



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE 2025

Sebagai wujud komitmen dalam menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, transparan, dan akuntabel.



Mengevaluasi
Hasil SKM



Menindaklanjuti
Rekomendasi



Meningkatkan
Kualitas Pelayanan
Secara Berkelanjutan



SEKOLAH DASAR NEGERI

001 RANAI

KABUPATEN NATUNA

TAHUN 2026

*Bersama Melayari,
Lebih Baik untuk Semua*



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	3
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	5
BAB IV KESIMPULAN	6
LAMPIRAN	7

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Sekolah Dasar Negeri 001 Ranai Kabupaten Natuna perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekolah Dasar Negeri 001 Ranai Kabupaten Natuna menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,98	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,00	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,98	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	4,00	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,98	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,95	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,95	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,98	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi	1.1 Memberikan motivasi dan masukan melalui rapat internal	V				Kepala Sekolah
2	Perilaku	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap perilaku pelayanan melalui rapat internal	V				Kepala Sekolah
3	Pengaduan	3.1 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Tim Pengelolaan Pengaduan melalui rapat internal	v				Kepala Sekolah

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 (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Memberikan motivasi dan masukan melalui rapat internal	Sudah	Memberikan motivasi		Tidak ada
2	2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap perilaku pelayanan melalui rapat internal	Sudah	Dilakukan Monitoring dan Evaluasi		Tidak ada
3	3.1 Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Tim Pengelolaan Pengaduan melalui rapat internal	Sudah	Dilakukan Monitoring dan Evaluasi		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Sekolah Dasar Negeri 001 Ranai Kabupaten Natuna telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu pengawasan sebagai bentuk keseriusan tindaklanjut dari pelayanan publik yang diberikan.

Ranai, 15 Januari 2026

Kepala Sekolah SDN 001 Ranai


Deni Iswanti, S.Pd.SD
NIP. 197109092005022006

LAMPIRAN DOKUMENTASI

Foto Dokumentasi Tindak Lanjut

