



Menurut Hardiyansah (2011) jenis pelayanan publik terbagi tiga kelompok yaitu layanan administratif, layanan barang, dan layanan jasa. Layanan administratif berkaitan dengan penyediaan berbagai dokumen yang diperlukan masyarakat seperti kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, SIM, BPKB, STNK, ijin mendirikan bangunan, dan lainnya. Layanan barang meliputi penyediaan barang kebutuhan publik seperti listrik, air, dan telepon. Adapun bidang pendidikan menengah dan tinggi, kesehatan, angkutan, dan lainnya termasuk jenis layanan jasa.

Unsur-unsur penting pelayanan publik menurut Bharata (2003) yang juga disampaikan oleh Simbolon (2022) ada empat antara lain adanya penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan yang diberikan, dan kepuasan pelanggan. Unsur kepuasan pelanggan mendapat perhatian penting dari penyelenggara layanan untuk menetapkan arah kebijakan layanan publik selanjutnya yang bermuara pada kepuasan pelanggan.

Tuntutan kepuasan pelanggan tersebut mendorong lembaga penyedia pelayanan publik agar berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publiknya. Kriteria kualitas pelayanan publik menurut Lupiyoadi (2010) adalah layanan publik dianggap bermutu jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan dianggap tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan maka layanan tersebut memuaskan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dalam diri seseorang pada saat membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterimanya (Hariany, 2014). Menurut Lewis dan Booms kualitas layanan dapat diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Tjiptono, 2005; Djadjuli, 2019).

Metode pengukuran yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat ada beberapa. Kotler (2007) berpendapat secara sederhana ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem saran dan keluhan, survei kepuasan pelanggan, ghost shopping, dan lost customer analysis. Melalui metode survei kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat dianalisis indeks kepuasan masyarakat sebagai cara untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah melalui metode survei tingkat kepuasan

lalu dilakukan analisis indeks kepuasan pelanggan (Suandi, 2019).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara layanan publik wajib melakukan survei kepuasan konsumen secara berkala. Minimal setahun sekali setiap penyelenggara layanan publik harus melakukan survei agar mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Aturan tersebut diperkuat lagi dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Ada 9 unsur yang wajib menjadi indikator penilaian kepuasan masyarakat yaitu meliputi: Persyaratan, Prosedur/tata cara pelayanan yang dibakukan, Jangka lama penyelesaian, Tarif/biaya, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi petugas, Perilaku petugas, Sarana dan prasarana, serta Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan untuk mengukur secara menyeluruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik. Hasil survei kepuasan masyarakat berupa angka yang merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran IKM dilaksanakan secara berkala untuk menentukan kinerja tiap unit layanan lembaga pemerintah sebagai bahan penentu kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Larono, 2019). Penelitian tentang layanan publik di sekolah, Damanik (2022) menyimpulkan ada korelasi linieritas antara kualitas pelayanan dan akreditasi di SMP di Kecamatan Binjai Utara yang ditunjukkan dari hasil uji t test bahwa  $t_{hitung} (3,480) > t_{tabel} (2,051)$ .

Layanan publik di SMAN 1 Tempel dilaksanakan pada 7 layanan yaitu: informasi publik, pengaduan, PPDB, penelitian/observasi, mutasi masuk, PPL, dan legalisir. Evaluasi layanan publik dilakukan melalui penelitian survei kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Pertanyaan penelitian ini adalah 1) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan SMAN 1 Tempel? 2) Unsur-unsur pelayanan publik apa saja yang harus ditingkatkan SMAN 1 Tempel? 3) Bagaimana analisis cara meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan publik SMAN 1 Tempel? Adapun tujuan penelitian ini untuk 1)

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan SMAN 1 Tempel; 2) Mengetahui unsur-unsur pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan atas layanan publik SMAN 1 Tempel; 3) Menganalisis bagaimana cara meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan publik SMAN 1 Tempel.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif menggunakan metode survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik SMA Negeri 1 Tempel dengan memperhatikan Indeks Kepuasan Konsumen (IKM). Survei kepuasan pelanggan SMA Negeri 1 Tempel dilakukan dari tanggal 24 Juni s.d. 29 Juli 2022 pada waktu jam kerja layanan berlangsung.

Populasi penelitian ini adalah semua pemakai jasa layanan publik SMA Negeri 1 Tempel selama periode penelitian. Responden penelitian ini diambil menggunakan teknik penarikan sampel secara acak sesuai jumlah populasi pengguna tiap layanan. Penentuan jumlah responden sebagai sampel berpedoman pada tabel Krejicie dan Morgan (Setiawan, 2007).

Tabel 1. Pengambilan Sampel Survei

Jenis Pelayanan	Jumlah Pengguna/ Populasi (N)	Jumlah Responden/ Sampel (n)
Informasi Publik	260	155
Pengaduan	260	155
PPDB	85	70
Penelitian/ Observasi	11	10
Mutasi masuk	10	10
PPL	0	-
Legalisir	15	14

Unsur standar kepuasan publik yang digali dari setiap jenis layanan meliputi 9 unsur, yaitu: a) persyaratan yang harus dipenuhi saat meminta layanan, b) prosedur operasional layanan yang dibakukan, c) jangka waktu pelayanan, d) ongkos/tarif untuk memperoleh layanan, e) spesifikasi produk jenis layanan, f) kompetensi/kemampuan petugas, g) perilaku petugas saat melayani, h) sarana dan prasarana

yang tersedia, i) penanganan bila ada aduan, saran, dan masukan.

Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner. Kuisisioner memuat identitas responden dan pertanyaan tentang mutu pelayanan publik yang mencakup 9 unsur. Instrumen penelitian menggunakan Skala Likert, responden menjawab pertanyaan dengan memilih satu dari 4 (empat) pilihan jawaban yang tersedia. Metode pengisian instrumen secara tatap muka pengisian manual dan/atau secara daring melalui google form.

Teknik pengolahan data Indeks Kepuasan Konsumen dihitung menggunakan nilai rerata tertimbang dari setiap unsur pelayanan. Alat untuk mengolah data menggunakan microsoft excel. Terdapat 9 unsur yang dianalisis, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan menggunakan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh menggunakan pendekatan nilai rerata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya agar mempermudah interpretasi terhadap nilai IKM yang ada pada rentang 25 s.d.100 maka dari hasil perhitungan tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25 menggunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah Jenis Pelayanan}}$$

Mengacu pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat maka nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik dipaparkan dalam tabel 2 berikut.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

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

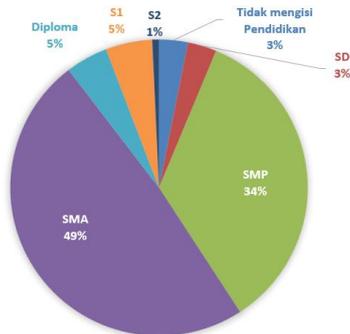
### 3. Hasil dan Pembahasan

Profil 414 orang responden survei yang tersebar pada 6 layanan publik SMA Negeri 1 Tempel meliputi data jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Data jenis kelamin responden adalah laki-laki sebanyak 190 orang (46%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 120 orang (29%), sedangkan yang tidak mengisi jenis kelamin 104 orang (25%). Data tersebut tersaji pada diagram lingkaran gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Profil responden berdasar jenis kelamin

Data responden berdasar tingkat pendidikan disajikan pada diagram lingkaran profil responden berdasar tingkat pendidikan di gambar 2.

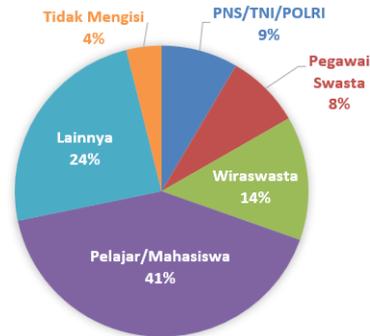


Gambar 2 Profil Responden berdasar Tingkat Pendidikan

Data menunjukkan lulusan S2 sebanyak 3 orang (1%), S1 sebanyak 21 orang (5%), SMA sebanyak 202 orang (49%), SMP sebanyak 143 orang (34%), SD sebanyak 13 orang (3%), dan tidak mengisi jenjang pendidikan terakhir 13 orang (3%).

Selanjutnya data responden berdasarkan pekerjaan diketahui sebagai PNS/POLRI/TNI

sebanyak 35 orang, pegawai swasta sebanyak 34 orang, wiraswasta sebanyak 57 orang, pelajar/mahasiswa sebanyak 171 orang, lainnya 101 orang, dan tidak mengisi 16 orang. Diagram lingkaran yang menunjukkan persentase responden berdasar jenis pekerjaannya tersaji pada gambar 3 berikut ini.



Gambar 3 Profil Responden berdasar Pekerjaan

Gambar 3 menyajikan profil reponden berdasar pekerjaannya. Tertinggi pelajar/mahasiswa sebanyak 41%, dilanjutkan lainnya 24%, Wiraswasta 14%, PNS/TNI/POLRI 9 %, wiraswasta 8%, dan tidak mengisi tingkat pendidikan 4%.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas 7 layanan publik yang disediakan SMA Negeri 1

Tempel hanya dapat dilaksanakan untuk 6 layanan. Layanan PPL tidak terlaksana karena masa pandemi tidak ada PPL. Data survei diolah menggunakan micosoft excel. Hasil pengolahan Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) dapat dilihat tabel- tabel tiap layanan publik berikut.

Selanjutnya pada tabel 3 untuk layanan infomasi publik diketahui unsur biaya/tarif mempunyai nilai tertinggi dan waktu pelayanan mempunyai nilai terendah. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai IKM layanan informasi publik di SMA Negeri 1 Tempel sebesar 76,911.

Setelah disandingkan dengan tabel Nilai IKM unit pelayanan pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Masyarakat maka nilai IKM 76,911 berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 dan dalam kategori B (Baik).

Tabel 3 Pengolahan IKM untuk Layanan Informasi Publik

No	Unsur-unsur Layanan Publik	Nilai per Unsur	Nilai Rerata per unsur	Nilai rerata tertimbang
1	Persyaratan	474	3,06	0,34
2	Prosedur operasional layanan	466	3,01	0,33
3	Jangka waktu layanan	444	2,86	0,32
4	Ongkos/Tarif	519	3,35	0,37
5	Produk Pelayanan	475	3,06	0,34
6	Kompetensi Petugas	493	3,18	0,35
7	Perilaku Petugas	503	3,25	0,36
8	Sarana dan Prasarana	489	3,15	0,35
9	Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan	472	3,05	0,33
Jumlah Nilai Rerata Tertimbang				3,08
IKM = Jumlah Nilai Rerata tertimbang x 25				<b>76,91</b>

Berdasarkan data tabel 4 layanan pengaduan dengan responden 155 orang tersebut diketahui unsur biaya/tarif mempunyai nilai tertinggi dan waktu pelayanan mempunyai nilai terendah. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai IKM layanan Pengaduan di SMA Negeri 1

Tempel sebesar 77,00. Setelah disandingkan dengan tabel Nilai IKM maka nilai IKM Layanan Pengaduan 77,00 berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 sehingga masuk pada kategori B (Baik).

Tabel 4 Pengolahan IKM untuk Layanan Pengaduan

No.	Unsur-unsur Layanan Publik	Nilai per Unsur	Nilai Rerata per unsur	Nilai rerata tertimbang
1	Persyaratan	476	3,07	0,34
2	Prosedur operasional layanan	485	3,13	0,34
3	Jangka waktu layanan	458	2,95	0,33
4	Ongkos/Tarif	508	3,28	0,36
5	Produk Pelayanan	478	3,08	0,34
6	Kompetensi Petugas	489	3,15	0,35
7	Perilaku Petugas	493	3,18	0,35
8	Sarana dan Prasarana	483	3,12	0,34
9	Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan	470	3,03	0,33
Jumlah Nilai Rerata Tertimbang				3,08
IKM = Jumlah Nilai Rerata tertimbang x 25				<b>77,00</b>

Berdasarkan data tabel 5 layanan PPDB dengan responden 70 orang, diketahui unsur biaya/tarif mempunyai nilai tertinggi dan waktu pelayanan mempunyai nilai terendah. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai IKM

layanan PPDB di SMA Negeri 1 Tempel sebesar 76,69. Setelah disandingkan dengan tabel Nilai IKM maka nilai IKM Layanan PPDB 76,69 masuk pada kategori B (Baik) karena berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30.

Tabel 5 Pengolahan IKM untuk Layanan PPDB

No.	Unsur-unsur Layanan Publik	Nilai per Unsur	Nilai Rerata per unsur	Nilai rerata tertimbang
1	Persyaratan	215	3,07	0,34
2	Prosedur operasional layanan	217	3,10	0,34
3	Jangka waktu layanan	208	2,97	0,33
4	Ongkos/Tarif	223	3,19	0,35
5	Produk Pelayanan	220	3,14	0,35
6	Kompetensi Petugas	219	3,13	0,34
7	Perilaku Petugas	222	3,17	0,35
8	Sarana dan Prasarana	214	3,06	0,34
9	Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan	214	3,06	0,34
Jumlah Nilai Rerata Tertimbang				3,07
IKM = Jumlah Nilai Rerata tertimbang x 25				<b>76,69</b>

Berdasarkan data tabel 6 layanan penelitian/observasi dengan responden 10 orang tersebut diketahui unsur biaya/tarif mempunyai nilai tertinggi dan waktu pelayanan mempunyai nilai terendah. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai IKM layanan

penelitian/obsevasi di SMA Negeri 1 Tempel sebesar 82,78. Setelah disandingkan dengan tabel Nilai IKM maka nilai IKM Layanan penelitian/observasi 82,78 masuk kategori B (Baik) karena ada pada rentang nilai IKM 76,61 – 88,30.

Tabel 6 Pengolahan IKM untuk Layanan Penelitian/Observasi Pendidikan

No.	Unsur-unsur Layanan Publik	Nilai per Unsur	Nilai Rerata per unsur	Nilai rerata tertimbang
1	Persyaratan	35	3,50	0,39
2	Prosedur operasional layanan	34	3,40	0,37
3	Jangka waktu layanan	33	3,30	0,36
4	Ongkos/Tarif	34	3,40	0,37
5	Produk Pelayanan	34	3,40	0,37
6	Kompetensi Petugas	33	3,30	0,36
7	Perilaku Petugas	35	3,50	0,39
8	Sarana dan Prasarana	32	3,20	0,35
9	Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan	31	3,10	0,34
Jumlah Nilai Rerata Tertimbang				3,31
IKM = Jumlah Nilai Rerata tertimbang x 25				<b>82,78</b>

Berdasarkan data tabel 7 layanan mutasi masuk dengan responden 10 orang, diketahui unsur biaya/tarif mempunyai nilai tertinggi dan waktu pelayanan mempunyai nilai terendah. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai IKM layanan mutasi masuk di SMA Negeri 1 Tempel

sebesar 81,40. Setelah disandingkan dengan tabel Nilai IKM maka nilai IKM Layanan layanan mutasi masuk sebesar 81,40 dikategorikan B (Baik) karena berada pada rentang nilai IKM 76,61 – 88,30.

Tabel 7 Pengolahan IKM untuk Layanan Informasi Mutasi Masuk

No.	Unsur-unsur Layanan Publik	Nilai per Unsur	Nilai Rerata per unsur	Nilai rerata tertimbang
1	Persyaratan	34	3,40	0,37
2	Prosedur operasional layanan	32	3,20	0,35
3	Jangka waktu layanan	33	3,30	0,36
4	Ongkos/Tarif	35	3,50	0,39
5	Produk Pelayanan	31	3,10	0,34
6	Kompetensi Petugas	31	3,10	0,34
7	Perilaku Petugas	36	3,60	0,40
8	Sarana dan Prasarana	31	3,10	0,34
9	Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan	33	3,30	0,36
Jumlah Nilai Rerata Tertimbang				3,26
IKM = Jumlah Nilai Rerata tertimbang x 25				<b>81,40</b>

Berdasarkan data tabel 8 layanan legalisir dengan responden 15 orang tersebut diketahui unsur biaya/tarif mempunyai nilai tertinggi dan waktu pelayanan mempunyai nilai terendah. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai IKM legalisir masuk di SMA Negeri 1 Tempel sebesar 85,25. Setelah disandingkan dengan tabel Nilai IKM maka nilai IKM Layanan legalisir 85,25

termasuk pada kategori B (Baik) karena berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30.

Untuk menghitung Nilai IKM Unit Layanan Publik SMA Negeri 1 Tempel dapat dilakukan dengan menghitung jumlah NRR tertimbang setiap unsur dari 6 layanan publik yang disediakan SMA Negeri 1 Tempel seperti ditampilkan pada Tabel 9 berikut ini.

Tabel 8 Pengolahan IKM untuk Layanan Informasi Legalisir

No.	Unsur-unsur Layanan Publik	Nilai per Unsur	Nilai Rerata per unsur	Nilai rerata tertimbang
1	Persyaratan	53	3,53	0,39
2	Prosedur operasional layanan	54	3,60	0,40
3	Jangka waktu layanan	45	3,00	0,33
4	Ongkos/Tarif	55	3,67	0,40
5	Produk Pelayanan	52	3,47	0,38
6	Kompetensi Petugas	51	3,40	0,37
7	Perilaku Petugas	51	3,40	0,37
8	Sarana dan Prasarana	53	3,53	0,39
9	Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan	51	3,40	0,37
Jumlah Nilai Rerata Tertimbang				3,41
IKM = Jumlah Nilai Rerata tertimbang x 25				<b>85,25</b>

Berdasarkan tabel 9 dapat disimpulkan, Nilai IKM Unit Layanan Publik SMA Negeri 1 Tempel sebesar 80,01. Setelah disandingkan dengan tabel Nilai IKM unit pelayanan pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 tahun 2019

tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Masyarakat maka nilai IKM Unit Layanan Publik SMA Negeri 1 Tempel sebesar 80,01 termasuk pada kategori B (Baik) karena berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30.

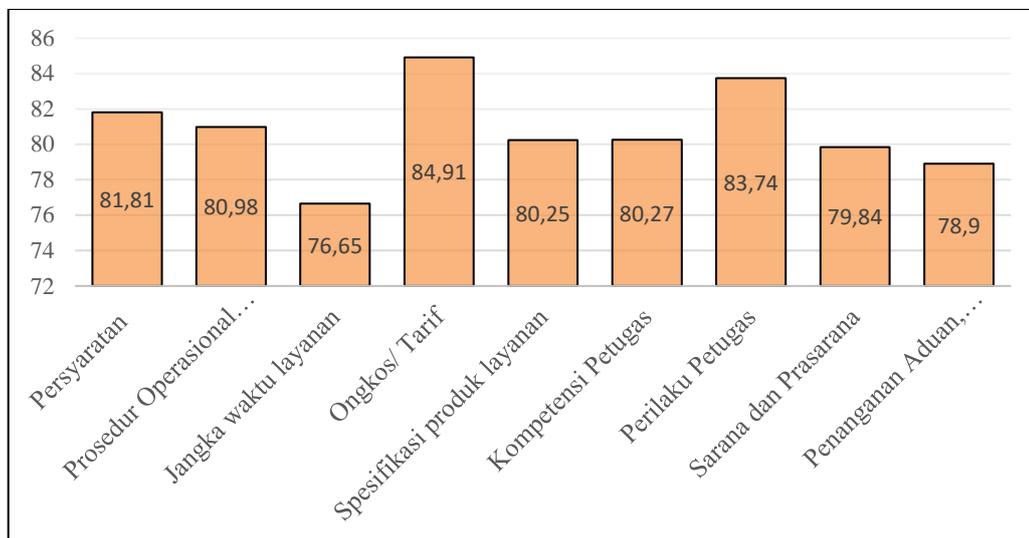
Tabel 9. Nilai IKM Unit Layanan

No	Unsur-unsur Layanan Publik	Nilai Rerata Unit Layanan	Nilai Rerata tertimbang Unit Layanan	Total Nilai Rerata tertimbang per unsur
1	Persyaratan	3,272	0,360	81,81
2	Prosedur operasional layanan	3,239	0,356	80,98
3	Jangka waktu layanan	3,066	0,337	76,65
4	Ongkos/Tarif	3,397	0,374	84,91
5	Produk Pelayanan	3,210	0,353	80,25
6	Kompetensi Petugas	3,211	0,353	80,27
7	Perilaku Petugas	3,350	0,368	83,74
8	Sarana dan Prasarana	3,194	0,351	79,84
9	Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan	3,156	0,347	78,90
Jumlah Nilai Rerata Tertimbang			<b>3,200</b>	
IKM = Jumlah Nilai Rerata tertimbang x 25			<b>80,01</b>	

### Analisis Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terisi lengkap sejumlah 414 kuisoner. Berdasarkan analisis hasil survei kepuasan masyarakat di SMA Negeri 1 Tempel diketahui hasil IKM sebesar 80,01 pada kategori Baik (rentang nilai 76,61 – 88,30). Hasil IKM

terdiri dari 9 unsur survei kepuasan masyarakat dengan nilai total rerata tertimbang per unsur dikonversi semua pada kategori Baik (rentang nilai 76,61 – 88,30). Untuk lebih jelas tentang urutan dan nilai dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Nilai Total Nilai Rerata tertimbang per unsur dikonversi

Hasil analisis diperoleh rerata skor unsur persyaratan sebesar 81,81 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 3. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur persyaratan berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik).

Analisis rerata skor unsur prosedur sebesar 80,98 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 4. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur persyaratan berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik). Hasil analisis rerata skor unsur waktu penyelesaian pelayanan sebesar 76,65 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 9. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur persyaratan berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik).

Dari hasil analisis rerata skor unsur biaya/tarif sebesar 84,91 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 1. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur biaya/tarif berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik). Nilai kepuasan masyarakat pada unsur biaya/tarif layanan publik di SMA Negeri yang paling tinggi karena pada semua layanan yang disediakan tidak dipungut biaya sepeserpun dari pihak SMA Negeri Tempel.

Hasil analisis rerata skor unsur produk spesifikasi pelayanan sebesar 80,25 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 6. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur produk spesifikasi jenis pelayanan berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik). Hasil analisis rerata skor unsur kompetensi pelaksana sebesar 80,27 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 5. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur kompetensi pelaksana berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik).

Analisis rerata skor unsur perilaku pelaksana sebesar 83,74 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 2. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur perilaku pelaksana berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik). Hasil analisis rerata skor unsur sarana dan prasaran sebesar 79,84 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 7. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur sarana dan prasarana berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik). Analisis rerata skor unsur penanganan pengaduan sebesar 78,90 pada peringkat kepuasan pelanggan nomor 8. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan SMA Negeri 1 Tempel unsur biaya/tarif

berada berada di rentang nilai IKM 76,61 – 88,30 kategori B (Baik).

Berdasarkan analisis survei kepuasan masyarakat pada SMA Negeri 1 Tempel diketahui nilai total rerata tertimbang per unsur yang telah dikonversi beserta peringkat kepuasan masyarakat pada 9 unsur atas 6 jenis layanan yang tersedia. Tiga unsur dengan peringkat terendah yaitu unsur jangka waktu pelayanan, unsur penanganan aduan, saran, dan masukan serta unsur sarana dan prasarana.

Pada unsur jangka waktu pelayanan nilai total rerata tertimbang 76,65 pada peringkat 9. Unsur penanganan aduan, saran, dan masukan dengan nilai total rerata tertimbang 78,90 pada peringkat 8. Selanjutnya, unsur sarana prasarana total rerata tertimbang 79,84 pada peringkat 7. Tiga unsur dengan nilai kepuasan masyarakat terendah itulah yang harus ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan peraturan dari Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 yang mengatur tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat sebaiknya dilakukan minimal pada 3 unsur terendah dari hasil survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis layanan publik, Tim Layanan Publik SMA Negeri 1 Tempel melakukan rapat evaluasi. Semua guru dan karyawan menjadi Tim Layanan Publik SMA negeri 1 Tempel. Rapat evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi apa yang harus ditingkatkan dan bagaimana cara meningkatkan untuk masa selanjutnya. Cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan publik yang disediakan oleh SMA Negeri 1 Tempel adalah dengan melakukan rencana tindak lanjut minimal atas 3 unsur layanan yang menurut masyarakat memberikan kepuasan terendah. Dimulai dari membuat rencana tindak lanjut atas unsur jangka waktu layanan. Unsur jangka waktu pelayanan dianggap kurang memuaskan masyarakat antara lain karena berhubungan dengan kemampuan SDM di bidang IT. Jadi ada kaitan antara unsur waktu pelayanan dengan kompetensi pelaksana. Agar efektif maka perbaikan unsur waktu pelayanan bersamaan dengan perbaikan pada kompetensi pelaksana yaitu pada triwulan pertama yaitu dengan pelatihan IT pada SDM agar bisa mempercepat waktu layanan pada masyarakat pengguna.

Cara meningkatkan kepuasan masyarakat atas unsur penanganan aduan, saran, dan masukan berkaitan dengan perlu adanya peningkatan kemampuan petugas sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan. Apabila setiap pelaksana layanan menyadari sepenuhnya tentang tugas pokok dan fungsi jabatan maka

setiap pengaduan, saran, dan masukan akan segera tertangani. Peningkatan kesadaran petugas akan tugas pokok dan fungsinya akan terus terjaga apabila secara berkala ada rapat koordinasi dan evaluasi.

Unsur sarana prasarana yang kurang lengkap dilengkapi sesuai keluhan pengguna layanan dan harus diusulkan sejak penyusunan Rencana Anggaran dan Belanja Sekolah (RAPBS). Tentu saja untuk melengkapi kebutuhan sarana prasarana diutamakan dari dana pemerintah baik BOS maupun APBD, namun apabila ada yang tidak bisa dibiayai dana dari pemerintah bisa mengajukan pada Komite Sekolah atau alumni agar dicarikan sumbangan.

#### 4. Simpulan dan Saran

Berdasar hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada SMA Negeri 1 Tempel sebesar 80,01 dan berada pada kategori B (Baik). Adapun simpulan masing-masing unsur pelayanan yang ada di SMA Negeri 1 Tempel sebagai berikut: Persyaratan berada pada nilai 81,81 dengan kategori Baik; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada nilai 80,98 dengan kategori Baik; Jangka Waktu Pelayanan berada pada nilai 76,65 dengan kategori Baik; Ongkos/Tarif berada pada nilai 84,91 dengan kategori Baik; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada nilai 80,25 dengan kategori Baik; Kompetensi Pelaksana di berada pada nilai 80,27 dengan kategori Baik; Perilaku Pelaksana di berada pada nilai 83,74 dengan kategori Baik; Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada nilai 79,84 dengan kategori Baik; dan Sarana dan Prasarana di berada pada nilai 78,90 dengan kategori Baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan publik SMA Negeri 1 Tempel berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur biaya/tarif. Dari data diperoleh tingkat kepuasan responden terendah pada unsur jangka waktu pelayanan., unsur penanganan aduan, saran, dan masukan, serta unsur sarana prasarana Tiga unsur dengan nilai kepuasan masyarakat terendah itulah yang harus ditingkatkan.

Adapun untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan publik SMAN 1 Tempel dapat dilakukan dengan cara melakukan perbaikan layanan publik melalui Rencana Lindak lanjut (RTL) yang dilaksanakan sesuai jadwal yang direkomendasikan agar indek kepuasan masyarakat lebih meningkat. Selanjutnya melakukan penyederhanaan Survei

Kepuasan Masyarakat karena pengguna cenderung enggan mengisi kuisioner yang pertanyaan panjang dan banyak sebaiknya kuisioner yang digunakan lebih disederhanakan. Terakhir untuk meningkatkan unsur waktu pelayanan, perlu adanya peningkatan kualitas SDM bagi pemberi pelayanan pada bidang-bidang tertentu.

Saran yang peneliti bisa sampaikan berdasarkan hasil penelitian adalah perlu adanya edukasi kepada pengguna layanan tentang pentingnya survey kepuasan masyarakat demi perbaikan layanan di masa yang akan datang.

#### Daftar Pustaka

- Bharata, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka.
- Damanik, R. (2022). Korelasi linieritas kualitas pelayanan dan akreditasi pada satuan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama se-kecamatan Binjai Utara. *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, 11(1), 28-33.  
<https://doi.org/10.37755/jsap.v11i1.578>
- Djadjuli, D. (2019). Total Quality Service. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 71-78.  
<http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v5i4.1752>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media Organisasi.
- Hariany, Z. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Xxx. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 17-21.
- Kotler., Philip & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Larono, S. (2019). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Kepulauan Talaud. *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18-31.  
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.217>
- Lupiyoadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Depok: Salemba Empat.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Setiawan, N. (2007). *Penentuan Ukuran Sampel memakai Rumus Slovin dan tabel Krejcie Morgan- Telaah dan konsep aplikasinya*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Simbolon, A. M. Y., Sabri, A., & Sermal, S. (2022). Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (Sman) 13 Padang. *PRODU: Prokurasi Edukasi Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2).  
<https://doi.org/10.15548/p-prokurasi.v4i2.5322>
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.  
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Widyaning,A. (2022). *Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat*. Jakarta: Ombudsman RI.  
<https://ombudsman.go.id>