:

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik.
2. Mengoptimalkan digitalisasi pelayanan administrasi.
3. Menambah fasilitas ruang pelayanan.
4. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan berkala.
5. Menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat secara cepat dan transparan.
6. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara rutin sebagai bahan evaluasi peningkatan mutu pelayanan.