JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik
E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000
https://dinastirev.org/JIHHP dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i2
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 20 Januari 2026 | **Revised:** 27 Februari 2026 | **Accepted:** 2 Maret 2026

Analisis Kepuasan Pelayanan Administrasi Publik di Bidang Pendidikan
Studi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di SMAN 3 Buntok

Mohd. Noorsalim[1], Novianita Rulandari[2], Muslihul Aqqad[3].
[1] Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia, salimkimia09@gmail.com.
[2] Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia, novianitarulandari@gmail.com.
[3] Peneliti Independen, Kalimantan Selatan, Indonesia, muslihul.aqqad@gmail.com

Corresponding Author: salimkimia09@gmail.com[1]

Abstract: *This Research examines the quality of public administrative services in the education sector by measuring community satisfaction at SMAN 3 Buntok. Public schools serve not only as educational institutions but also as public service providers responsible for delivering efficient and transparent administrative services to students, parents, and the community. Schools are also currently at the forefront of implementing government policies. Indirectly, schools act as the government's public relations agency, providing information and education on public policies to the surrounding community.*
Evaluating service quality is essential to ensure accountability, responsiveness, and continuous improvement in public education management. This study investigates how satisfied service users are with administrative services at SMAN 3 Buntok and identifies which service dimensions require improvement
This study used a quantitative descriptive approach with a cross-sectional survey design. Data were collected from students, parents, and community members who had accessed administrative services at SMAN 3 Buntok using a random sampling method. All members of the population were eligible for sampling.. Data were analyzed using descriptive statistics and CSI assessment procedures in accordance with public service evaluation guidelines. Public administration services at SMAN 3 Buntok generally show a Public Satisfaction Index with a "Good" rating with a final score of 85.75.
The findings indicate that overall administrative service satisfaction at SMAN 3 Buntok falls within the "good" category. The highest scores were recorded for staff behavior and service clarity, while lower scores were found in service processing time and complain handling

Keyword: *public service quality, community satisfaction index, education administration, school governance, service evaluation.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji kualitas layanan administrasi publik di sektor pendidikan dengan mengukur kepuasan masyarakat di SMAN 3 Buntok. Sekolah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pendidikan tetapi juga sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan administrasi yang efisien dan transparan kepada siswa, orang tua, dan masyarakat. Sekolah juga pada masa ini menjadi ujung tombak implementasi kebijakan yang dilaksanakan pemerintah. Tidak secara langsung institusi sekolah menjadi Humas (Public Relation) pemerintah dalam memberikan informasi dan edukasi terhadap kebijakan publik ke masyarakat sekitar sekolah. Evaluasi kualitas layanan sangat penting untuk memastikan akuntabilitas, daya tanggap, dan peningkatan berkelanjutan dalam manajemen pendidikan publik. Studi ini menyelidiki seberapa puas pengguna layanan dengan layanan administrasi di SMAN 3 Buntok dan mengidentifikasi dimensi layanan mana yang membutuhkan perbaikan.
Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional survey*. Data dikumpulkan dari siswa, orang tua, dan anggota masyarakat yang telah mengakses layanan administrasi di SMAN 3 Buntok dengan metode *Random Sampling*. Dimana semua anggota populasi bisa menjadi sampling. Menggunakan Kuesioner terstruktur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) standar . Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan prosedur penilaian IKM sesuai dengan pedoman evaluasi pelayanan publik. Pelayanan administrasi publik di SMAN 3 Buntok secara umum menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan predikat **"Baik"** dengan Nilai akhir **85,75**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan layanan administrasi secara keseluruhan di SMAN 3 Buntok termasuk dalam kategori "baik". Skor tertinggi tercatat untuk perilaku staf dan kejelasan layanan, sedangkan skor yang lebih rendah ditemukan pada waktu pemrosesan layanan dan penanganan pengaduan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Administrasi Pendidikan, Tata Kelola Sekolah, Evaluasi Pelayanan.

PENDAHULUAN

Lembaga-lembaga sektor publik dituntut untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan masyarakat. Di sektor pendidikan, sekolah tidak hanya berfungsi sebagai lingkungan belajar tetapi juga sebagai penyedia layanan administrasi seperti pendaftaran siswa, sertifikasi, dokumentasi akademik, dan layanan informasi publik. Bahkan mulai 2024 sekolah menjadi mitra pemerintah dalam penyaluran Makan Bergizi Gratis (MBG) ke siswa yang ada di sekolah. Sorotan kepada sekolah semakin tinggi berbanding lurus dengan ekspektasi publik kepada institusi sekolah sehingga Efektivitas fungsi-fungsi administrasi ini sangat memengaruhi kredibilitas institusi dan kepercayaan pemangku kepentingan khususnya masyarakat.

Meningkatkan kualitas layanan publik merupakan perhatian utama dalam reformasi tata kelola, khususnya di wilayah berkembang di mana efisiensi dan transparansi layanan masih belum merata. Pengukuran kepuasan masyarakat secara luas diakui sebagai alat penting untuk mengevaluasi kinerja layanan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Indeks Kepuasan Masyarakat *(Community Satisfaction Index/CSI)* menyediakan kerangka kerja terstruktur untuk menilai kualitas layanan berdasarkan indikator yang terukur seperti prosedur, daya tanggap, kompetensi staf, dan infrastruktur. Indeks Kepuasan Masyarakat juga bisa mengukur jika ada penyelewengan atau pungutan liar yang dilakukan pelayan publik sehingga membuat pelayanan publik menjadi bebas dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Kepala Sekolah , Guru, serta tenaga kependidikan di sekolah sebagai pelayan publik harus berkomitmen melayani publik dengan penuh tanggung jawab dan integritas tinggi.

Meskipun layanan administrasi sangat penting dalam dunia pendidikan khususnya institusi sekolah, penilaian empiris terhadap tingkat kepuasan dalam sistem administrasi sekolah masih terbatas. Hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus mengukur IKM layanan administrasi pada satuan pendidikan tingkat SMA di Kabupaten Barito Selatan. Sebagian besar studi yang ada masih berfokus pada lembaga layanan publik seperti rumah sakit atau kantor pemerintah lain, sehingga layanan administrasi berbasis sekolah kurang dieksplorasi untuk memahami kepuasan pemangku kepentingan seperti siswa, orang tua serta masyarakat dalam administrasi pendidikan sangat penting untuk memastikan akuntabilitas dan peningkatan layanan.

Pemberian layanan yang baik, baik kepada unit internal dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi menjadi salah satu tugas yang diemban oleh sebuah organisasi. Kegiatan pelayanan memiliki dampak yang signifikan pada pencapaian kualitas, kelancaran operasional organisasi, dan pengambilan keputusan terkait dengan tujuan organisasi. Dalam suatu pelayanan, terdapat dua hal yang sangat penting yaitu tugas yang harus selesai sesuai dengan syarat yang ada, dan proses untuk menyelesaikan tugas atau layanan tersebut sehingga bisa memuaskan orang yang menerima pelayanan tersebut. Dengan melihat kondisi tersebut, maka diperlukan upaya dalam meningkatan serta menciptakan bentuk pelayanan yang lebih baik.

Teori konfirmasi harapan menjelaskan bahwa kepuasan setelah pembelian dipengaruhi oleh harapan awal, kinerja aktual, dan setiap perbedaan di antara keduanya. Kerangka kerja ini dikembangkan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1977 (Oliver, 1977) dan disempurnakan lebih lanjut pada tahun 1980 (Oliver, 1980). Teori ini merupakan kerangka kerja penelitian fundamental dalam penelitian perilaku konsumen. Dalam Penelitian (Vijay & Mohan Kumar, n.d.) Teori Konfirmasi Harapan *(Expectancy Confirmation Theory/ECT)* menyatakan bahwa kepuasan konsumen bergantung pada hubungan antara apa yang diharapkan pelanggan dan bagaimana mereka mempersepsikan kinerja aktual suatu produk atau layanan. Ketika kinerja sesuai dengan atau melampaui harapan, hal itu menghasilkan konfirmasi dan dengan demikian kepuasan. Di sisi lain, jika kinerja tidak memenuhi harapan, hal itu menyebabkan diskonfirmasi dan ketidakpuasan.. Sifat dinamis dari ekspektasi ini menyoroti pentingnya kualitas produk dan penyampaian layanan yang konsisten dalam menjaga kepuasan pelanggan. Penerapan praktis teori ini telah meluas ke berbagai sektor, termasuk perawatan kesehatan, pendidikan, dan layanan digital. Organisasi menggunakan kerangka kerja ini untuk merancang strategi pengalaman pelanggan, menetapkan tingkat ekspektasi yang sesuai melalui komunikasi pemasaran, dan menerapkan langkah-langkah pengendalian kualitas. Memahami mekanisme psikologis pembentukan dan kepuasan ekspektasi membantu bisnis mencegah diskonfirmasi negatif dengan meningkatkan kinerja produk atau mengelola ekspektasi pelanggan secara efektif.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. (Juprianto Tandi Belopa et al., 2023)Hal ini berlaku juga dalam konteks pelayanan publik, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang memuaskan, mereka cenderung memberikan respons positif karena pelayanan yang baik adalah harapan yang diharapkan oleh seluruh masyarakat. Sebaliknya, jika masyarakat menghadapi pelayanan yang kurang memadai atau buruk, maka mereka mungkin akan memberikan respons yang tidak memuaskan.

Hubungan antara Teori Konfirmasi Harapan (*Expectancy Confirmation Theory* - ECT) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hubungan sebab-akibat yang sangat erat. Dalam studi pelayanan publik, ECT digunakan untuk menjelaskan *mengapa* seseorang merasa puas atau tidak, sementara IKM adalah alat ukur *seberapa besar* tingkat kepuasan tersebut secara kolektif. Ada tiga variabel utama pada teori onfirmasi harapan

Harapan (*Expectation*) yaitu Standar layanan yang dibayangkan masyarakat sebelum menerima layanan. **Kinerja Persepsian (*Perceived Performance*) yaitu** Realita layanan yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. **Konfirmasi/Diskonfirmasi merupakan** Selisih antara harapan dan kenyataan. Jika Kinerja layanan **melebihi** harapan masyarakat. Masyarakat merasa sangat puas maka skor IKM akan tinggi yang disebut konfirmasi positif. Jika Kinerja layanan **sama dengan** harapan. Masyarakat merasa cukup puas/netral maka skor IKM akan sedang / normal yang disebut Konfirmasi netral, namun jika Kinerja layanan **di bawah** harapan. Ini yang menyebabkan nilai IKM rendah yang disebut diskonfirmasi negatif.

SMAN 3 Buntok adalah sekolah menengah atas negeri yang menyediakan berbagai layanan administrasi kepada siswa, orang tua, dan masyarakat luas. Sebagai lembaga publik, sekolah ini harus mempertahankan standar layanan yang tinggi yang selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan publik pemerintah. Sekolah menengah Atas sederajat berdasarkan Pengelolaan SMA di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengalihkan kewenangan pengelolaan pendidikan menengah (SMA/SMK) dari pemerintah kabupaten/kota ke pemerintah provinsi. Aturan ini bertujuan untuk standardisasi kualitas, efisiensi anggaran, dan pemerataan pendidikan. Untuk itu pengelolaan dan pertanggung jawaban Sekolah menengah atas menjadi kewenangan Provinsi, dalam hal SMAN 3 Buntok menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dibawah pengawasan Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah. Mulai tahun 2024 Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah meluncurkan berbagai program strategis bidang Pendidikan seperti Digitalisasi Pendidikan, Bantuan Siswa Miskin, Program Kuliah Gratis dan banyak lagi program serupa yang menjadikan sekolah eksekutor program tersebut yang menjadikan sekolah lebih banyak bersentuhan langsung dengan Masyarakat luas. Ini tentu akan membuat pelayanan publik di sekolah akan terus dirasakan Masyarakat Oleh karena itu, mengevaluasi kualitas layanannya melalui pengukuran IKM sangatlah penting untuk menjaga kualitas layanan dan menjadi bahan evaluasi internal maupun eksternal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tersebut memberikan pemahaman bahwa pelayanan publik adalah wahana yang membawa segenap warga negara mencapai pemenuhan kebutuhan dasar, barang/jasa, dan administrasi (Natalis & Dalima, 2025) Hal ini berarti pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik termasuk didalamnya institusi sekolah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai:

"Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Dalam konteks SMAN 3 Buntok, pelayanan publik mencakup segala bentuk jasa administratif surat menyurat, penyaluran makan bergizi gratis, bantuan pemerintah, dan edukasi kebijakan pemerintah.

Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatur pengisian survei indeks kepuasan masyarakat. (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017) Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan untk masyarakat. Selain itu, data indeks kepuasan

masyarakat akan dapat digunakan untuk memancarkan aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan dan mendorong seluruh penyelenggara layanan untuk meniingkatkan kualitas layanan yang diberikan. Kegiatan pelayanan yang disebut pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelengara pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan mematuhi peraturan- undangan (Khairiyah et al., n.d.). Unsur-unsur pelayanan menurut PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, kewajaran tarif, kesesuaian pelayanan, Kompetensi petugas, Sarana prasarana penunjang, serta penanganan pengaduan.

Sebagai institusi Pendidikan, Sekolah juga mempunyai standar pelayanan minimal yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan , Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan. SPM Pendidikan bukan sekadar aturan administratif, melainkan instrumen untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan layanan pendidikan dengan **jenis** dan **mutu** yang setara. Sekolah adalah unit pelaksana teknisnya. Dibawah Kementerian dan Pemerintah Daerah

Pelayanan publik di sektor pendidikan merupakan amanat konstitusi yang harus dijalankan dengan standar kualitas yang terukur dan akuntabel. Sejalan dengan hal tersebut, Permendikbudristek Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan menegaskan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memenuhi mutu pelayanan dasar guna menjamin hak-hak peserta didik dan pemangku kepentingan lainnya. Namun, efektivitas implementasi SPM di lapangan tidak hanya dapat diukur melalui ketersediaan sarana fisik semata, melainkan juga harus dipotret melalui perspektif kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Oleh karena itu, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di SMAN 3 Buntok menjadi instrumen evaluasi strategis untuk memetakan sejauh mana layanan administrasi sekolah telah selaras dengan standar nasional sekaligus merespon kebutuhan riil wali murid dan guru di Kabupaten Barito Selatan

Berdasarkan Pasal 2 dan 3, pendidikan menengah (SMA/SMK) adalah salah satu jenis pelayanan dasar yang wajib dipenuhi. Mutu pelayanan ini diukur dari dua aspek utama:
Kualitas Peserta Didik: Fokus pada literasi, numerasi, dan karakter.
Kualitas Satuan Pendidikan: Fokus pada iklim keamanan, kebinekaan, dan inklusivitas di sekolah.Dalam Permendikbudristek ini, kualitas pelayanan tidak lagi hanya diukur dari infrastruktur fisik, tetapi lebih ke hasil belajar dan lingkungan sekolah. Indikatornya meliputi:

Tabel 1. Standar Pelayanan Pendidikan

Dimensi	Hal yang Diukur	Relevansi dengan Layanan Administrasi
Kualitas Pembelajaran	Metode pembelajaran, manajemen kelas, dan dukungan psikologis.	Administrasi harus mendukung kelancaran distribusi bahan ajar dan jadwal.
Iklim Keamanan	Perlindungan dari perundungan, kekerasan seksual, dan narkoba.	Layanan pengaduan (U9 di kuesioner) adalah bagian dari ini.
Ketersediaan Guru	Pemenuhan jumlah dan kualifikasi pendidik.	Layanan administrasi kepegawaian bagi guru (internal).
Sarana Prasarana	Pemenuhan standar minimal gedung dan alat peraga.	Pemeliharaan fasilitas sekolah agar pengguna (siswa/wali murid) nyaman.

Sumber : Permendikbudristek Nomor 32 Tahun 2022

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional survei* untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di SMAN 3 Buntok. Penelitian ini berfokus pada deskripsi tingkat kepuasan berdasarkan indikator IKM.

Data dikumpulkan dari siswa, orang tua, dan anggota masyarakat yang telah mengakses layanan administrasi di SMAN 3 Buntok dengan metode *Random Sampling*. Dimana semua anggota populasi bisa menjadi sampling. Pengambilan sampel bertujuan digunakan untuk memilih responden dengan pengalaman layanan langsung. Sebanyak 120 responden berpartisipasi dalam survei ini. Jumlah responden menyesuaikan rumus Slovin , Dimana total populasi 170 orang dengan margin eror 5% maka didapat jumlah minimal responden sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{170}{1 + 170(0{,}05^2)}$$

$$n = \frac{170}{1 + 0{,}425}$$

$$n = 120$$

Penelitian ini dilakukan di SMAN 3 Buntok, Kalimantan Tengah, Indonesia. Sekolah ini melayani populasi siswa dan anggota masyarakat yang beragam, sehingga menjadikannya lingkungan yang tepat untuk mengevaluasi penyampaian layanan publik di bidang pendidikan.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dikembangkan berdasarkan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat nasional. Instrumen tersebut mengukur persyaratan layanan, prosedur, waktu layanan, biaya layanan, Produk layanan kompetensi staf, perilaku staf, , fasilitas, dan penanganan keluhan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner . Pengolahan analisis data untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan dalam penelitian ini sejalan dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Rekomendasi untuk Pengembangan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Umum yang menggunakan skala Likert 1-4 ((Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, Sangat Baik) Metode penilaian Likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat mungkin persepsi individu pada fenomena yang terjadi di masyarakat. untuk menentukan cara menghitung nilai indeks satuan pelayanan sebagai berikut: (a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11) + (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (h x 0,11) + (i x 0,11) = Nilai dari Indeks (X).

Oleh karena itu, nilai indeks (X) satuan pelayanan hasilnya dapat dihitung sebagai berikut:

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y;
2. Mutu pelayanan;
3. Kinerja unit pelayanan

$$Bobot\ Nilai\ Rata - Rata = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk Memperoleh nilai SKM unit pelayanan maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\textit{Total Nilai Persepsi Unsur X Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur Terisi}}$$

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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 : Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian, Skor keseluruhan menunjukkan bahwa layanan administrasi publik di SMAN 3 Buntok termasuk dalam kategori "baik". Perilaku staf dan kejelasan prosedur layanan menerima peringkat tertinggi. Skor terendah terkait dengan waktu pemrosesan layanan dan akses layanan digital. Temuan tersebut mengungkapkan hubungan signifikan antara praktik manajerial dan kinerja organisasi.

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Data Indeks kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai/ Jumlah Responden	Nilai Rata Rata Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	414 : 120	3.45
2	Prosedur Pelayanan	423 : 120	3.52
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	372 : 120	3.10
4	Kewajaran Tarif /biaya	456 : 120	3.80
5	Kesesuaian Pelayanan	410 : 120	3.42
6	Kompetensi Petugas	426 : 120	3.55
7	Perilaku Petugas	444 : 120	3.70
8	Sarana dan Prasarana Penunjang	408 : 120	3.40
9	Penanganan Pengaduan	390 : 120	3.25

Sumber : Hasil Riset

Kemudian untuk melihat nilai rata-rata tertimbang setiap unsur layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Data Nilai rata rata tertimbang setiap unsur layanan

No	**Unsur Pelayanan**	**Nilai Rata – Rata per Unsur X 0,11**	**Nilai Rata Rata Tertimbang**
1	Persyaratan Pelayanan	3.45	0,38
2	Prosedur Pelayanan	3.52	0,39
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.10	0,34
4	Kewajaran Tarif /biaya	3.80	0,42
5	Kesesuaian Pelayanan	3.42	0,38
6	Kompetensi Petugas	3.55	0,39
7	Perilaku Petugas	3.70	0,40
8	Sarana dan Prasarana Penunjang	3.40	0,38
9	Penanganan Pengaduan	3.25	0,35
Jumlah Nilai Rata – Rata semua Unsur Layanan			**3,43**

Sumber : Data Penelitian

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100 maka penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk mendapat nilai kinerja per unsur layanan dan predikat untuk sekolah secara keseluruhan .

Tabel 5. Data Predikat Indeks Kepuasan Masyarakat di SMAN 3 Buntok

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata – Rata per Unsur	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Predikat
1	Persyaratan Pelayanan	3.45	86,25	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.52	88,00	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.10	77,50	B	Baik
4	Kewajaran Tarif /biaya	3.80	95,00	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3.42	85,50	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	3.55	88,75	A	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas	3.70	92,50	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana Penunjang	3.40	85,00	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3.25	81,25	B	Baik
	Jumlah Nilai Rata – Rata semua Unsur Layanan		**85,75**	**B**	**Baik**

Sumber : Data Penelitian

Dari analisis data diatas, menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada SMAN 3 Buntok diketahui bahwa Mutu Pelayanan B, Kinerja Unit Pelayanan Baik, dan nilai IKM setelah dikonversi yaitu 85,75. Untuk mengetahui respons masyarakat terhadap pelayanan publik pada pada setiap unsur sebagai berikut:

Persyaratan Pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,45, nilai konversi IKM sebesar 86,25, mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan pada sudah sesuai, sehingga tidak menyusahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dalam manajemen pelayanan publik, persyaratan pelayanan merupakan salah satu hal yang penting untuk karena memiliki tujuan merumuskan strategi, merencanakan serta mengelola bagaimana tindakan yang seharusnya dilakukan untuk mencapai tujuan yaitu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di terima. Sekolah berusaha memberikan kemudahan persyaratan tersebut seperti syarat-syarat dokumen diperkenankan berbentuk digital. Dan juga bisa mengurus pelayanan secara online namun pengguna layanan sekolah tidak semua dari kalangan yang sudah paham teknologi dan lain sebaagainya sehingga SMAN 3 Buntok tetap menyediakan layanan langsung secara tatap muka fisik. Ini dilakukan agar semua pengguna layanan administrasi

Prosedur Pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,52, nilai Konversi IKM 88,00, Mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan pada SMAN 3 Buntok mudah untuk didapatkan sehingga masyarakat mudah mengerti mengenai tahapan atau alur dari pelayanan yang diminta. Dengan demikian kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staf dapat memberikan pengalaman positif serta memuaskan bagi masyarakat. Untuk Prosedur pelayanan SMAN 3 Buntok memangkas prosedur yang tidak perlu. Banyak Masyarakat yang meminta layanan secara lisan bisa langsung dilayani baik oleh Kepala Sekolah, Guru, maupun tenaga kependidikan di SMAN 3 Buntok. Keterbatasan informasi yang didapat tidak serta merta menghilangkan hak untuk mendapatkan layanan administrasi.

Waktu Penyelesaian Layanan, dengan nilai rata-rata 3,10, nilai konversi IKM 77,50, mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Walaupun begitu ,nilai ini Adalah yang terendah dari unsur yang lain tentu ini menjadi catatan dan menjadi hal yang harus diperbaiki kedepannya karena masih terdapat beberapa masyarakat yang memberi tanggapan kurang cepat sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam

menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Upaya untuk peningkatan waktu penyelesaian pelayanan di SMAN 3 Buntok perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengatasi kendala serta keluhan terkait keterlambatan karena manajemen waktu penyelesaian pelayanan tidak hanya berfokus pada kecepatan penyelesaian, tetapi juga memastikan hasilnya tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan serta memberi dampak positif terhadak kinerja organisasi secara keseluruhan. Dari hasil observasi , keterlambatan penyelesaian layanan ini disebabkan terbatasnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki SMAN 3 Buntok untuk melayani sekitar 5 Desa yang menjadi zonasi layanan SMAN 3 Buntok. Tentu ada layanan yang tertunda ataupun tidak sesuai untuk diselesaikan oleh petugas sekolah.

Kewajaran Biaya/tarif, dengan nilai rata-rata 3,8 , nilai konversi IKM 95,00 , mutu pelayanan A, dan kinerja Sangat Baik. Pada unsur biaya/tarif keseluruhan responden memberi tanggapan sangat baik karena semua biaya pelayanan di SMAN 3 Buntok gratis tanpa dipungut biaya apapun. Jikapun ada Masyarakat yang memberikan imbalan terhadap layanan yang diberikan seluruh petugas di SMAN 3 Buntok telah berkomitmen untuk menolak secara halus imbalan tersebut karena semua petugas telah digaji oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan optimal kepada seluruh Masyarakat pengguna layanan sekolah

Kesesuaian Pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,42 nilai konversi IKM 85,50 dengan mutu pelayanan B, dan kinerja Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa Kinerja Petugas di SMAN 3 Buntok dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.(Damayanti et al., 2025) Pengelolaaan yang baik mengenai kesesuaian pelayanan dengan produk pelayanan yang diberikan dapat membangun kepercayaan serta memberi citra positif bagi sekolah itu sendiri

Kemampuan/kompetensi petugas, dengan nilai rata-rata 3,55, nilai konversi IKM 88,75 dengan mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas di SMAN 3 Buntok mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan dibidangnya. (Nurhayati et al., 2022)Namun dalam memberikan pelayanan yang baik, diperlukan adanya pemantauan dan juga pengembangan keterampilan untuk memastikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh tetap dijaga. Oleh karena itu peningkatan kompetensi petugas , baik kepala sekolah, Guru, maupun tenaga kependidikan terus dilaksanakan secara berkesinambungan, mulai dari pelatihan secara online yang disediakan oleh Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah melalui Platform Ruang GTK yang menyediakan Pelatihan secara daring sangat lengkap. Kemudian dari Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah juga menyediakan Platform Kelas Digital Huma Betang dan Pelatihan Pena Berkah untuk peningkatan kompetensi Kepala Sekolah, Guru, dan tenaga Kependidikan hal ini tentu menjadi hal positif untuk penimgkatan kompetensi sehingga pelayanan kepada Masyarakat juga menjadi terus lebih baik.

Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai rata-rata 3,70, nilai konversi IKM 92,5 dengan mutu pelayanan A dan kinerja Sangat Baik. Hal ini menegaskan bahwa perilaku yang ditampilkan petugas berada di atas harapan (ekspektasi) masyarakat . hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Kantor & Benteng, n.d.) Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melibatkan pelatihan, pengawasan, serta dorongan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memberikan hasil positif, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Prosedur standar seperti salam senyum sapa terus diterapkan pada pelayanan publik di SMAN 3 Buntok.

Sarana dan Prasarana penunjang, dengan nilai rata-rata 3,40, nilai konversi IKM 85,00 dengan mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Temuan ini memberikan penegasan bahwa kualitas sarana dan prasarana pada SMAN 3 Buntok sudah baik. Semua ruangan yang menopang pelayanan publik di SMAN 3 Buntok sesuai dengan harapan dari Masyarakat pengguna layanan. Ini membuat siswa lebih Nyman saat belajar. Juga bagi Masyarakat yang datang kesekolah merasa nyaman denga sarana dan prasarana penunjang yang ada. Dengan

demikian untuk lebih meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pada adanya pemantauan atau kontrol, perbaikan serta terus mengembangkan sarana dan prasarana untuk memenuhi harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diterima masyarakat lebih efektif.

Penanganan Pengaduan, dengan nilai rata-rata 3,25, nilai konversi IKM 81,25 dengan mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Hal ini menujukkan bahwa penanganan pengaduan penggguna layanan sudah dikelola dengan baik. Namun hal ini juga menjadi catatan karena berada dibawah rata-rata unsur pelayanan secara keseluruhan. Dengan Pengelolaan yang efektif terhadap pengaduan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memberikan dampak positif . Selain itu, penanganan pengaduan yang baik dapat memperkuat citra dan juga dapat membangun hubungan yang baik antara masyarakat dan sekolah. Penanganan pengaduan masih dilakukan dengan cara manual belum ada kanal pengaduan yang secara daring hal ini tentu menyulitkan Masyarakat jika ingin menagjukan complain namun dengan tetap menjaga anonimitasnya. Semacam kanal whistleblower harus disediakan oleh sekolah agar saran, kritik, serta aduan dari Masyarakat bisa secara objektif tersampaikan kesekolah dan menjadi bahan evaluasi bagi sekolah dalam peningkatan layanan administrasi publik kepada Masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan (Khairiyah et al., n.d.) penanganan pengaduan memiliki nilai IKM yang tinggi dengan predikat sangat baik.pada penelitian itu dijelaskan penanganan pengaduan dilakukan dengan berbagai macam kanal seperti website atau media sosial dan terdapat komitmen pengaduan akan ditanggapi dan diselesaikan kurang dari 24 jam setelah pengaduan

KESIMPULAN

Studi ini mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi publik di SMAN 3 Buntok menggunakan indikator IKM. Hasilnya menunjukkan kualitas layanan secara keseluruhan baik, dengan kekuatan pada profesionalisme staf dan kejelasan layanan. Namun, perbaikan diperlukan dalam efisiensi pemrosesan dan infrastruktur layanan digital. Temuan ini menyoroti pentingnya evaluasi layanan berkelanjutan dan integrasi teknologi dalam pelayanan administrasi publik di sekolah. Untuk unsur waktu pelayanan dan pelayanan pengaduan , yang merupakan unsur dengan nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, untuk itu perlu adanya upaya untuk memperbaiki waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan cara lebih meningkatkan kedisiplinan dalam memberilkan pelayanan. Dan juga penambahan sumber daya manusia agar pelayanan lebih cepat dan tepat. Tentu hal ini perlu koordinasi dengan pihak terkait seperti dinas Pendidikan provinsi Kalimantan Tengah untuk menambah pegawai untuk mengoptimalkan pelayanan public di SMAN 3 Buntok. Untuk penanganan pengaduan harus segera membuat kanal pengaduan yang representaif untuk pengguna layanan administrasi publik di SMAN 3 Buntok. Layanan Pengaduan seperti saran, kritik, ataupun keluhan sangat diperlukan untuk bahan evaluasi suatu organisasi agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Juprianto Tandi Belopa et al., 2023)dan penelitan dari (Natalis & Dalima, n.d.) Dimana kualitas layanan yang menekankan daya tanggap staf dan kejelasan layanan sebagai penentu utama kepuasan. Namun, tidak seperti studi yang menyoroti teknologi sebagai pendorong utama kepuasan, studi ini menunjukkan bahwa interaksi manusia tetap menjadi faktor kepuasan terkuat (Negeri et al., n.d.) Penelitian ini bisa menjadi pioneer agar kepuasan masyarakat di sektor Pendidikan bisa lebih diperhatikan. Pemangku kepentingan bisa menggunakan data penelitian ini untuk perbaikan dan evaluasi layanan publik dibidang pendidikan

Penelitian ini menggunakan data lintas sektoral dan tanggapan yang dilaporkan sendiri. Sampel terbatas pada satu sekolah, sehingga mengurangi kemampuan generalisasi.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya Studi di masa mendatang sebaiknya membandingkan beberapa sekolah, baik tingkatan sekolah dasar maupun menengah dengan cakupan lebih luas menggunakan desain longitudinal, dan menggabungkan evaluasi layanan

digital. Penelitian selanjutnya hendaknya ditambah dengan metode observasi langsung, untuk memastikan pengukuran indeks kepuasan Masyarakat bisa lebih objektif.

REFERENSI

Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analysis of Public Satisfaction with the Presence of Public Service Malls (MPP) in Bandung City. *JEJARING ADMINISTRASI PUBLIK, XVI*(1), 61-75. doi:https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244

Amalda, A., & Magriasti, L. (2023). Integration Analysis of Community Satisfaction and Customer Satisfaction Index in Padang Public Service Mall. *JEJARING ADMINISTRASI PUBLIK, XV*(1), 25-35. doi:doi 10.20473/jap.v15i1.46148

Andriani, Rulandari, N., & Fitriyah, A. (2025). Use of Technology in Human Resource Management in the Digital Era "Case Study at the Class II Special Child Development Institution (LPKA) Palangka Raya". *Politeia : Journal of Public Administration and Political Science and International Relations*, 1-14. doi:https://doi.org/10.61978/politeia.v3i1

Anshary, R., Handayani, R., & Arpandi. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT AMUNTAI UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA . *Jurnal Pelayanan Publik STIA Amuntai*, 1370-1380.

Anugrah, A., Mamminanga, I., & Putri, A. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara, XX*(1), 84-105. doi:https://doi.org/10.59050/jian.v20i1.203

Belopa , J. T., Ramba, D., & Pundissing, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Lembang Sa'tandung Tana Toraja. *MENAWAN: Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 68-80. doi:https://doi.org/10.61132/menawan.v1i6.69

Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., & Hidajat, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, V*(2), 76-86. doi:https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2

Damayanti, A. D., Hernayanti, D. I., Santoso, E., Widiyono, D., & Nyoman, N. A. (2025). Integration of Strategic Planning, Operational Planning, and Work Programs in School Management: A Literature Review. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 147-162. doi:https://doi.org/10.30872/impian.v5i2.5764

Defiana, A., Nurhadi, D., & Yoto. (2025). School Management Information System as a Solution for Digitizing Administration and Student Monitoring. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan), X*(1), 75-91. doi:10.17977/um025v10i12025p75

Greeshma, P., & Kumar, M. (2025). THE EXPECTATION CONFIRMATION THEORY: A SERVICE PERSPECTIVE. *A GLOBAL JOURNAL OF HUMANITIES, VIII*(1), 10-19.

Haerana. (2025). Eksplorasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Proses Pendidikan dan Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 207-214. doi:https://doi.org/10.30872/impian.v5i2.5900

Harisjati , R. A. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG DI BIDANG PENDIDIKAN PERIODE 2019-2020. *JDPL (Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal)*, 15-27.

Ikhzan, M. N., Sellang, K., & Hardianti. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Benteng. *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 32-37.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI REPUBLIK INDONESIA. (2022). *PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 32 TAHUN 2022 TENTANG STANDAR TEKNIS PELAYANAN MINIMAL PENDIDIKAN.* Jakarta: BIRO HUKUM KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI REPUBLIK INDONESIA.

Khairiyah, N., Affrian, R., & Raudah, S. (2025). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN RESEPSIONIS POLIKLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PAMBALAH BATUNG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik STIA Amuntai*, 1408-1419.

Kulla, J., Hartono, S., & Widiyanto, M. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SEMOLOWARU KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, V*(1), 128-137.

Malizal, Z. Z., & Pratama, M. A. (2025). Digital Bureaucracy and Public Trust in Indonesia: A Governance Analysis of EGDI Trends and Regional Disparities. *Politeia : Journal of Public Administration and Political Science and International*, 100-113. Retrieved from https://journal.idscipub.com/politeia

Margunawan, M. A., Adnan, A., & Uceng, A. (2025). PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BINA BARU KECAMATAN KULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG. *Welvaart : Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 224-236. doi:10.52423/welvaart.v6i2.93

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.* Jakarta: KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA.

Mulyani, S., & Rulandari, N. (2024). The Impact of the Implementation of Regional Autonomy on the Quality of Public Services at the Population and Civil Registration Service of Palangka Raya City (2020-2024). *Politeia : Journal of Public Administration and Political Science and International Relations*, 238-247. Retrieved from https://journal.idscipub.com/politeia

Munandar, I., & Ali, H. (2025). Determinasi Efektivitas Layanan Aplikasi Pelayanan Publik Analisis Kompetensi Digital, Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i4.

Natalis, E., & Dalima, V. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora, dan Politik*, 3566-3576. doi:https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i4

Norrahimi, D. D., Affrian, R., & Munawarah. (2024). KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA PUSKESMAS BIRAYANG KECAMATAN BATANG ALAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH . *Jurnal Pelayanan Publik*, 172-179.

Nurhayati, Mukti, A., Wesnedi, C., Munawar, S., & Maisah. (2022). KINERJA KEPALA SEKOLAH, DISIPLIN KERJA GURU DALAM MENINGKATKAN MUTU

PENDIDIKAN. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, III*(2), 634-645. doi: https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2

Nursahriza. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Literatur terhadap Implementasi Prinsip Good Governance. *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, II*(4), 82-91. doi:https://doi.org/10.62383/studi.v2i4.754

Rabaali, S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Kantor Kecamatan Banda). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, IV*(6), 23-29.

Ramadani, A., Kusbandrijo, B., & Wahyudi, E. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI SURABAYA BUS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, III*(5), 56-63.

Republik Indonesia. (2009). *UNDANG - UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta: SEKRETARIAT NEGARA.

Septianto, F., Affrian, R., & Dharma, A. S. (2025). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1) DI MALL PELAYANAN PUBLIK AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA . *Jurnal Pelayanan Publik STIA Amuntai*, 1284-1293.

Sugiarto, D., Murti, I., & Hartono, S. (2025). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA DALAM TRANSFORMASI DI INDUSTRI WISATA DENGAN PENDEKATAN PELAYANAN PRIMA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, V*(2), 166-176.

Wahyudi, H., Ardiyansah, & Safira, A. K. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang. *Publisitas : Journal of Social Science and Politics*, 166-176. Retrieved from http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas

Yuzerizal, & Indrawijaya, S. (2022). PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN (SIMPATIK), PENGETAHUAN PROSEDURAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI SMA, SMK KABUPATEN KERINCI DAN KOTA SUNGAI PENUH DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, III*(2), 1152-1165. doi:https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2