

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2026



**DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN KEBUMEN**
Jalan Merdeka No. 02 Gedung E Kompleks Setda
Kabupaten Kebumen

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, atas taufik dan hidayahNya sehingga kita dapat melaksanakan tugas dan pengabdian kita kepada masyarakat, bangsa dan negara sehingga Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dapat menyelesaikan Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 20256

Laporan hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan maksud untuk menindaklanjuti Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada bulan Januari – Maret 2026 atau triwulan I tahun 2026 diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai Baik. Namun dari hasil tersebut, masih terdapat hal yang perlu ditindaklanjuti.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada seluruh karyawan/karyawati Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen serta masyarakat pengguna layanan sebagai responden, sehingga dokumen laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 yang sudah dilaksanakan untuk dilaporkan dan diperoleh kesimpulan serta rekomendasi.

Demikian yang dapat kami sampaikan, kami siap menerima saran dan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Kebumen, 23 April 2026
KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA
KABUPATEN KEBUMEN



Dr. H. AGUS SUNARYO, S.Pd., M.Pd.
Pembina Utama Mudal/IV.c
NIP 19691208 200003 1 006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR... ..	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3. Maksud & Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	5
2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026....	5
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	13
3.1. Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026	13
BAB IV KESIMPULAN	
4.1. Kesimpulan.....	14

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dilaksanakan mendasari ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan I atas layanan yang diberikan dimulai bulan Januari s/d Maret 2026 sesuai tugas pokok dan fungsi. Survey Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat atau pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, dapat digunakan sebagai sarana meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mendorong inovasi layanan yang diberikan kepada masyarakat, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Standar pelayanan sebagai tolak ukur atau pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan merupakan kewajiban dan janji penyelenggara atau pemberi layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, gratis dan sesuai prosedur yang berlaku. Dimensi empati dalam konteks pelayanan publik dengan merumuskan adanya 3 (tiga) indikator, yaitu melayani masyarakat dengan sopan, ramah dan melayani dengan baik masyarakat yang komplain. Pelayanan prima yang kita berikan sedapat mungkin mengedapankan 5 (lima) S antara lain : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun.

Pelayanan Publik yang dilaksanakan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilai bagi perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.

Pada triwulan I tahun 2026 penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan 9 (sembilan) unsur antara lain yang berkaitan dengan persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; tarif/biaya; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, setiap triwulan diselenggarakan survei atau pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Survei dilakukan secara online melalui website: skm.kebumenkab.go.id setelah petugas melakukan pelayanan, mulai bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2026 hasil IKM yang didapat akan merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I pada bulan Januari sampai bulan Maret 2026 akan direkapitulasi untuk penilaian layanan publik selama triwulan I tahun 2026 dan selanjutnya digunakan sebagai bahan tindak lanjut bagi penyelenggara layanan publik, dan untuk dilakukan perbaikan pada triwulan berikutnya di tahun 2026 sehingga kualitas pelayanan secara prima dapat segera dicapai sesuai dengan target yang telah ditentukan.

1.2 Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen mendasari:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
- e. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.3 Maksud Dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.

Maksud dari tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen;
- c. Untuk mengetahui baik dan buruknya kinerja Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik, visi dan misi pada organisasi perangkat daerah;
- d. Sebagai strategi Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam rangka melakukan perbaikan skala prioritas atau penyempurnaan layanan sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat;

- e. Memperoleh *feedback* atau umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan
- f. Mengukur komitmen pimpinan dan staf Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang diikuti dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI TINDAK LANJUT

2.1. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I

Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai lembaga. Survei ini mengukur kepuasan secara kuantitatif dan kualitatif melalui berbagai metode, seperti kuesioner, wawancara, dan observasi. Pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan I Tahun 2026, dari bulan Januari sampai dengan Maret 2026 hasil survei berdasarkan metode kuesioner mendasari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86.27	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.71	B
3	Waktu Penyelesaian	83.8	B
4	Biaya/Tarif	92.07	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84.86	B
6	Kompetensi Pelaksana	85.89	B
7	Perilaku Pelaksana	84.66	B
8	Sarana dan Prasarana	85.02	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93.36	A

Berdasarkan dari data pada tabel di atas, terlihat ringkasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2026 dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diberikan nilai mutu layanan tertinggi nilai A menjadi peringkat 1 (satu) dengan nilai IKM sebesar 93.36 terdapat pada unsur Penanganan Peangaduan, Saran dan Masukan dimana pelayanan yang diberikan pada semua jenis layanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen diberikan secara gratis dan

tidak dikenakan biaya, dan apabila ada layanan yang diberikan belum memuaskan dan masyarakat yang dilayani melakukan komplain diwadahi dengan kontak aduan baik melalui Whatsapp, Lapor Bupati, Lapor Gubernur dan maksimal 2 (dua) hari kerja langsung ditanggapi oleh Tim Medsos atau Tim Pengelola Aduan, hal ini menjadi opini masyarakat yang dilayani merasakan adanya respon cepat dari Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen selaku organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan yang baik kepada publik Peringkat ke 2 (dua) mutu layanan nilai A dengan nilai IKM sebesar 92.07 terdapat pada unsur Biaya/Tarif, dimana pelayanan yang diberikan pada semua jenis layanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen diberikan secara gratis dan tidak dikenakan biaya, Peringkat ke 3 (tiga) Mutu layanan B dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 86.,27 terdapat pada unsur Persyaratan, dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak ada persyaratan yang berbelit-belit, artinya persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan sesuai dokumen yang diminta oleh masyarakat, misalkan pada saat legalisasi ijazah cukup dengan membawa fotocopy ijazah/surat tanda tamat belajar dan menunjukkan ijazah aslinya, peringkat ke 4 (empat) terdapat pada mutu layanan nilai B terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai IKM sebesar 85.89 dimana karyawan/karyawati yang bertugas memberikan pelayanan dituntut harus mempunyai kompetensi yang memadai pada setiap pelayanan dengan menerapkan 5 (lima) S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun hal ini merupakan kunci utama Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peringkat ke 5 (lima) dengan Mutu Layanan B terdapat pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 85.71 dimana prosedur yang diberikan untuk jenis layanan yang sama dengan produk yang dihasilkan prosedurnya juga sama sehingga memudahkan masyarakat umum yang dilayani dan tidak merasa direpotkan dengan sulitnya birokrasi pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen ini adalah hasil dari setiap jenis pelayanan yang diberikan, spesifikasi adalah rincian persyaratan dan standar yang harus dipenuhi, dan jenis pelayanan adalah berbagai macam layanan yang disediakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, Peringkat ke 6

(enam) Mutu layanan B terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Salah satu bentuk standar pelayanan publik adalah kondisi sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana dapat dibedakan ke dalam empat jenis yaitu sarana berupa alat, sarana berupa informasi, perabot dan tata ruang, serta kondisi fisik dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 85.02 karyawan/karyawati Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut memberikan layanan yang mencerminkan budaya kerja kompetensi, sedangkan mutu layanan B dengan nilai IKM 84.86 sebagai peringkat ke 7 (tujuh) terdapat pada unsur Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dimana unsur produk ini adalah hasil dari setiap jenis pelayanan yang diberikan, spesifikasi adalah rincian persyaratan dan standar yang harus dipenuhi, jenis pelayanan adalah berbagai macam layanan yang disediakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dengan memahami aspek-aspek, karyawan-karyawati untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat selalu diupayakan untuk pemenuhannya agar memenuhi standar pelayanan minimal menjadikan penerima layanan merasa nyaman. Sedangkan peringkat ke 8 (delapan) mutu layanan B dengan nilai IKM 84.66 terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana Peringkat ke 9 (delapan) mutu layanan B dengan nilai IKM 83,8 terdapat pada unsur Waktu Penyelesaian dimana waktu penyelesaian pelayanan publik bervariasi tergantung pada jenis layanan dari instansi yang mengelola . Secara Umum waktu penyelesaian pelayanan publik biasanya ditetapkan dalam standar pelayanan dan harus diinformasikan kepada masyarakat, misalnya pelayanan informasi pelayanan publik biasanya memiliki jangka waktu penyelesaian yang berbeda dengan jenis pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan pengelolaan layanan publik masih Lemahnya Koordinasi serta Kurangnya sinkronisasi antar lembaga atau dinas menyebabkan prosedur menjadi berulang dan memakan waktu lama.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut di atas, mutu layanan yang diberikan penilaian oleh masyarakat berbeda-beda sesuai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan. Sedangkan rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, sesuai nama layanan yang diberikan sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 2.2

**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 1 Tahun 2026**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Legalisasi Ijazah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB (sekretariat)	8	93.75	90.63	84.38	100	90.63	87.5	81.25	90.63	100	90.06
3	Surat Keterangan Pengganti Ijazah	9	86.11	88.89	80.56	100	80.56	86.11	86.11	80.56	94.44	86.17
4	Surat Keterangan Penelitian (Sekretariat)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Verifikasi calon Penerima Bantuan Sarana Prasarana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	SIM Tunjangan Profesi TK/SD/SMP, Tambah PTK, DIKDAS dan PKB	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
7	Rekomendasi pindah sekolah	3	83.33	83.33	83.33	91.67	83.33	83.33	83.33	83.33	100	85.25
8	Pelayanan DAPODIK	5	80	80	80	85	80	80	80	80	90	80.85
9	Pelayanan PIP (Program Indonesia Pintar)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Pelayanan SPMB (Seleksi Penerimaan Murid Baru)	1	75	75	75	75	75	75	75	75	75	74.25
11	Pengelolaan Layanana Umum dan Kepegawaian	21	85.71	82.14	83.33	92.86	84.52	89.29	86.9	86.9	94.05	86.43
Jumlah		49	86.27	85.71	83.8	92.07	84.86	85.89	84.66	85.2	93.36	86

Berdasarkan tabel 2.2. tersebut diatas unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur ke 1 yaitu pada waktu penyelesaian dengan Nilai IKM 83,8 dimana nama layanan yang diberikan dengan nilai terendah ada 1 nama layanan antara lain SPMB (Seleksi Penerimaan Murid Baru), sedangkan nama layanan yang tercepat pada layanan SIM Tunjangan Profesi TK/SD/SMP, Tambah PTK, DIKDAS dan PKB dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur ke 3 yaitu pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai IKM 93.36 dimana nama layanan yang diberikan semua tidak dikenakan biaya/tidak ada tarif untuk pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen.

Sedangkan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh dari semua nama layanan yang diberikan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen sebanyak 11 (sebelas) nama layanan yang sudah dikelompokkan semula dirinci per jenjang PAUD, SD dan SMP sebagai berikut:

Tabel 2.3

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK DISDIKPORA
BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN I TAHUN 2026**

<u>NILAI IKM</u>	RESPONDEN
86.00	Jumlah Responden : 49 orang Jenis Kelamin : Laki-laki = 25 orang : Perempuan = 24 orang Pendidikan : SD = 3 orang : SMP = 4 orang : SMA = 15 orang : DIPLOMA = 3 orang : S1 = 22 orang : S2/S3 = 1 orang : Lainnya = 1 orang

Berdasarkan data tabel 2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan I tahun 2026 sudah masuk kategori **Baik** dengan Nilai IKM sebesar **86.00** dari jumlah masyarakat yang dilayani sebanyak 49 orang, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang dan responden perempuan sebanyak 24 orang. Sedangkan berdasarkan pendidikan responden terbanyak berpendidikan sarjana sebanyak 22 orang, berpendidikan SMA sebanyak 15 orang, berpendidikan SMP sebanyak 4 orang, berpendidikan SD sebanyak 3

orang, berpendidikan Diploma sebanyak 3 orang sedangkan yang berpendidikan S2/S3 sebanyak 1 orang dan 1 orang tidak berpendidikan/lainnya.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2026 melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 000.8.3.4/13415/2024 Tanggal 3 Oktober 2024 hal Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4
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

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan tabel 2.4 tersebut di atas, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan I sebesar 86,00 artinya Nilai Interval Konvensi (NIK) masuk pada nilai Persepsi ke 4 atau pada range 88,31 – 100,00 dengan mutu layanan **B** (sangat baik) yang artinya kinerja unit pelayanan masuk katagori **“Baik”**.

Tabel 2.5

**RENCANA TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DISDIKPORA
TRIWULAN I TAHUN 2026**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan III	
1	Waktu Penyelesaian	Pelayanan SPMB (Seleksi Penerimaan Murid Baru)		√			Sekretariat dan Bidang

Berdasarkan tabel.2.5. rencana tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM terendah 63.25 yaitu pada unsur waktu penyelesaian dengan rata-rata nilai IKM 83.8 artinya pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat umum pada jenis layanan Pelayanan SPMB (Seleksi Penerimaan Murid Baru) dikarenakan Kewenangan tidak semuanya di Pemerintah Kabupaten ada juga di Provinsi dan Kementerian Agama.

BAB III HASIL TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026

Tabel 3.1
Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026

No.	Hasil Tindak Lanjut	Apakah TL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Berfokus pada perbaikan sistem, peningkatan kompetensi panitia, dan optimalisasi sarana pengaduan untuk menjamin transparansi, keadilan, dan kepuasan masyarakat	Sudah	• Peningkatan Kapasitas Panitia. • Evaluasi dan Optimalisasi Sistem:. • Penyempurnaan Maklumat Pelayanan: Penyediaan Layanan Pengaduan Terpadu: • Sosialisasi yang Lebih Masif		Hambatan : • Rendahnya Nilai Tes Kemampuan Akademik (TKA): • Kurangnya Sosialisasi Kebijakan: • Kesenjangan Jaringan dan Sistem: • Maladministrasi dan Kurangnya Transparansi:

BAB IV KESIMPULAN

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Periode bulan Januari - Maret Tahun 2026 telah dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen sehingga diharapkan pengguna layanan dapat merasa puas dan memberikan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di Dinas pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen. Dan juga dapat menjadi masukan bagi Instansi dan Pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

No	Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Unsur Waktu Penyelesaian	• Evaluasi dan Penyesuaian SOP: • Digitalisasi Layanan: • Optimalisasi Beban Kerja: • Penyederhanaan Persyaratan:	3 hari	Sekretariat dan Kepala Bidang	• Panitia SPMB) • Dinas Pendidikan (Kota/Kabupaten/Provinsi) • Komite Sekolah & Orang Tua Siswa • Pemerintah Daerah (Bupati/Walikota/Dinas terkait)

Demikian laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 2026, semoga menambah motivasi kami dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan menjadi pedoman kami untuk mengambil langkah perbaikan/solusi pelayanan yang kita berikan untuk semakin baik. Tentunya kami siap menerima saran dan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Kebumen, 23 April 2026
KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLARAGA
KABUPATEN KEBUMEN

Dr..H. AGUS SUNARYO, S.Pd., M.Pd.
Pembina Tingkat I/IV.b
NIP 19691208 200003 1 006