



PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
SMP NEGERI 5

Jalan Cokroaminoto No. 26, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67213
Telepon (0335) 422636, Faksimile -
Laman smpn5-pbl.sch.id, Pos-el smpn5@probolingqokota.go.id



LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2026

Jumlah Responden	184 orang
Nilai IKM	84,69
Kategori	BAIK

Jl. Cokroaminoto No. 26 Probolinggo, Kode Pos 67213
Telp. (0335) 5892899 | Fax. (0335) 420008
Website: <http://www.smpn5-pbl.sch.id> | Email: smpn5prob@yahoo.co.id

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pengolahan ulang dilakukan berdasarkan file respons SKM yang baru diberikan, dengan 184 responden dan 9 unsur pelayanan. Seluruh 1.656 jawaban unsur (184×9) dapat dipetakan ke skala persepsi 1–4 tanpa data yang kosong. Nilai rata-rata keseluruhan adalah 3.388, sehingga setelah dikonversi ke skala 25–100 diperoleh Nilai IKM 84.69 dengan kategori BAIK.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Unsur dengan nilai relatif terendah adalah Kesesuaian Produk Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, serta Kesesuaian Persyaratan Pelayanan. Prioritas tindak lanjut diarahkan pada penyederhanaan informasi persyaratan, percepatan layanan, dan peningkatan kesesuaian hasil pelayanan dengan standar yang ditetapkan.

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

SMP Negeri 5 Probolinggo melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil pengukuran digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, mengidentifikasi unsur yang telah berjalan baik, serta menentukan aspek yang perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

B. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SMP Negeri 5 Probolinggo.

Menilai sembilan unsur pelayanan berdasarkan persepsi responden.

Mengidentifikasi kekuatan dan prioritas perbaikan pelayanan.

Menjadi dasar penyusunan tindak lanjut peningkatan mutu pelayanan.

BAB II. DATA DAN METODE

A. Sumber Data

Sumber data adalah file “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PUBLIK SMP NEGERI 5 PROBOLINGGO TAHUN 2026 (Responses)-2.xlsx”, sheet “Form Responses 1”. Data terdiri atas 184 respons dan 9 butir unsur pelayanan.

B. Komposisi Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah
Jenis Kelamin	Perempuan	117
Jenis Kelamin	Laki-laki	65
Jenis Kelamin	Laki - laki	1
Jenis Kelamin	Permpuan	1
Status Responden	Siswa	94

Status Responden	Orang Tua/Wali Murid	71
Status Responden	Alumni	15
Status Responden	Masyarakat	4

Catatan: kategori jenis kelamin mengikuti isian responden apa adanya pada file sumber, termasuk variasi penulisan “Laki-laki”, “Laki - laki”, dan “Permpuan”. Tidak dilakukan penggabungan atau koreksi pada data sumber.

C. Teknik Penghitungan

Jawaban pada setiap unsur dipetakan ke skala persepsi 1–4 berdasarkan tingkatan jawaban yang tersedia dalam formulir. Nilai rata-rata masing-masing unsur dihitung dari 184 responden. Nilai IKM dihitung dari rata-rata 9 unsur kemudian dikalikan 25.

BAB III. HASIL PENGUKURAN

Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 unsur Pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Konversi	Kategori
1	U1. Kemudahan akses informasi layanan	3.283	82.07	BAIK
2	U2. Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.212	80.30	BAIK
3	U3. Kecepatan waktu penyelesaian	3.185	79.62	BAIK
4	U4. Biaya/Tarif	3.929	98.23	SANGAT BAIK
5	U5. Kesesuaian produk pelayanan	3.168	79.21	BAIK
6	U6. Kompetensi/kemampuan petugas	3.250	81.25	BAIK
7	U7. Perilaku petugas (kesopanan & keramahan)	3.310	82.74	BAIK
8	U8. Kualitas sarana dan prasarana	3.223	80.57	BAIK
9	U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.929	98.23	SANGAT BAIK

Nilai IKM keseluruhan = $3.388 \times 25 = 84.69$ (BAIK)

BAB IV. ANALISIS HASIL

Analisis Berdasarkan Hasil Pengukuran adalah sebagai berikut

A. Kekuatan Pelayanan

- 1) U4. Biaya/Tarif: 3.929 (konversi 98.23).
- 2) U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: 3.929 (konversi 98.23).
- 3) U7. Perilaku petugas (kesopanan & keramahan): 3.310 (konversi 82.74).

B. Prioritas Perbaikan

- 1) U2. Kesesuaian persyaratan pelayanan: 3.212 (konversi 80.30).
- 2) U3. Kecepatan waktu penyelesaian: 3.185 (konversi 79.62).
- 3) U5. Kesesuaian produk pelayanan: 3.168 (konversi 79.21).

Penetapan prioritas di atas bersifat relatif berdasarkan nilai masing-masing unsur. Ketiga unsur tersebut tetap berada dalam kategori BAIK pada skala konversi IKM.

BAB V. RENCANA TINDAK LANJUT

Adapun Rencana Tindak Lanjut dari analisis hasil diatas adalah sebagai berikut

Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan	Waktu
Kesesuaian produk pelayanan	Meninjau kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan dan melakukan pengecekan sebelum layanan diserahkan.	Hasil layanan sesuai standar dan kebutuhan pengguna.	Berkala
Kecepatan waktu penyelesaian	Menetapkan target waktu, memperjelas alur, dan mempercepat proses administrasi.	Waktu penyelesaian lebih konsisten.	Berkala
Persyaratan pelayanan	Memperjelas persyaratan pada media informasi dan memastikan informasi mudah dipahami.	Pengguna memahami persyaratan sebelum mengajukan layanan.	Berkala
Sarana dan prasarana	Melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan sarana	Sarana layak, nyaman, dan kerusakan cepat ditangani.	Bulanan/berkala

	pelayanan secara terjadwal.		
Akses informasi	Memperbarui informasi layanan melalui media digital dan non-digital.	Informasi mudah diakses dan mutakhir.	Berkala
Kompetensi petugas	Melaksanakan pembinaan pelayanan prima dan penguatan kompetensi.	Petugas semakin kompeten, responsif, sopan, dan ramah.	Semesteran
Pengaduan dan masukan	Mendokumentasikan pengaduan dan memantau tindak lanjutnya.	Setiap pengaduan tercatat dan ditindaklanjuti.	Berkala

BAB VI. KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan terbaru terhadap 184 respons SKM, SMP Negeri 5 Probolinggo memperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84.69 dengan kategori BAIK. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah memenuhi harapan pengguna layanan, dengan tetap diperlukan perbaikan berkelanjutan pada unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah.

Laporan ini dibuat berdasarkan file respons terbaru yang diberikan dan menggunakan 184 responden sebagai dasar penghitungan. Dengan demikian, angka 97 responden dan Nilai IKM 86,66 dari pengolahan sebelumnya tidak digunakan dalam laporan ini.

PENUTUP

Hasil IKM diharapkan menjadi bahan evaluasi dan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik SMP Negeri 5 Probolinggo. Tindak lanjut perlu didokumentasikan dan dipantau secara berkala agar peningkatan mutu layanan dapat dibuktikan melalui hasil pengukuran berikutnya.

Probolinggo, 14 Juli 2026

Kepala SMP Negeri 5 Probolinggo



David Jimatha Badra, S.Pd., M.M

Pembina Tk. 1

NIP. 19820418 200604 1 014