

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2026



SMPN 1 KAWALI
KABUPATEN CIAMIS

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran	3
1.4 Prinsip.....	4
1.5 Instrumen Kegiatan	4
1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan	6
1.7 Pengolahan Data Survei	7
1.8 Tim Pelaksana SKM	7
1.9 Jadwal Pelaksanaan.....	8
BAB II	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik.....	9
2.2 Jumlah Responden SKM.....	10
2.3 Indes Kepuasan Masyarakat SMPN 1 Panawangan Kabupaten Ciamis ...	11
BAB III	13
ANALISIS HASIL SKM	13
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
3.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
3.3 Tren Nilai IKM	15
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Ciamis kepada masyarakat, sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini, pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada SMPN 1 Kawali sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Ciamis, secara rutin diselenggarakan SKM tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi SMPN 1 Kawali untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah tiga kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 33 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud pelaksanaan kegiatan SKM adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat.

Tujuan kegiatan SKM yaitu untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan transparan sebagai bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis secara berkelanjutan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Diketahui gambaran tentang kinerja SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis.

1.4 Prinsip

Prinsip yang diperhatikan dalam pelaksanaan kegiatan SKM, antara lain:

1. Transparan

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hasil SKM harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan SKM, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 Instrumen Kegiatan

Pelaksanaan SKM di SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis tahun 2025 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas 10 pertanyaan yang memuat 10 variabel/unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)
Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian (U3)
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif (U4)
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
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 (U6)
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana (U7)
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Pungutan Tidak Resmi (U8)
Pungutan tidak resmi adalah biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Unsur Pungutan Tidak Resmi merupakan pertanyaan tambahan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. Sarana dan Prasarana (U10)
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,

mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

SKM dilaksanakan di masing-masing unit layanan pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis. SKM dilaksanakan pada periode 1 Juli s.d 31 Juli 2026.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden SKM Tahun 2026 ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Juli s.d 31 Juli 2026. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis tahun 2025 adalah sebanyak 28 orang.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner SKM secara mandiri/sendiri oleh masyarakat penerima layanan SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis. Pelaksanaan SKM di SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis tahun 2026 menggunakan kuesioner SKM secara non-elektronik.

1.7 Pengolahan Data Survei

Untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan cara menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang dinilai dalam SKM.

$$\text{Nilai IKM} = \sum \text{Nilai rata - rata tertimbang per unsur}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka nilai IKM tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM dibuatlah tabel informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

1.8 Tim Pelaksana SKM

Tim pelaksanaan SKM tahun 2026 di SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis, dengan susunan Tim sebagai berikut:

Pengarah : Kepala Sekolah
Nanang Budiawan, S.Pd., M.Pd.

Ketua : H. Toto Rusmanto, S.Pd.

Sekretaris : H.Emong, SAg,.MPd.I

Anggota : Yaya Fitriadin, S.Pd.

Mulyadi, S.Pd.

Nandang Herlangga, SE

.

1.9 Jadwal Pelaksanaan

Proses SKM tahun 2026 di SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis dilaksanakan pada bulan Juli 2026, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jadwal Kegiatan SKM pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis Tahun 2026

No	Uraian Kegiatan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agsts	Sept	Okt	Nov
1	Pelaksanaan Survei											
2	Pengolahan dan Analisis Data SKM											
3	Penyusunan Laporan Akhir											

BAB II

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis

Berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis 000.8.3.4/4791-Disdik.1/2026 tentang Standar Pelayanan Publik pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis, terdapat 6 jenis layanan pada SMPN 1 Kawali antara lain yaitu:

Tabel 2.1
Produk/Jenis Pelayanan pada SMPN 1 Kawali

NO	UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)	PRODUK PELAYANAN PUBLIK
1	Kebijakan Pelayanan	Dokumen Standar Pelayanan berupa Buku Kunjungan bersifat fisik dan digital
2	Profesionalisme SDM	Dokumen Penetapan Kode Etik dan Perilaku Pegawai Pemberian Penghargaan kepada Pegawai Berprestasi
3	Sarana Prasarana	Tersedianya Sarana Prasarana Yang Mendukung Pelayanan Publik
4	SIPP	Tersedianya Layanan Publikasi Berupa Website Sekolah, Media Sosial Dan Ponsel.
5	Konsultasi Pengaduan	Tersedianya Sarana Pengaduan dan Angket Yang Dapat Akses Secara Daring Maupun Luring.
6	Inovasi	Tersedianya Layanan Klinik Akademik Sekolah Bagi Anak Yang Memiliki Kendala Dalam

		Memahami Pelajaran Sesuai Dengan Kesulitan Yang Dialami.
--	--	--

2.2 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden SKM ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Juli s.d 31 Juli 2026. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis adalah sebanyak 28 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2

Klasifikasi Responden SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	35,71
		PEREMPUAN	18	64,29
2	TINGKAT PENDIDIKAN TERAKHIR	SD	0	00,00
		SMP	1	3,57
		SMA/SMK	10	35,71
		D1/D2/D3	5	17,86
		SI/D4	9	32,14
		S2/S3	3	10,72
		Tidak Terisi	0	00,00
3	PEKERJAAN	PNS	10	35,71
		SWASTA	3	10,72
		WIRUSAHA	2	7,14
		LAINNYA	12	42,86
		TNI/POLRI	1	3,57

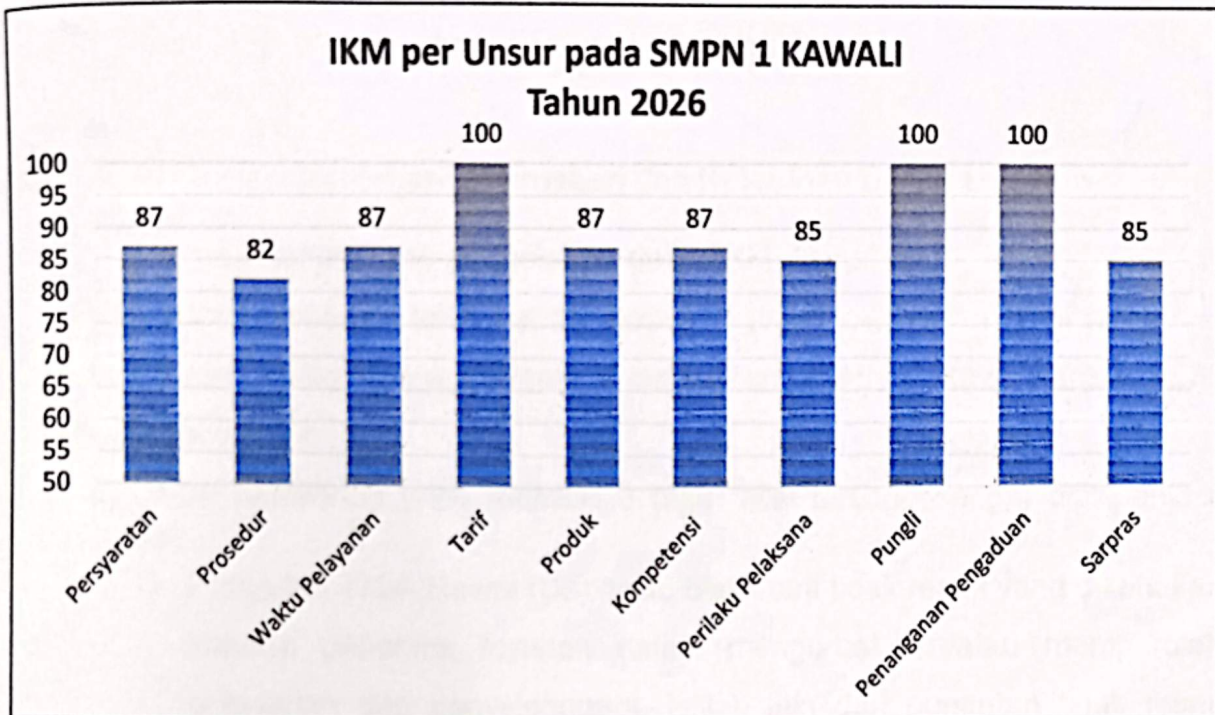
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat SMPN 1 Panawangan Kabupaten Ciamis Tahun 2026

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis menggunakan aplikasi Siska Campernik diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2.3

Rincian Nilai SKM SMPN 1 Kawali Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1	Persyaratan (U1)	87,00	Persyaratan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
2	Prosedur (U2)	82,00	Sistem, Mekanisme dan Prosedurnya Mudah dan tidak berbelit-belit.
3	Waktu Pelayanan (U3)	87,00	Cepat dalam memberikan pelayanan.
4	Tarif (U4)	100	Pelayanan diberikan secara Gratis/Sangat Murah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5	Produk Pelayanan (U5)	87,00	Produk spesifikasi jenis pelayanan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
6	Kompetensi Pelayanan (U6)	87,00	Petugas Pelayanan Kompeten dalam memberikan pelayanan
7	Prilaku Petugas (U7)	85,00	Petugas Pelayanan Sangat Sopan dan Ramah dalam memberikan pelayanan
8	Pungutan Tidak Resmi (U8)	100	Tidak Ada pungutan tidak resmi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
9	Penanganan Pengaduan (U9)	100	Penanganan Pengaduan Dikelola dengan Baik
10	Sarana dan Prasarana (U10)	85,00	Kondisi Sarana Prasarana Pelayanan Sangat Baik mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Nilai IKM		87,59	



Grafik 2.1

Nilai SKM SMPN 1 Kawali Per Unsur

BAB III

ANALISIS HASIL SKM

3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Tahun 2026, kecenderungan pendapat responden terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan (nilai rata-rata per unsur) dalam penyelenggaraan pelayanan SMPN 1 Kawali antara lain sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai tertinggi/sangat baik, antara lain:
 - 1) Pungutan Tidak Resmi (U8), yaitu biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Nilai rata-rata unsur Pungutan Tidak Resmi (U8) adalah sebesar 100,00 (Sangat Baik).
 - 2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9), yaitu kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Nilai rata-rata unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) adalah sebesar 100,00 (Sangat Baik).
 - 3) Biaya/Tarif (U4), yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Nilai rata-rata unsur Biaya/Tarif (U4) adalah sebesar 100,00 (Sangat Baik).
- b. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai terendah, antara lain:
 - 1) Prosedur (U2), yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanannya harus lebih di permudah dan diperbaiki untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai rata-rata unsur Persyaratan (U1) adalah sebesar 82,00 (Baik).
 - 2) Prilaku Petugas (U7), Prilaku petugas harus lebih ramah dan sopan . Nilai rata-rata unsur Prilaku petugas (U7) adalah sebesar 85,00 (Baik).
 - 3) Sarana dan Prasarana (U10), yaitu Kondisi Sarana dan prasarana pelayanan baik mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai

rata-rata unsur Sarana dan prasarana (U10) adalah sebesar 85,00 (Baik).

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM, unsur Prosedur (U2), Prilaku Petugas (U7) serta Sarana dan Prasarana (U10), menjadi komponen yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan/ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis.

Oleh sebab itu, ke-3 unsur tersebut akan ditindak lanjuti dalam rangka pengambilan kebijakan pelayanan publik untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

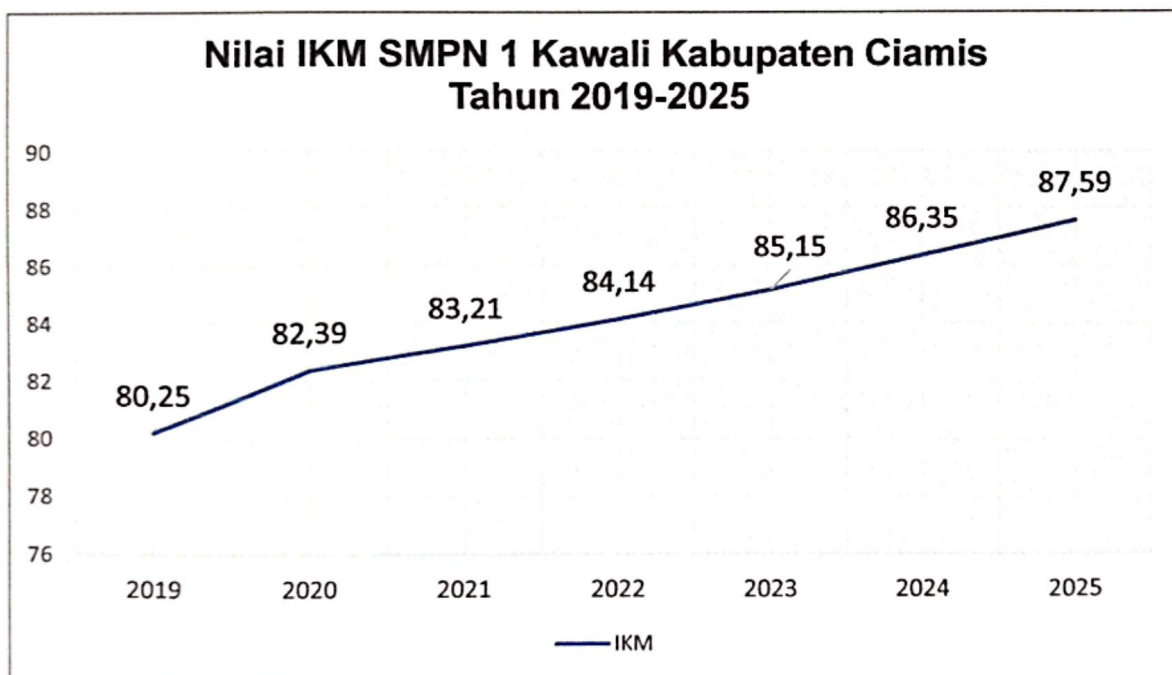
Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Tahun 2026 dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2026

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi	Waktu (Tahun 2027)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Layanan	Pemutakhiran prosedur layanan pada Standar Pelayanan		√	√		Kepala Sekolah
2	Prilaku Petugas	Meningkatkan kualitas pelayanan	√				Kepala Sekolah
3	Sarana Prasana	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.	√	√	√	√	Kepala Sekolah

3.3 Tren Nilai IKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kepala Sekolah Kabupaten Ciamis dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 3.1

**Perkembangan Nilai IKM SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis
Tahun 2019-2025**

Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, menunjukkan bahwa perkembangan IKM SMPN 1 Kawali periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2025 mengalami kenaikan. Nilai IKM SMPN 1 Kawali Tahun 2025 sebesar 89,14 poin melebihi dari target nilai IKM SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis yang tercantum dalam Perubahan Rencana Strategis (Renstra) SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis Tahun 2025-2026 yaitu sebesar 84 poin, sehingga capaian kinerja IKM SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis mencapai 106 %.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan layanan atas produk layanan pada SMPN 1 Kawali Kabupaten Ciamis secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai IKM 87,59 dan responden sebanyak 28 orang.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pungutan Tidak Resmi (U8), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) serta Biaya/Tarif (U4). Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Prosedur (U2), Prilaku Petugas (U7), dan Sarana Prasarana (U10).
3. Rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan, diantaranya:
 - a) Pemutakhiran prosedur layanan pada Standar Pelayanan;
 - b) Meningkatkan kualitas pelayanan
 - c) Perbaikan sarana da prasarana sekolah sesuai dengan kebutuhan

Kawali, Juli 2026

Kepala SMPN 1 Kawali
Kabupaten Ciamis,



NANANG BUDIAWAN, S.Pd., M.Pd.
Pembina Utama Muda, IV.c
NIP. 19750114 200112 1 003