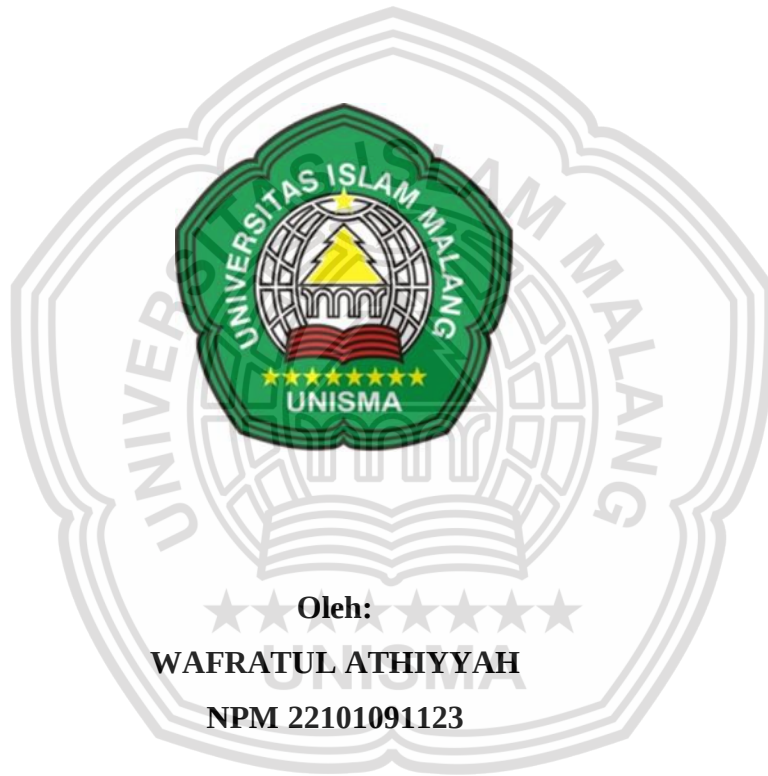




**EVALUASI PELAYANAN DIGITAL
“LINK BARCODE TAMU”
DI SMK NEGERI 1 SINGOSARI KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI



Oleh: ★★★★★★
WAFRATUL ATHIYYAH
NPM 22101091123

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**



2026



MOTTO

"Inovasi-inovasi yang bagus akan menuju masa depan yang baik, Bersama-sama dengan
keberanian yang kuat dan tekad yang mendalam"



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

**Evaluasi Pelayanan Digital “Link Barcode Tamu”
di SMK Negeri 1 Singosari Kabupaten Malang**

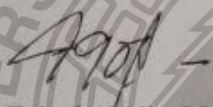
Telah disetujui untuk diujikan di hadapan Majelis Penguji

Malang, 30 Desember 2025

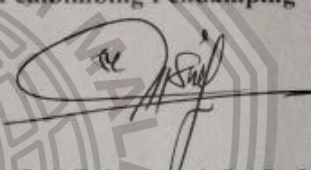
Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

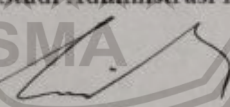
NPP. 194.02.00017


Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

NPP. 192209198632296

Mengetahui:


Ketua Program Studi Administrasi Publik


Langgeng Rachmatullah Putra, S. AP, M. AP

NPP. 191605199232105

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

Evaluasi Pelayanan Digital “Link Barcode Tamu”
Di SMK Negeri 1 Singosari Kabupaten Malang

LULUS

Malang, 17 Januari 2026

Majelis Penguji

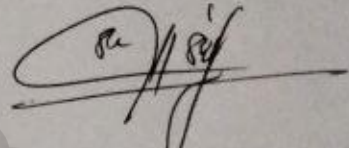
Ketua Penguji

Anggota Penguji 1



Drs. Agus Zatrial Abidin, M.Si

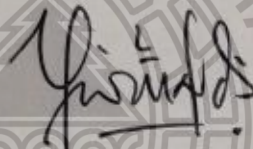
NPP. 194.02.00017



Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

NPP. 192209198632296

Anggota Penguji 2



Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

NPP. 161101198932138

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,



Dr. Ahluddin, S.Ag., M.Si

NPP. 21515061974321004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi saya yang berjudul, “Evaluasi Pelayanan Digital *Link Barcode* Tamu di SMKN 1 Singosari Kabupaten Malang” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya dapatkan (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



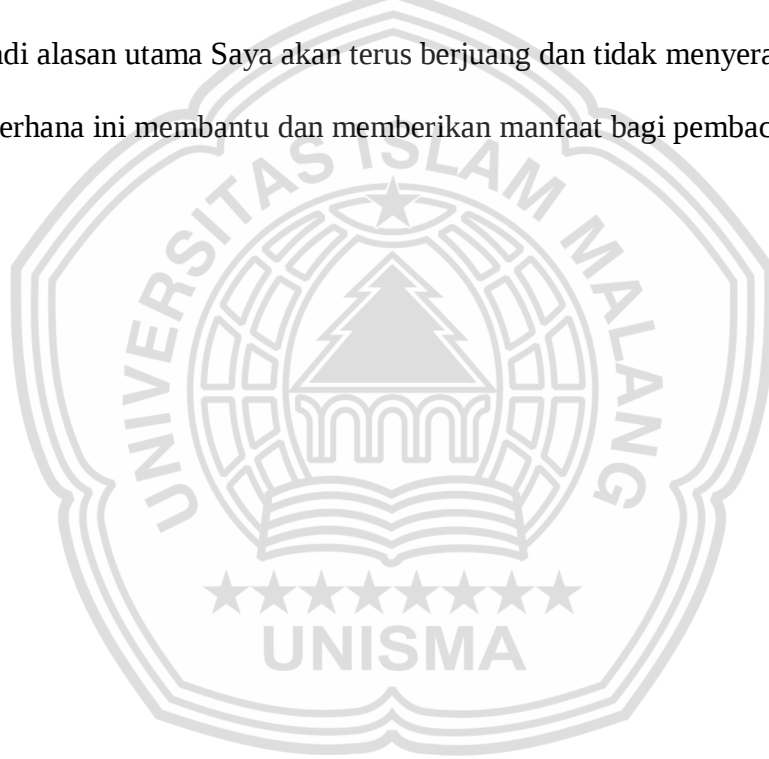
Malang, 30 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Wafratul Athiyyah
NPM. 22101091123

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya memberikan sripsi ini ke orang tua saya yang saya syangi, Dimana setiap doanya berarti buat saya, kasih dan sayanganya, dukungan moral, dan yang dilakukannya tak terhitung nilainya buat saya, dan adik saya, yang selalu memberi saya inspirasi dan dorongan. Bapak atau Ibu dosen pembimbing dan pengajar, atas ilmu, bimbingan, dan kesabarannya selama proses perkuliahan. Serta semua pihak yang telah membantu dan dengan penuh kesabaran, keikhlasan selalu membantu saya menyelesaikan skripsi ini. dan juga menjadi alasan utama Saya akan terus berjuang dan tidak menyerah. Semoga karya sederhana ini membantu dan memberikan manfaat bagi pembacanya.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Shalawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi kita, Nabi Muhammad SAW beserta kepada keluarganya, sahabatnya, dan umatnya hingga akhir zaman, karena Rahmat dan karuniannya penulis bisa menyusun skripsi ini yang mana pasti ada beberapa kesulitan yang ditemui pada saat penelitian berlangsung. Tak lupa penulis juga berterima kasih pada saudara-saudara yang membantu proses skripsi dan kepada informan yang telah membantu mengasih informasi yang diajukan oleh penulis.

Salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di program Administrasi Publik di Universitas Islam Malang adalah skripsi yang saya tulis ini. Banyak nasihat, saran, bimbingan, dorongan, dan motivasi diberikan kepada penulis. selama penyusunan skripsi ini. Akibatnya, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada: Bapak Prof. Drs. H. Junaidi, M.Pd., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Malang, Bapak Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Ibu Khoiriyah Trianti, S.E., M.SA selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Administrasi, Bapak Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int. Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi, Bapak Dr. Suyeno, S.Sos., M.AP. Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi, Bapak Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP selaku Kepala Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Publik, Bapak Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu menyempatkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini, Ibu Septina Dwi R, S.AP,M.AP, MOS selaku Dosen Pembimbing 2 yang menyempatkan waktu di sela-sela kesibukan beliau, semua Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Publik yang mensupport dan memberi motivasi serta ilmu

selama 4 tahun di kampus UNISMA. Untuk kedua orang tua saya, khususnya Alm. Ayah saya yang saya cintai yang dulu selama hidupnya selalu memotivasi saya kalau saya anak yang paling tegas dan berani, beliau menyakini kalau anaknya bisa dan untuk ibu saya, yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta dan tak kala support lahir dan batin serta doa disepanjang shalatnya buat kesuksesan anaknya dan juga adik saya yang selalu mengambil waktu untuk membantu saya menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Singosari yang telah membantu saya mendapatkan data selama di lapangan dan memperizinkan saya mengambil penelitian di sini.

Akhir kata, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih saya kepada semua orang yang terlibat, dan saya meminta maaf sebesar-besarnya jika penulis tidak disebutkan namanya. Semoga penulis dan pembaca mendapatkan manfaat dan pengetahuan dari skripsi ini.

Malang, 28 Januari 2025

Wafratul Athiyyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Wafratul Athiyyah, merupakan nama penulis skripsi ini, merupakan putri ke dua dari tiga bersaudara. Putri kandung dari orang tua Alm. Bapak Moh. Muslich dan Ibu Nur Munawaroh. Penulis lahir di Kota Gresik pada tanggal 20 September 1994.

Penulis percaya bahwa sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain, jadi penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi orang lain. Berikut adalah riwayat akademik penulis: Tahun 200-2006 Mi Nurul Huda Gresik, Tahun 2006-2009 Mts Al-Mubarak Gresik, Tahun 2009-2012 MAN 2 Gresik, Tahun 2012-2015 Akper Pemkab Gresik.

Selama kegiatan perkuliyahan penulis tidak pernah mengikuti kegiatan aktif yang di luar mata perkuliyahan, dikarenakan penulis sebagai mahasiswa kelas karyawan yang hari efektifnya sambil bekerja. Selama kegiatan perkuliyahan penulis selalu aktif hadir dan mengikuti kegiatan di hari perkuliyahan yang sudah ditentukan.

Alhamdulillah penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Digital Link Barcode Tamu di SMK Negeri 1 Singosari” semoga skripsi ini memberikan manfaat untuk siapa saja yang membacannya.

RINGKASAN

Wafratul Athiyyah, 2025, **Evaluasi Pelayanan Digital “Link Barcode Tamu” di SMK Negeri 1 Singosari Kabupaten Malang**, Dosen Pembimbing 1: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si, Dosen Pembimbing 2 : Septina Dwi R, S.AP,M.AP, MOS. Jumlah kata dalam penulisan kripsi ini kurang lebih 22800 kata (BAB 1-BAB 7), jumlah halaman romawi xxi, dan halaman Indonesia 158.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam tentang evaluasi kepuasan tamu di SMKN 1 Singosari, khususnya tingkat kepuasan tamu dan dilakukan apa tidak dalam survey kepuasan tamu di SMKN 1 Singosari. Evaluasi kebijakan ini menggunakan pengukuran IKM yang di sebut Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang sudah tersedia secara online. Pengukuran ini menjadi tolok ukur penting bagi instansi pemerintah untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanannya secara berkelanjutan.

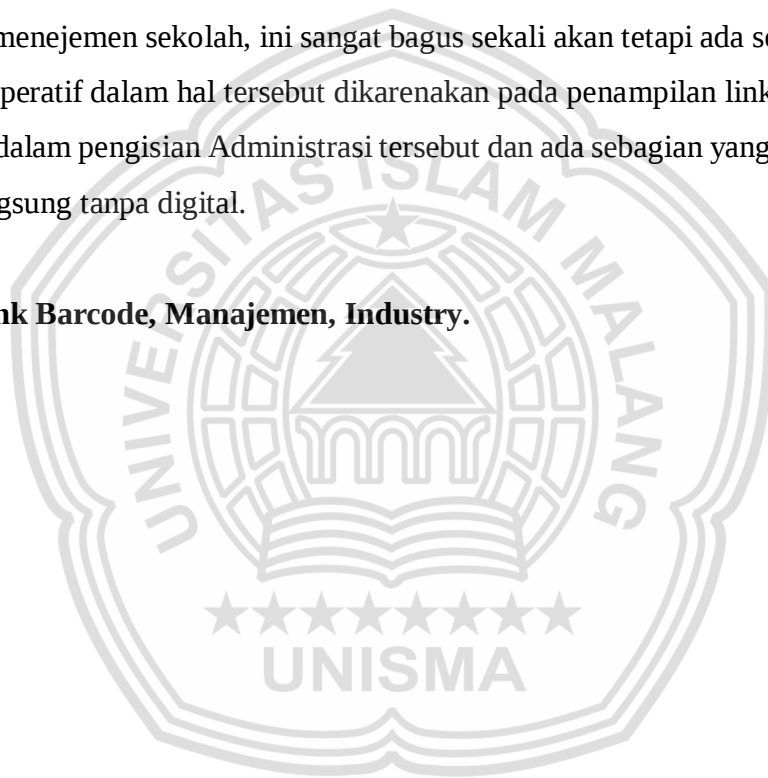
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Strategi studi kasus. Penelitian dilakukan di SMK Negeri 1 Singosari kabupaten Malang, sekolah ini dipilih karena salah satu sekolah yang maju dalam dunia pendidikan dan banyak bersaing didunia Industri yang ternama. Sumber data diperoleh dari informan SMKN 1 Singosari dan Tamu Industri. Sumber informasi dari informan menejemen sekolah SMKN 1 Singosari dan beberapa tamu Industri. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara sedetail mungkin, observasi lapangan, dan Tindakan dokumentasi. Peneliti mengevaluasi pelayanan digital dengan link barcode tamu mendapatkan studi kasus dengan masalah tidak dilakukan evaluasi kepuasan dan kepuasan terhadap pelayanan link barcode. Teori yang di gunakan sebagai analisis adalah teori Indeks Kepuasan Masyarakat dari Buku Jadi Suriadi dan Permen RB No 14 tahun 2017. Penelitian difokuskan pada pelayanan publik yang menggunakan link barcode tamu.

Penelitian pada informa dari SMKN 1 Singosari dan informa dari industri sama-sama pada bulan juli 2025. Peneliti memperoleh gambaran dari hasil wawancara pada masalah tidak dilakukannya evaluasi kepuasan semua informa terkendala dalam SDM dan

biaya di manajemen SMKN 1 Singosari. Pada gambaran di masalah yang kedua memperoleh gambaran, ada sebagian yang menerima digitalisasi dan ada sebagian yang menerima administrasi langsung tertulis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMK Negeri 1 Singosari tidak melakukan survey IKM Indeks kepuasan pelayanan di SMKN 1 Singosari karena terkendala SDM yang kurang dan terkendala biaya, pihak sekolah mengutamakan keberhasilan siswa dan mengedepankan alumni dalam bersaing di dalam dunia industry. Hasil yang kedua ketidakpuasan pengguna link barcode karena kurang efisien dan tidak ada opsi lain yang membantu agar pelayanan cepat teratasi dengan baik. Pada pelayanan yang berbasis digitalisasi tamu sekolah sangat antusias dalam pengisian link yang menggunakan barcode tamu yang sudah disediakan oleh manajemen sekolah, ini sangat bagus sekali akan tetapi ada sebagian tamu yang kurang kooperatif dalam hal tersebut dikarenakan pada penampilan link tersebut ada hal yang kurang dalam pengisian Administrasi tersebut dan ada sebagian yang suka dengan Administrasi langsung tanpa digital.

Kata Kunci: Link Barcode, Manajemen, Industry.



SUMMARY

Wafratul Athiyyah, 2025, Evaluation of Digital Services “Guest Barcode Link” at SMK Negeri 1 Singosari, Malang Regency, Supervisor 1: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si, Supervisor 2: Septina Dwi R, S.AP, M.AP, MOS. The number of words in this thesis is approximately 22800 words (CHAPTER 1-CHAPTER 7), the number of roman pages is xxi, and the Indonesian pages are 158.

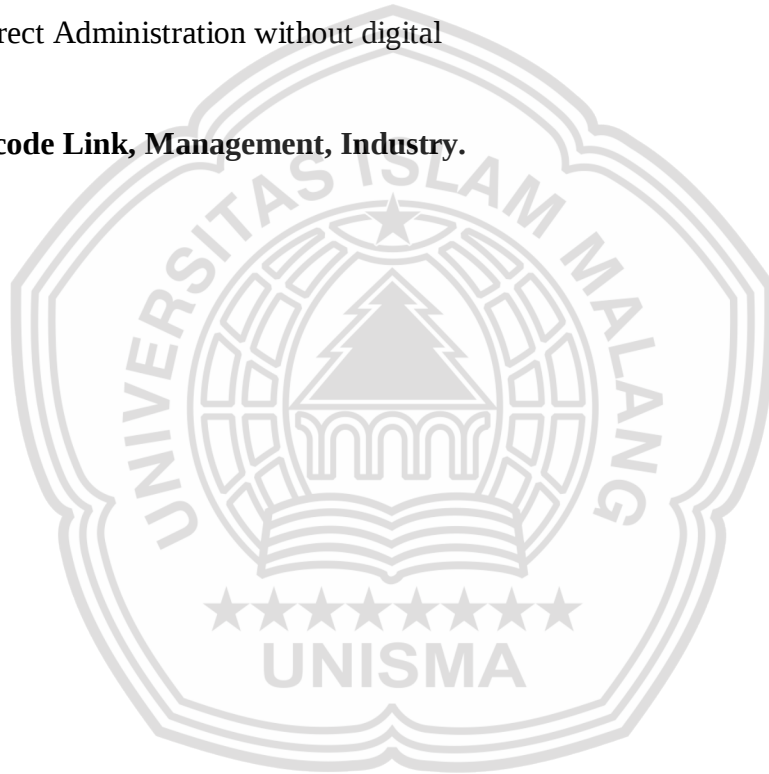
This study aims to provide an in-depth description of guest satisfaction evaluation at SMKN 1 Singosari, specifically the level of guest satisfaction and the extent of guest satisfaction surveys conducted at SMKN 1 Singosari. This policy evaluation uses an IKM measurement called the Community Satisfaction Index, which aims to measure the level of community satisfaction with the quality of services that are available online. This measurement serves as an important benchmark for government agencies to evaluate and continuously improve their service quality.

This study uses a qualitative approach with a case study strategy method. The study was conducted at SMK Negeri 1 Singosari, Malang Regency, this school was chosen because it is one of the schools that is advanced in the world of education and competes a lot in the world of renowned industries. Data sources were obtained from informants of SMKN 1 Singosari and Industrial Guests Data collection techniques were carried out through interviews in as much detail as possible, field observations, and documentation actions. Researchers evaluated digital services with guest barcode links to get a case study with the problem of not evaluating satisfaction and satisfaction with barcode link services. The theory used as an analysis is the theory of the Public Satisfaction Index from Jadi Suriadi's Book and Permen RB No. 14 of 2017. The study focused on public services that use guest barcode links.

The research on information from SMKN 1 Singosari and information from the industry were both in July 2025. The researcher obtained an overview from the interview results on the problem of not conducting a satisfaction evaluation of all information constrained by human resources and costs in the management of SMKN 1 Singosari. In the description of the second problem obtained an overview, there are some who accept digitalization and there are some who accept direct written administration.

The results of the study show that SMK Negeri 1 Singosari did not conduct an IKM survey of the service satisfaction index at SMKN 1 Singosari because it was constrained by insufficient human resources and financial constraints, the school prioritized student success and prioritized alumni in competing in the industrial world. The second result was dissatisfaction with the barcode link users because it was less efficient and there were no other options that helped so that the service was quickly resolved properly. In digitalization-based services, school guests were very enthusiastic in filling out the link using the guest barcode provided by school management, this was very good, but there were some guests who were less cooperative in this matter because in the appearance of the link there were things lacking in filling out the Administration and there were some who preferred direct Administration without digital

Keywords: Barcode Link, Management, Industry.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan pelayanan pertama administrasi negara adalah pelayanan publik untuk menjalankan pemerintahan. Suatu indikator penting dari kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, adalah pelayanan publik. Pemerintah dianggap baik jika dilakukan untuk kepentingan umum. Pelayanan yang baik adalah yang mengasih pelayanan kepada Masyarakat dengan senang hati dan masyarakat menilainya sendiri secara langsung.

Kehidupan sehari-hari kita sekarang bergantung pada teknologi informasi karena pertumbuhannya yang cepat. Perkembangannya yang begitu pesat telah mengubah cara kita berinteraksi, bekerja, belajar, dan berinteraksi.

Adapun menurut Akadun (2009:114) berpendapat bahwa:

“Proses pengiriman data dari pengirim ke penerima dikenal sebagai teknologi informasi, yang menghasilkan pengiriman data yang lebih cepat, lebih luas, dan lebih lama disimpan. Jika kita ingin tahu bagaimana masa depan kita akan dibentuk oleh kemajuan teknologi informasi, kita harus memahaminya, perkembangan teknologi ini agar dapat memanfaatkannya secara optimal dan bijaksana”.

Salah satu bidang yang mengalami kemajuan besar adalah sektor pendidikan sekolah-sekolah, termasuk SMK Negeri 1 Singosari semakin gencar memanfaatkan media online sebagai sarana untuk memberikan pelayanan online kepada tamu sekolah.

Dalam kemajuan pelayanan online yang menawarkan kemudahan dan efisiensi menjadi pilihan utama beberapa sektor terutama sektor pendidikan. dalam hal ini, memunculkan berbagai isu yang perlu ditelaah lebih mendalam, seperti tidak adanya

evaluasi kepuasan pengguna dan tidak dilakukannya tingkat kepuasan pengguna. Tidak semua pengguna dapat dengan mudah mengakses atau memanfaatkan layanan online, terutama di wilayah dengan infrastruktur teknologi yang terbatas atau pada kelompok masyarakat yang kurang paham teknologi. Pelayanan online terhadap kepuasan tamu di sekolah telah menjadi topik yang banyak diperdebatkan. Beberapa orang percaya bahwa pelayanan online telah meningkatkan kepuasan masyarakat, sementara yang lain percaya bahwa hal ini telah menurunkan kepuasan masyarakat.

Pelayanan online di sekolah telah berkembang menjadi komponen penting dalam mendukung sistem pendidikan modern. Dengan perkembangan teknologi informasi, sekolah mulai mengadopsi layanan digital untuk memfasilitasi berbagai aspek pendidikan, seperti pengelolaan data siswa, administrasi sekolah, serta komunikasi antara pihak sekolah, siswa, orang tua, dan tamu sekolah. Pelayanan online menawarkan sejumlah keuntungan yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan masyarakat sekolah.

Meskipun menawarkan banyak manfaat, implementasi pelayanan online di sekolah juga menghadapi sejumlah tantangan untuk para tamu sekolah yang mengakibatkan ketidaktercapaian kepuasan masyarakat terutama di sekolah. Namun, penerapan pelayanan online tidak serta-merta menjamin peningkatan IKM. Kepuasan masyarakat menjadi barometer tolak ukur dalam menilai keberhasilan suatu institusi, termasuk sekolah. Sederhananya, jika masyarakat puas dengan layanan yang diberikan, maka institusi tersebut dianggap telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Sebaliknya, jika masyarakat tidak puas, maka ada masalah yang perlu diperbaiki dalam sistem dan proses yang ada.

Setiap "unit penyelenggara layanan publik wajib melakukan survei kepuasan konsumen secara berkala", menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Nomor 14 tahun 2017). SMKN 1 Singosari tidak melakukan evaluasi kepuasan pelayan tamu, padahal sesuai undang-undang Setiap penyelenggara layanan publik bertanggung jawab untuk melakukan survey untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setidaknya sekali dalam setahun.

Menurut Indah Nursanti selaku Wakil Kepala Sekolah (Humas) SMKN 1 Singosari (10/02/2025) mengatakan bahwa “sekolah tidak pernah melakukan survey tingkat kepuasan tamu, ini dikarenakan adanya faktor-faktor yang memicu tidak dilakukan evaluasi kepuasan tamu”. Sedangkan menurut Wiwi Agustina selaku staf humas (17/02/2025) mengatakan “pernah melakukan evaluasi kepuasan tamu akan tetapi sudah di atur oleh pihak menejemen karena untuk memenuhi kebutuhan Akreditasi Sekolah”. Padahal untuk mengetahui pelayanan SMKN 1 Singosari baik atau tidaknya bisa di lakukan survey kepuasan tamu minimal satu tahun sekali untuk menindak lanjuti apakah pelayanan yang sudah diberikan optimal atau tidak. Oleh sebab itu pentingnya melakukan penelitian tentang tidak dilakukannya survey kepuasan.

Kepuasan masyarakat akan berdampak pada reputasi sekolah, Sekolah yang memiliki reputasi baik akan lebih memperoleh support dari Masyarakat dan siswa baru baik lewat kerja sama maupun yang lainnya. Kepuasan masyarakat akan mendorong terbentuknya kerja sama antara Masyarakat dengan pihak sekolah yang baik, saat pelayanan yang baik diberikan kepada Masyarakat maka kepercayaan mereka terhadap institusi pendidikan akan lebih baik. Kepuasan masyarakat juga mendorong partisipasi aktif dalam mendukung program-program sekolah, baik secara moral maupun material.

Selain itu, tingkat kepuasan yang tinggi dapat memperkuat citra positif sekolah di mata masyarakat, sehingga sekolah menjadi lebih dipercaya dan diminati sebagai patner kerja sama yang baik. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa hal. Akibatnya, penting untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi pelayanan Digital melalui penggunaan Link Barcode Tamu di SMK Negeri 1 Singosari”. Kesenjangan akses dan potensi masalah dalam evaluasi pelayanan digital menunjukkan adanya kebutuhan untuk memahami lebih jauh tingkat kepuasan tamu dan mengidentifikasi tidak dilakuannya evaluasi kepuasan.

Sekolah ini sebagai salah satu institusi pendidikan, SMK Negeri 1 Singosari yang telah memanfaatkan media online, dalam hal ini perlu melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan melalui media online tersebut. Menurut Malik, dkk (2024:175) menjelaskan “bahwa dalam menghadapi era globalisasi sekarang, sistem informasi online semakin diperlukan oleh sekolah untuk meningkatkan kelancaran pada informasinya, mengontrol kualitas dan membuat kerjasama dengan pihak lain”. Selain itu, pelayanan online juga memungkinkan sekolah untuk memberikan layanan administrasi yang lebih efisien, seperti meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data dan informasi sekolah terkait tamu kunjungan sekolah dan mempermudah tamu sekolah untuk membuat janji dengan pihak sekolah di mana saja dan kapan saja, tanpa perlu datang langsung ke sekolah. Namun, pemanfaatan media online di sekolah juga menghadapi beberapa tantangan, dengan meneliti mengenai hal tersebut dapat mempermudah pihak pelayanan administrasi sekolah dalam mengevaluasi dengan tujuan untuk menentukan kelebihan dan kekurangan layanan yang ada, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan ekspansi.

Selain itu, hasil evaluasi ini bisa memberikan saran bagi sekolah-sekolah lain yang ingin mengembangkan layanan serupa.

Penelitian ini berharap bisa mengetahui sejauh mana pelayanan online yang telah diterapkan di SMK Negeri 1 Singosari dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Peneliti berharap bisa mengidentifikasi faktor-faktor yang memicu tidak dilakukannya survey evaluasi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, Penelitian ini dapat membantu SMK Negeri 1 Singosari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya di masa mendatang.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari yang dijelaskan di awal memperoleh:

1. Mengapa di SMKN 1 Singosari tidak melakukan Evaluasi Kepuasan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap Pelayanan Digital pada Link Barcode tamu di SMKN 1 Singosari?

1.3. Tujuan Penelitian

Dibawah merupakan tujuan penelitian:

1. Untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi tidak dilakukannya Evaluasi Kepuasan tamu di SMKN 1 Singosari
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan tamu atas layanan *Link Barcode*

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki manfaat sebagai hasil dari tujuan penelitian ini adalah:

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Hasilnya kemungkinan bisa memberikan perkembangan dalam kemajuan teknologi berbasis digital khususnya dalam pelayanan tamu yang menggunakan digitalisasi.
2. Memberikan referensi ilmu tentang pelayanan publik khususnya tentang pelayanan online melalui digital *link barcode*.
3. Memberikan kebijakan tentang survei kepuasan pelayanan secara berkala.

1.4.2. Manfaat Praktis

1.4.2.1. Bagi Pihak Sekolah

1. Mengasih masukan bagi Menejemen Sekolah dalam pelayanan online yang sangat baik dilakukan untuk perkembangan Digitalisasi (perubahan dari teknologi analog ke digital)
2. Meningkatkan efektifitas pelayanan digital dan menindak lanjuti survey kepuasan tamu secara berkala

1.4.2.2. Bagi Pihak Dinas Pendidikan

1. Memberikan dorongan dalam peningkatan daya saing di era digitalisasi
2. Meningkatkan pelayanan digital agar lebih mudah dan efisien

BAB VII

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

7.1.1. Indikator belum dilaksanakannya Evaluasi Layanan Digital “Link Barcode Tamu”:

1. Sumber Daya Manusia

Dalam Evaluasi Layanan Digital belum bisa dilakukan karena keterbatasan jumlah untuk membantu digitalisasi, karena kurangnya pengetahuan teknologi digitalisasi, kurangnya keterkaitan dalam membantu proses digitalisasi, Terkait dengan kekurangan sumber daya manusia (SDM) yang secara kuantitas dan kualitas belum sepenuhnya mampu memenuhi tuntutan pelayanan yang optimal, karena warga sekolah juga kurang sadar dalam hal tersebut. Selain itu, keterlibatan warga sekolah dalam melakukan evaluasi kepuasan tamu masih tergolong minim, sehingga feedback yang seharusnya dapat menjadi bahan perbaikan berkelanjutan belum dimanfaatkan secara maksimal.

2. Biaya

Biaya yang menjadi kendala dalam Evaluasi Layanan Publik karena pihak sekolah tidak ada pungutan SPP yang mana disampaikan oleh pihak Ketua Cabang Dinas sendiri, biaya operasional lainnya yang ada lebih memfokuskan dalam penerapan fungsi-fungsi manajemennya pada pengembangan kerja sama dengan dunia industri demi menunjang program pembelajaran yang efektif. Hal ini dilakukan agar peserta didik maupun alumni dapat memiliki kesempatan lebih luas untuk bergabung di dunia industri yang unggul dan berdaya saing tinggi.

7.1.2. Indikator Kepuasan Pelayanan Digital “Link Barcode Tamu”:

1. Persyaratan, Karena tidak semua yang dibutuhkan oleh tamu sudah dilist dengan baik di link tersebut ada kolom yang belum tercatat diadministrasi pelayanannya.
2. System, mekanisme dan prosedur, Hal ini karena Pelayanan digital sangat berdampak baik terhadap kemajuan teknologi dan memberikan pelayanan yang sangat praktis dalam penyampaian Administrasi. Pelayanan digital di anggap biasa oleh para tamu dan sekolah juga memberikan sedikit dorongan untuk kemajuan dan perkembangan SMKN 1 Singosari karena terbebani dalam hal finansial.
3. Waktu penyelesaian, Hal ini menunjukan antusias para tamu dalam akses link mudah dan cepat, akan tetapi tidak diberikan opsi lain selain online, misalnya offline manual, agar dapat dimanfaatkan dengan praktis dan memenuhi kreteria pengunjung tamu.
4. Biaya/tarif, Sekolah tidak ada pungutan dalam administrasi pelayanan tamu menggunakan Link Barcode karena pengisian administrasi menggunakan jaringan internet yang sudah difasilitasi oleh pihak sekolah dan bebas kata sandi, agar semua tamu yang datang dengan mudah akses link tersebut.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, Pelayanan digital ada sebagian yang kurang berkenan karena tidak ada opsi lain dalam pelayanan digital tersebut.
6. Kompetensi pelaksana, Dari pihak sekolah hanya satu orang yang dikasih wewenang dalam digitalisasi akses Humas, dan para tamu pengunjung tidak semua bisa digitalisasi dan bisa mengoprasionalkan Link Barcode tersebut.
7. Perilaku pelaksana, Koordinasi antara tamu dan pegawai yang bersangkutan dalam pelayanan Administrasi digital sangat berlangsung dengan baik, tamu yang bersangkutan pun kooperatif.

8. Penanganan Pengaduan, Tidak adanya kolom “saran” dalam pengisian link barcode tamu, yang menjadi kurangnya masukan dari tamu yang datang, yang bersifat membangun atau pun kritikan.
9. Sarana dan Prasarana, Menejeme Sarpras sangat membantu dalam memenuhi fasilitas pelayanan tamu di antaranya akses internet yang stabil dan mudah.

7.2. Saran

Adapun saran yang mungkin bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan dalam menejemen SMKN 1 Singgosari untuk kedepannya adalah sebagai berikut:

7.2.1. Peninkatan SDM

Agar pelaksanaan evaluasi kebijakan publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di SMKN 1 Singosari dapat berjalan lebih optimal, pihak sekolah perlu meningkatkan kapasitas dalam sumber daya manusia (SDM) yang menjalankan dibidang pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan evaluasi dan administrasi kepuasan masyarakat.

7.2.2. Pemanfaatan Dana BLUD

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), bisa dengan proses produksi produk unggulan atau jasa layanan yang dapat dijual ke publik, sehingga menghasilkan pendapatan mandiri yang dikelola secara fleksibel oleh BLUD untuk pemeliharaan dan pengembangan. Selain itu, pengadaan dan pemeliharaan aset yang dapat disewakan kepada masyarakat atau pihak lain, misalnya lapangan olahraga, untuk kegiatan non-akademik di luar jam pelajaran. Sekolah juga bisa memanfaatkannya untuk mengembangkan program pelatihan atau bimbingan teknis berbayar untuk masyarakat umum atau industri terkait, menerima hibah atau hasil kerja sama dengan pihak ketiga (dunia

usaha/industri) untuk proyek tertentu, serta untuk mendanai penelitian dan inovasi guru serta siswa yang berpotensi menghasilkan produk atau paten yang dapat dikomersialkan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemandirian finansial sekolah.

7.2.3. Penguatan evaluasi kebijakan sekolah

Selain itu, kesadaran dan keterlibatan seluruh warga sekolah juga perlu ditumbuhkan melalui sosialisasi, pelatihan, maupun pembiasaan budaya partisipatif, sehingga proses evaluasi semua tanggung jawab manajemen, tetapi bagian dari komitmen bersama semua warga sekolah.

7.2.4. Optimalisasi sarana prasarana

Sekolah juga dapat memanfaatkan teknologi digital untuk menyederhanakan mekanisme survei kepuasan, misalnya melalui formulir online atau kode batang (barcode), agar prosesnya lebih praktis, transparan, dan tidak menimbulkan potensi keributan. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, evaluasi IKM dapat dilaksanakan secara rutin dan transparan tanpa mengurangi fokus sekolah dalam menjalin kerja sama dengan dunia industri, sehingga pelayanan publik di sekolah tetap terukur, akuntabel, dan dapat terus ditingkatkan kualitasnya.

7.2.5. Inovasi-inovasi yang membangun

Inovasi pelayanan berbasis barcode di SMKN 1 Singosari dapat berjalan lebih efektif, sekolah perlu melakukan pendampingan dan sosialisasi secara berkelanjutan kepada tamu yang belum terbiasa dengan sistem digital, misalnya melalui petugas khusus yang siap membantu di resepsionis atau panduan singkat berupa poster maupun video tutorial.

7.2.6. **Alternative pelayanan selain Link Barcode Tamu yang tepat**

Sekolah dapat menyediakan alternatif layanan manual sebagai bentuk inklusivitas, sehingga tamu yang kurang memahami teknologi tetap merasa terlayani dengan baik dan prosenya cepat dan segera di tindak lanjuti. Dengan adanya kombinasi antara digitalisasi dan pendampingan yang memadai, pelayanan publik di sekolah akan semakin efektif, ramah, dan mampu memberikan kepuasan bagi semua pihak.

Penyediaan kolom “saran” dalam pengisian link barcode tamu sehingga pengunjung merasa ada masukan yang bersifat membangun ataupun kritikan.



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal Artikel

- Barus Windiyani dan Mesran, 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Website Berita Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Polonia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *ADA Journal of Information System Research Volume 1, No 1, October 2023* Page: 26–35 ISSN 3025-9568 (media online) <https://journals.adaresearch.or.id/adajisr/article/view/10>
- Hamim RN, Dkk. 2024. Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review Volume: 1, Number 3, 2024, Page: 1-16.* <https://journal.pubmedia.id/index.php/par/article/view/2800>
- Malik W.M, Dkk. 2024. Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Layanan Administrasi di Sekolah. *AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 2 No. 2 (2024): 173-185.* <https://ejurnal.inhafi.ac.id/index.php/aksi/article/view/446>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Subekti Aris dan Hariyanto Sunairi, 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika Vol. 15, No. 01, Februari, 2022* DOI Issue: 10.46306/jbbe.v15i1 p-ISSN: 2087-040X e-ISSN: 2721-7213. <https://jbbe.lppmbinabangsa.id/index.php/jbbe/article/view/160>
- Mustamin, 2025. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan pada PT.PLN (Persero). Vol.22, No. 2, Juni 2025, h.173-184 DOL. 10.53512/valid.v22i2.525. [https://www.researchgate.net/publication/398484200 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat IKM Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT PLN Persero](https://www.researchgate.net/publication/398484200_Analisis_Indeks_Kepuasan_Masyarakat_IKM_Terhadap_Kualitas_Pelayanan_Pada_PT_PLN_Persero)
- Sutanto SH, Dkk. 2022. Reformasi Administrasi Pelayanan Berbasis Online pada Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya (Mateandrau) Volume 1, No.2 November 2022; E-ISSN: 2963-7945 dan P-ISSN: 2963-7910, Hal 120-131.* <https://badanpenerbit.org/index.php/MATEANDRAU/article/view/142>
- Muhammad YA, Dkk. 2025. Evaluasi Kebijakan Publik: Pengertian, Teori dan Karakteristik. Volume 1: Nomor 6; juni 2025; page 29-33 E-ISSN: 3088-988X. <file:///D:/Masters/29-33.pdf>

Goggle URL



<https://smkn1singosari.sch.id/profil-smk-negeri-1-singosari/>

<https://arsipsingosari.blogspot.com/2017/11/peta-singosari.html>

<file:///D:/Masters/Pedoman-Penyusunan-Tugas-Akhir-FIA-Unisma-FINAL.pdf>

Buku Teks dan Monograf

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. ISBN: 979-8433-64-0, hlm 334

Dwi, mariyono. 2024. *Menguasai Penelitian Kualitatif*. Wonocolo: Cipta Media Nusantara. ISBN: 978-623-8639-19-9, hlm 330

Winarno, B. 2008. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Pressindo.

Suratman. 2023. *Buku Ajar Kebijakan Publik*. Indramayu: Adab. ISBN: 978-623-162-495-6, hlm 180

Agustinus, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta. ISBN: 979-843350-6, hlm 234

Joko Pramono. 2020. *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: Unisri Press. ISBN: 978-623-947436-2, hlm 154

Ardeno, Iwan. 2023. *Audit Kinerja Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Andi. ISBN: 978-623-01-3392-3, hlm 226

Dikson. 2022. *Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik*. Purwokerto: Zahira Media Publisher. ISBN: 978-623-6287-96-5

Sapri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*. Pasuruan: CV. Qiara Media. ISBN: 978-623-7925-37-8, hlm 133

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Gravindo. ISBN: 978-602-425-080-5, hlm 203

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan. Edisi ketiga

Wahyuddin, dkk. 2023. *Layanan Digital di era 5.0*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi. ISBN: 978-623-198-278-0

Wieky Rusmanto, Arini. 2025. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Qriset Indonesia. ISBN: 978-634-7233-15-8, hlm 149

Jadi suriadi, Paisal. 2021. *Indeks Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta: Zahir Publishing. ISBN: 978-623-5705-01-9



Daryanto & Ismanto Setyobudi (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. ISBN: 978-602-7869-31-8, hlm 174

Akadun. Teknologi Informasi Administrasi. Bandung: Alfabeta. 2009.

Matthew B. Miles & A. Michel Huberman. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode baru. Jakarta: UI Press, 2009.

