

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**SMA NEGERI 1 NGAGLIK**  
**DONOHARJO, NGAGLIK, SLEMAN, D.I. YOGYAKARTA**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
<b>BAB III</b>	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
<b>BAB V</b>	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>12</b>
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	21
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan 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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan SMA Negeri 1 Ngaglik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. 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 akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh SMA Negeri 1 Ngaglik Sleman.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat 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 secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada SMA Negeri 1 Ngaglik dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) SMA Negeri 1 Ngaglik adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM SMA Negeri 1 Ngaglik yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan terlihat secara *online* dari *google form*. Dengan cara ini penerima layanan lebih mudah dalam melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu kurang lebih satu bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	21-23 Agustus 2023	3
2.	Pengumpulan Data	23 Agustus – 8 September 2023	13
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	11 September 2023	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	12 – 13 September 2023	2

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada SMA Negeri 1 Ngaglik berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada SMA Negeri 1 Ngaglik dalam kurun waktu satu bulan adalah sebanyak 40 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 36 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 180 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	56	31%
		PEREMPUAN	124	69%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	1,67%
		SLTP	26	14,4%
		SLTA	60	33,3%
		D1-D2-D3	32	17,8%
		SI	46	25,6%
		S2	13	7,2%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	52	28,3%
		SWASTA	13	7,2%
		WIRUSAHA	12	6,7%
		PELAJAR/MAHASIS WA	51	28,3%
		LAINNYA	53	29,4%

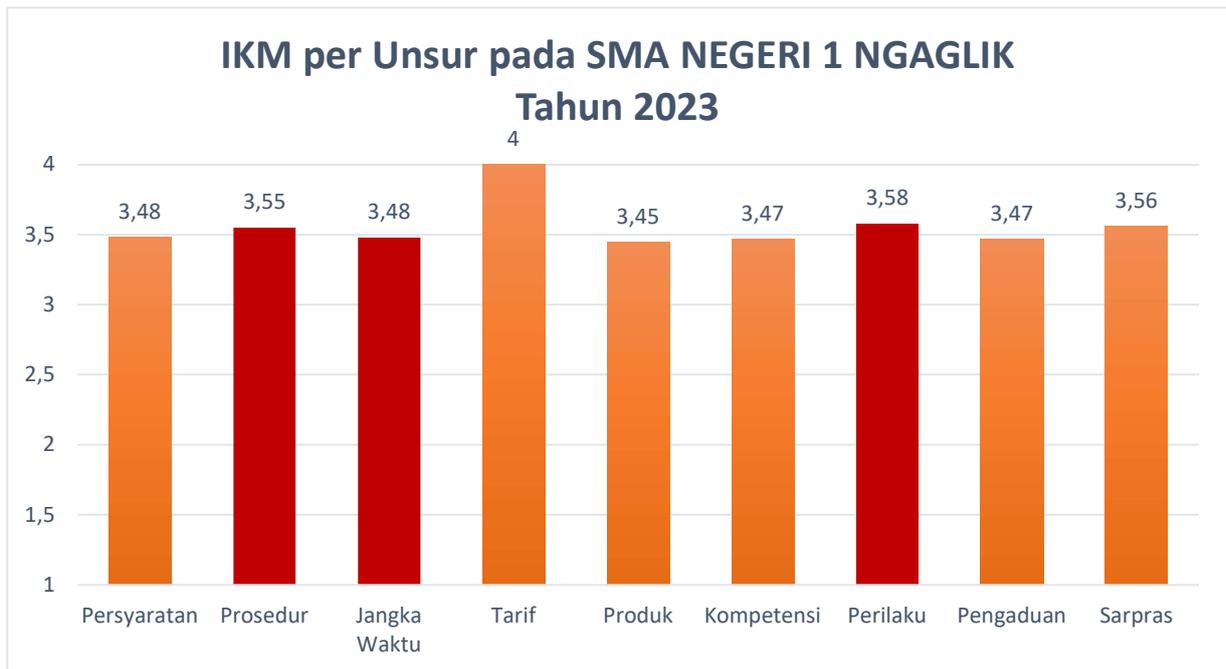
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,48	3,55	3,48	4	3,45	3,47	3,58	3,47	3,56
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,11 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,45. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,47 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,58 dan 3,56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Mohon segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dipercepat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku
- “Lebih memperluas tempat tempat fasilitas pendidikan yang layak untuk siswa.”
- “Sarana prasarana bisa ditambahkan lagi.”
- “Sekolah perlu membangun aula agar tidak berdesak desakan saat duduk.”
- “Administrasi dan dokumentasi layanan perizinan ditatausahakan dengan baik.”
- “Lebih meningkatkan intensitas informasi layanan.”
- “Peningkatan layanan dengan teknologi. Misal layanan seragam sekolah dengan gform, perpus digital, dll.”
- “mohon untuk melakukan tindakan yang bisa meminimalkan hal tersebut terjadi, contohnya bisa dengan memantau siswa yang bersangkutan, atau menindaknya dengan tegas, memberikan arahan arahan sebagaimana mestinya agar hal tersebut tidak terjadi lagi, serta melindungi teman atau korban tersebut, kami sebagai pihak keluarga si teman/korban tersebut akan terus memantau, apabila saudara kami terus diajak berkelahi atau dihadang lagi di jalan kami tidak segan segan untuk menempuh jalur hukum, jadi mohon dipantau siswanya, sekian terima kasih.

- “Lebih komunikatif.”
- “kualitas layanan lebih ditingkatkan lagi.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Produk layanan masih dirasakan kurang memuaskan masyarakat pengguna layanan.
- Sarana prasarana yang kurang memadai.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

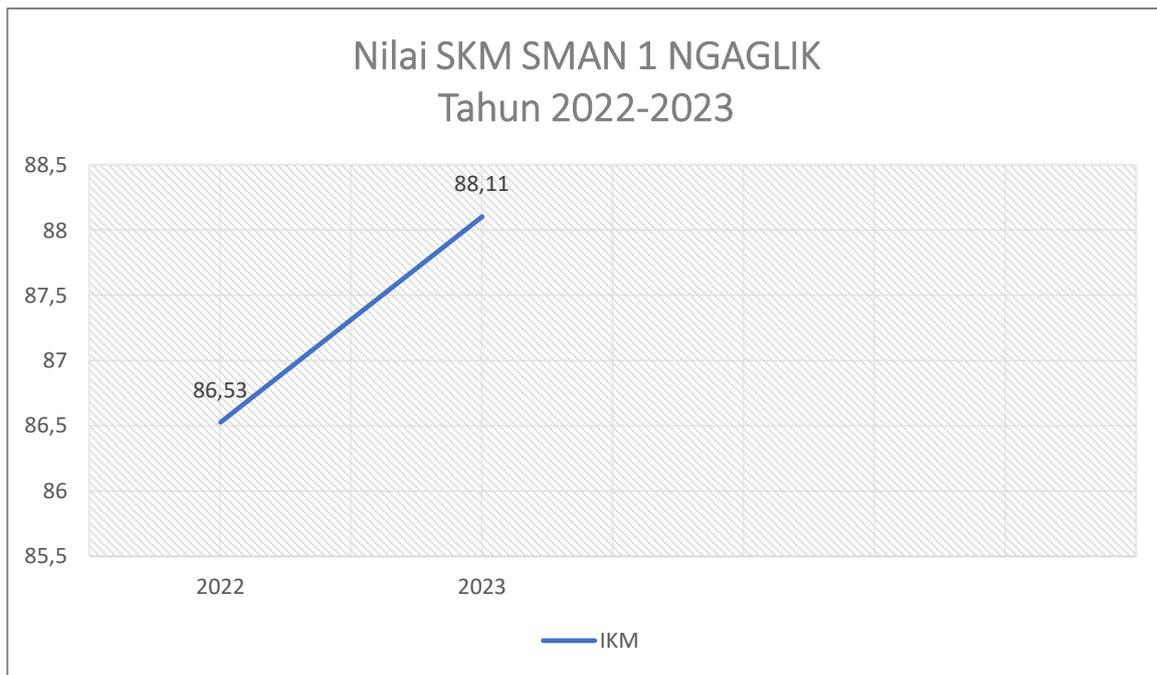
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 Maret 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Pendampingan individu pada setiap produk layanan	√	√	√	√	Bagian Humas dan Kepegawaian
		Workshop untuk meningkatkan kompetensi dan ketrampilan di bidang pelayanan publik				√	
2	Sarana dan Prasarana	Pengadaan sarpras sesuai kebutuhan		√	√	√	Wakil Kepala Sekolah
		Rehab/pemeliharaan		√	√	√	

		Pembuatan Master Plan		√			Bidang Sarana dan Prasarana
--	--	-----------------------	--	---	--	--	-----------------------------

### 4.3 Tren Nilai SKM

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 SMA Negeri 1 Ngaglik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada SMA Negeri 1 Ngaglik.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di SMA Negeri 1 Ngaglik secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,11.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,56.

Ngaglik, 09 Oktober 2023

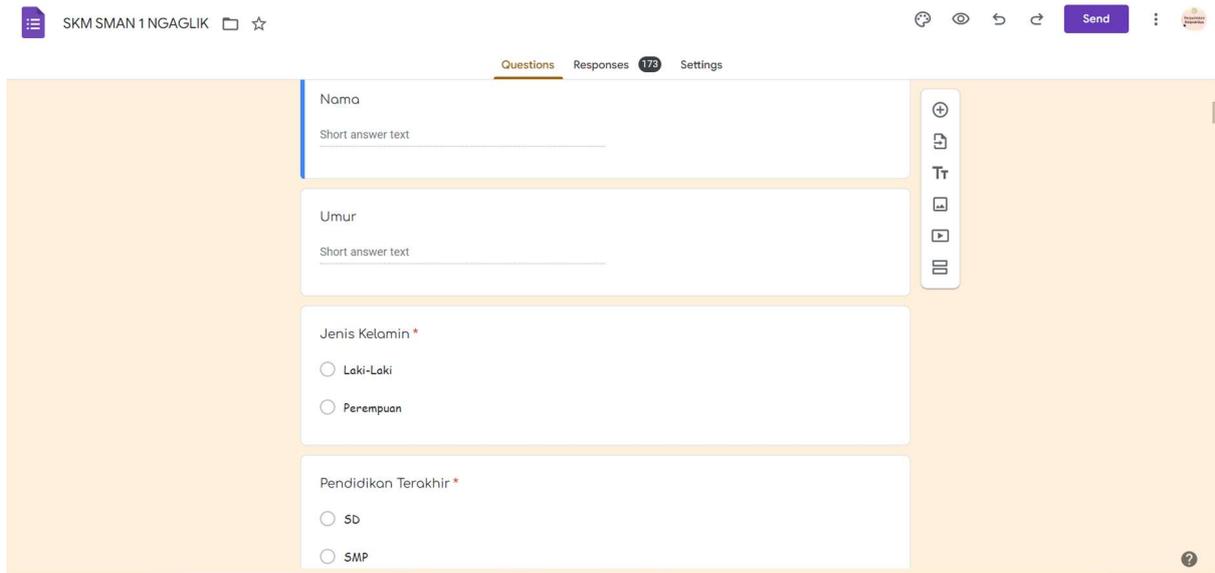
**Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik**



Yunan Helmi S., S.Pd., M.Pd.  
NIP 19701206 199403 1 007

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



SKM SMAN 1 NGAGLIK ☆

Questions Responses 173 Settings

SMP  
 SMA  
 D1-B2-D3  
 S-1  
 S-2 ke atas

Pekerjaan Utama \*

PNS/TNI/POLRI  
 Pengawai Swasta  
 Wiraswasta  
 Pelajar / Mahasiswa  
 Lainnya

SKM SMAN 1 NGAGLIK ☆

Questions Responses 173 Settings

Pilih Kuesioner Sesuai dengan Pelayanan yang Telah Diperoleh

Layanan Legalisasi Fotokopi Ijazah  
 Layanan Informasi Publik  
 Layanan Izin Siswa  
 Layanan Pengaduan  
 Layanan Izin Penelitian atau Observasi Tentang Pendidikan

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 7

KUESIONER PELAYANAN LEGALISASI FOTOKOPI IJAZAH

Bagaimana penilaian kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut?

Link kuesioner *google form* dapat diakses di sini :

<https://forms.gle/owKwvrtPcUTnSEw6A>

## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN																																											
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN																																											
UNIT PELAYANAN		: Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Ngaglik																																									
JENIS PELAYANAN		: Layanan Legalisasi Fotokopi Ijazah																																									
ALAMAT		: Jalan Yogya - Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta 55581																																									
Tlp/Fax:		: (0274) 4360378																																									
NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin			Pendidikan						Pekerjaan				NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan																			
		L	P		SD	SMP	SMA	D1/D2/	D3	S1	S2	PNS/TNI	Swasta	Wirusaha	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7		U8	U9																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24																				
1	30		1			1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan																			
2	25		1			1					1				4	4	4	4	4	3	4	3	3																				
3	58	1						1			1				3	4	3	4	3	4	3	4	3																				
4	46		1			1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4																				
5	16		1			1							1		3	3	4	4	4	4	3	4	4	3																			
6	17		1			1								1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3																			
7	32		1			1							1		4	3	3	4	3	3	3	3	3																				
8	16		1		1									1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4																			
9	17	1				1								1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4																			
10	16	1				1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
11	16		1				1							1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
12	15		1					1						1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4																			
13	17	1			1									1	3	3	4	4	3	2	3	3	4	tidak ada																			
14	17	1					1							1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4																			
15	43		1											1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3																			
16	51		1			1								1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3																			
17	15		1			1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
18	16		1					1						1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4																			
19	16	1												1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4																			
20	51		1			1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mempertahankan kualitas nya dalam melayani masyarakat Dan tetap meningkatkan potensi agar jauh lebih baik lagi																		
21	16		1			1								1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4																			
22	53	1					1				1				4	4	4	4	3	4	4	4	3	4																			
23	49		1						1					1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
24	52	1					1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3																			
25	36		1				1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3																			
26	18		1			1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
27	43		1			1								1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
28	51	1				1								1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4																			
29	15	1						1						1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4																			
30	16		1			1								1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4																			
31	16		1			1								1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3																			
32	40	1				1								1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3																			
33	16		1							1	1				3	4	4	4	3	3	4	4	4	4																			
34	51	1								1	1				3	4	3	4	3	3	3	3	4	4																			
35	18	1				1					1				4	3	4	4	4	3	4	3	3	3																			
36	18	1				1					1				3	4	4	4	4	4	4	4	4	4																			
Nilai per Unsor	15	21	0	3	18	7	4	3	13	2	0	12	9	125	132	132	144	125	130	135	131	130																					
Persentase	42	58	0	8,57	51,4	20	11,4	8,57	36,1111	5,556	0,00	33,33	25,00																														
NRR per Unsor Pelayanan = Jml Nilai per unsor : jml kuesioner yang terisi														3,472	3,667	3,667	4,000	3,472	3,611	3,750	3,639	3,611					3,654																
NRR tertimbang per Unsor = Nilai rata-rata per unsor pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang														0,382	0,403	0,403	0,440	0,382	0,397	0,413	0,400	0,397	**)				3,618																
																							**)	90,444																			
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>																																											
<p><b>Keterangan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- U1 s.d. U9 = Unsor-Unsur pelayanan</li> <li>- NRR = Nilai rata-rata</li> <li>- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat</li> <li>- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang</li> <li>- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25</li> <li>NRR Per Unsor = Jumlah nilai per unsor dibagi Jumlah kuesioner yang terisi</li> <li>NRR tertimbang = NRR per unsor x 0,11</li> <li>per unsor</li> </ul>																																											
																							<table border="1"> <tr> <th>No.</th> <th>UNSUR PELAYANAN</th> </tr> <tr> <td>U1</td> <td>Persyaratan</td> </tr> <tr> <td>U2</td> <td>Prosedur</td> </tr> <tr> <td>U3</td> <td>Waktu Pelayanan</td> </tr> <tr> <td>U4</td> <td>Biaya/ Tarif</td> </tr> <tr> <td>U5</td> <td>Produk Layanan</td> </tr> <tr> <td>U6</td> <td>Kompetensi Pelaksana</td> </tr> <tr> <td>U7</td> <td>Perilaku Pelaksana</td> </tr> <tr> <td>U8</td> <td>Sarana dan Prasarana</td> </tr> <tr> <td>U9</td> <td>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</td> </tr> </table>	No.	UNSUR PELAYANAN	U1	Persyaratan	U2	Prosedur	U3	Waktu Pelayanan	U4	Biaya/ Tarif	U5	Produk Layanan	U6	Kompetensi Pelaksana	U7	Perilaku Pelaksana	U8	Sarana dan Prasarana	U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
No.	UNSUR PELAYANAN																																										
U1	Persyaratan																																										
U2	Prosedur																																										
U3	Waktu Pelayanan																																										
U4	Biaya/ Tarif																																										
U5	Produk Layanan																																										
U6	Kompetensi Pelaksana																																										
U7	Perilaku Pelaksana																																										
U8	Sarana dan Prasarana																																										
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan																																										
																							<p><b>IKM JENIS PELAYANAN :</b></p> <p><b>90,44</b></p>																				
<b>Mutu Pelayanan :</b>																							<p><b>A (Sangat Baik)</b> : 88,31 - 100,00</p> <p><b>B (Baik)</b> : 76,61 - 88,30</p> <p><b>C (Kurang Baik)</b> : 65,00 - 76,60</p> <p><b>D (Tidak Baik)</b> : 25,00 - 64,9</p>																				
																							<p>Yogyakarta, 13 September 2023</p> <p>penanggung jawab</p> <p>YUNAN HELMI S., S.Pd., M.Pd.</p> <p>NIP. 197012061994031007</p>																				

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN																											
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN																											
UNIT PELAYANAN		: Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Ngaglik																									
JENIS PELAYANAN		: Layanan Informasi Publik																									
ALAMAT		: Jalan Yogya - Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta 55581																									
Tlp/Fax		: (0274) 4360378																									
NO. RESP	Umr	Jenis Kelamin		Pendidikan								Pekerjaan				NILAI UNSUR PELAYANAN									Sar dan Masukan		
		L	P	SD	SMP	SMA	D1/D2/	D3	S1	S2	PNS/TNI /POLRI	Swasta	Wiraha	Pelajar/Ma hasiswa	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	30	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
1	30		1				1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik			
2	53	1							1	1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	30		1					1			1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	28		1							1		1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ruang tunggu yang nyaman			
5	38		1							1		1			4	4	3	4	4	4	4	3	4				
6	36		1							1		1			3	4	3	4	3	4	4	3	3				
7	37		1							1		1		1	4	4	4	4	3	4	3	3	4				
8	58		1							1		1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lebih baik lagi informasinya			
9	15		1		1								1		4	4	3	4	4	3	3	4	4				
10	15		1		1								1		3	3	4	4	3	3	3	3	4	Layanan informasi publik ditingkatkan lagi			
11	16		1		1								1		3	3	4	4	3	3	3	3	3	Tingkatkan terus pelayanan publik			
12	16	1			1								1		3	4	3	4	4	4	4	4	4				
13	15		1			1							1		3	3	4	4	3	4	4	3	4				
14	42		1			1							1		4	4	3	4	3	4	4	4	4				
15	46		1							1		1			4	4	3	4	3	3	4	3	4	Sudah baik			
16	59	1								1				1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	mempercepat informasi secara jelas saja			
17	52		1							1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lebih dipercepat			
18	49	1				1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	3				
19	52		1		1									1	3	4	3	4	3	4	4	3	3				
20	49	1			1							1			4	4	4	4	3	4	4	4	4				
21	52		1							1				1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Lebih ditingkatkan lagi			
22	43		1			1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
23	31		1			1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	3	Selalu memberikan pelayanan prima untuk semua warga sekolah dan masyarakat			
24	40	1				1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar ditingkatkan dalam informasi di media sosial			
25	52		1			1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sekolah perlu membangun aula agar tidak berdesak desakan saat duduk			
26	46	1				1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sudah baik, lebih baik lagi dan ditingkatkan lagi			
27	37		1		1								1		3	3	3	4	3	3	3	3	3				
28	65		1							1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
29	15		1			1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
30	36		1			1								1	4	3	3	4	3	4	4	3	3				
31	15	1				1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	Teruskan Dan pelayanan Yb detail baikbya			
32	49		1			1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	semoga selalu dipertahankan dengan pelayanan yang prima			
33	42		1		1									1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	Mudah'an untuk kedepannya bisa lebih baik lg pelayanan informasi publik yg sda d SMU N NGAGLIK			
34	47		1					1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Mohon segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dipercepat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku			
35	17		1							1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sarana prasarana bisa ditambahkan lagi			
36	42		1			1								1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Lebih memperluas tempat tempat vasilitas pendidikan yang layak untuk siswa			
Nilai per Unsur		8	28	0	7	14	3	10	2	9	3	0	8	16	120	127	120	144	121	125	125	122	125				
Persentase		22	78	0	19,4	38,9	8,3333	27,8	5,56	25	8,333	0,00	22,22	44,44													
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															3,333	3,528	3,333	4,000	3,361	3,472	3,472	3,389	3,472				
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,367	0,388	0,367	0,440	0,370	0,382	0,382	0,373	0,382				
IKM Jenis Pelayanan																								86,243			
Keterangan :															No. UNSUR PELAYANAN												
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan															U1 Persyaratan												
- NRR = Nilai rata-rata															U2 Prosedur												
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat															U3 Waktu Pelayanan												
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang															U4 Biaya/ Tarif												
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25															U5 Produk Layanan												
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi															U6 Kompetensi Pelaksana												
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11															U7 Perilaku Pelaksana												
per unsur															U8 Sarana dan Prasarana												
															U9 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan												
IKM JENIS PELAYANAN :															86,24												
Mutu Pelayanan :																											
A (Sangat Baik)															: 88,31 - 100,00									Yogyakarta, 13 September 2023			
B (Baik)															: 76,61 - 88,30									penanggung jawab			
C (Kurang Baik)															: 65,00 - 76,60												
D (Tidak Baik)															: 25,00 - 64,9												
																								YUNAN HELMI S., S.Pd., M.Pd. NIP. 197012061994031007			

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Ngaglik  
 JENIS PELAYANAN : Layanan Izin Siswa  
 ALAMAT : Jalan Yogya - Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta 55881  
 Tlp/Fax : (0274) 4360378

NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan					Pekerjaan					NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan						
		L	P	SD	SMP	SMA	D1/D2/D3	S1	S2	PNS/TNI/POLRI	Swasta	Wirawaha	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9					
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
1	55	1						1		1					3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup memuaskan				
2	56	1						1		1					4	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
3	59	1							1	1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Begitu sudah bagus kok				
4	59	1						1		1					3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	Tingkatkan dan pertahankan kualitas				
5	56	1						1		1					3	4	4	4	3	3	3	3	3	3					
6	58	1						1		1					3	4	3	4	3	3	3	3	4	4					
7	41	1						1		1					2	3	2	4	2	3	3	3	3	3					
8	16	1		1									1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga selalu ramah tamah dan konsen terhadap pekerjaannya				
9	50	1							1				1		4	3	3	4	4	3	4	4	3	3					
10	49	1			1								1		2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	Lebih di percepat				
11	16	1			1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Taburkan senyum sapa salam				
12	17	1			1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tegas, tuntas, dan kompak, namun tetap ramah.				
13	17	1			1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bila ada tamu segera di sapa dan ditanya keperluannya apa				
14	17	1		1									1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan yang sudah dilaksanakan, kemudian tingkatkan.				
15	17	1			1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
16	45	1			1								1		3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
17	18	1			1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ke pelayanan prima			
18	53	1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon lebih ditingkatkan lagi atau dipertahankan			
19	40	1						1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Buatlah anak didik senyaman mungkin untuk belajar disekolah (fidak ada ganjalan si anak menuntut ilmu)			
20	16	1		1									1		4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3				
21	16	1		1									1		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sebaiknya jika ada informasi segera di sampaikan			
22	37	1			1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih maju lagi			
23	49	1			1								1		2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	Pelayanan lebih di tingkatkan lagi!			
24	46	1						1					1		3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	Sudah bagus			
25	17	1			1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat baik			
26	52	1			1					1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
27	57	1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
28	43	1						1		1					3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	Lebih meningkatkan intensitas informasi layanan...			
29	49	1				1				1					4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	Tetap dipertahankan dan lebih ramah lagi dalam melakukan pelayanan			
30	46	1			1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Administrasi dan dokumentasi layanan perizinan ditatausahakan dengan baik.			
31	35	1			1								1		4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	Buku yang menjelaskan tentang sekolah: guru, admin, kegiatan wajib, ekstra kurikuler, perayaan hari2 tertentu di sekolah, aturan2, konsekuensi dll			
32	47	1								1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	Mempertahankan kualitas nya dalam melayani masyarakat Dan tetap meningkatkan potensi agar jauh lebih baik lagi			
33	42	1						1					1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
34	38	1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
35	55	1						1					1		3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	Peningkatan layanan dengan teknologi. Misal layanan seragam sekolah dengan gform, perpus digital, dll.			
36	45	1			1								1		2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan layanan			
Nilai per Unsor		8	28	0	4	14	2	13	3	14	2	3	9	8	124	128	119	144	123	125	127	127	125	125					
Persentase		22	78	0	11	38,9	5,56	36	8,3	38,8889	5,556	8,33	25,00	22,22															
NRR per Unsor Pelayanan = jml Nilai per unsor : jml kuesioner yang terisi															3,444	3,556	3,306	4,000	3,417	3,472	3,528	3,528	3,472						3,525
NRR tertimbang per Unsor = Nilai rata-rata per unsor pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,379	0,391	0,364	0,440	0,376	0,382	0,388	0,388	0,382						3,489
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>																									**)	87,236			

Keterangan :  
 - U1 s.d. U9 = Unsor-Unsur pelayanan  
 - NRR = Nilai rata-rata  
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsor = Jumlah nilai per unsor dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsor x 0,11  
 per unsor

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Pemangangan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

Mutu Pelayanan :	IKM JENIS PELAYANAN :	87,24
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,9

Yogyakarta, 13 September 2023  
 penanggung jawab  
 YUNAN HELMI S., S.Pd., M.Pd.  
 NIP. 197012061994031007



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN																																
UNTUK SETIAP JENIS LAYANAN																																
UNIT PELAYANAN		: Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Ngaglik																														
JENIS PELAYANAN		: Layanan Izin Penelitian atau Observasi Tentang Pendidikan																														
ALAMAT		: Jalan Yogya - Pulowatu, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, D.I. Yogyakarta 55581																														
Tlp/Fax:		: (0274) 4360378																														
NO. RESP	Umur	Jenis Kelamin		Pendidikan						Pekerjaan						NILAI UNSUR PELAYANAN									Saran dan Masukan							
		L	P	SD	SMP	SMA	D1/D2/D3	S1	S2	PNS/TNI/POLRI	Swasta	Wirawiraha	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9									
1	30		1				1						1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan kembali pelayanan			
2	58		1					1					1					4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan Prima			
3	55		1							1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	58		1						1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3				
5	55		1							1			1					4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4				
6	25	1			1										1			3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3				
7	59	1											1					4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
8	42		1			1									1			4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Bikin lapangan			
9	49		1										1					4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3				
10	42		1					1							1			3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3				
11	56	1			1										1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin ramah dan murah senyum			
12	25		1		1										1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Ruang tunggu ditambah			
13	36		1												1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kuualitas layanan lebih ditingkatkan lg			
14	46		1		1										1			4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4				
15	36		1					1							1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3				
16	23		1												1			4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3				
17	24		1												1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
18	25		1												1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
19	21	1				1												4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selama ini sudah baik smg lebih ditingkatkan lagi biar menjadi sempurna			
20	41	1						1							1			3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3				
21	30		1			1									1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
22	27		1			1									1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Mudah mudahan lebih baik lagi			
23	36		1			1									1			3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4				
24	46		1			1									1			2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4				
25	42	1				1									1			4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4				
26	56	1													1			4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
27	27	1													1			4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4				
28	36	1						1							1			3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4				
29	46	1						1							1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
30	21		1					1							1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3				
31	55		1					1										4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, pertahankan dan tingkatkan. Sukses selalu SMA N 1 Ngaglik.			
32	15	1													1			3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4				
33	59		1												1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3				
34	42		1												1			3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3				
35	49	1						1							1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
36	23		1					1										1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap mempertahankan an dan meningkatkan pelayanan yang sudah bagus ini			
Nilai per Unsur Persentase		12	24	0	4	7	9	11	5	11	2	2	10	11	129	129	126	144	128	127	132	125	131									
		33	67	0	11	19,4	25	30,6	14	30,556	5,556	5,56	27,78	30,56	3,583	3,583	3,500	4,000	3,556	3,528	3,667	3,472	3,639						3,614			
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi															3,583	3,583	3,500	4,000	3,556	3,528	3,667	3,472	3,639									
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang															0,394	0,394	0,385	0,440	0,391	0,388	0,403	0,382	0,400	*)								
																								3,578								
IKM Jenis Pelayanan																								**)	89,451							
Keterangan :															No. UNSUR PELAYANAN																	
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan															U1 PERSYARATAN																	
- NRR = Nilai rata-rata															U2 PROSEDUR																	
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat															U3 WAKTU PELAYANAN																	
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang															U4 BIAYA / TARIF																	
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25															U5 PRODUK PELAYANAN																	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi															U6 KOMPETENSI PELAKSANA																	
															U7 PERILAKU PELAKSANA																	
															U8 SARANA DAN PRASARANA																	
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11															U9 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN																	
per unsur																																
IKM JENIS PELAYANAN :															89,45																	
Mutu Pelayanan :																																
A (Sangat Baik)															: 88,31 - 100,00																	
B (Baik)															: 76,61 - 88,30																	
C (Kurang Baik)															: 65,00 - 76,60																	
D (Tidak Baik)															: 25,00 - 64,9																	
															Yogyakarta, 13 September 2023																	
															penanggung jawab																	
															YUNAN HELMI S., S.Pd., M.Pd.																	
															NIP. 197012061994031007																	





### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2022**



**SMA NEGERI 1 NGAGLIK**

**DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA**

**BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KABUPATEN SLEMAN**

**2023**

# **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 SMA Negeri 1 Ngaglik 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 SMA Negeri 1 Ngaglik periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	87,22	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,22	B
3	Waktu Penyelesaian	82,78	B
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85	B
6	Kompetensi Pelaksana	86,67	B
7	Perilaku Pelaksana	87,22	B
8	Sarana Prasarana	85,56	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85	B

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	Waktu Pelayanan	Pembinaan Sumber Daya Manusia SMAN 1 Ngaglik untuk melayani dengan lebih cepat	v				Kepala Sekolah
2	Penanganan Pengaduan	Pembinaan Sumber Daya Manusia SMAN 1 Ngaglik untuk melayani Pengaduan dengan lebih cepat		v			Kepala Sekolah
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Menambah jenis media pelayanan informasi di sekolah			v		Kepala Sekolah
4	Sarana dan Prasarana	Menambah fasilitas untuk ABK				v	Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana Prasarana

## 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	Peningkatan Sarpras	Sudah	Rapat Penyusunan RAPBS		

2	Peningkatan SDM Guru dan Karyawan	Sudah	Pembinaan Guru dan Karyawan SMA Negeri 1 Ngaglik		
---	-----------------------------------	-------	--	---	--

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. SMA Negeri 1 Ngaglik telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Produk Spesifikasi Jenis Layanan, alasannya terbatasnya tenaga teknis yang membidangi pelayanan secara khusus.
  - Sarana prasarana, alasannya belum mendapatkan persetujuan terkait penambahan fasilitas untuk ABK karena terkendala anggaran dan lokasi yang kurang memadai.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sarana dan Prasarana	Mengajukan kembali anggaran untuk penambahan fasilitas untuk ABK pada tahun yang akan datang.	2024	Kepala Sekolah	Komite Sekolah

2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penataan pembagian tugas pegawai untuk menambah petugas khusus layanan;</li> <li>• Memberikan workshop/pelatihan kepada petugas yang ditunjuk membidangi pelayanan tersebut.</li> </ul>	2024	Kepala Sekolah	Komite Sekolah
---	----------------------------------	--	------	----------------	----------------

Ngaglik, 09 Oktober 2023

Kepala SMA Negeri 1 Ngaglik



Yunan Helmi S. S.Pd., M.Pd.  
NIP. 19701206 199403 1 007