



ANALISIS KEPUASAN SISWA TERKAIT *FLIPPED CLASSROOM* SECARA BERGILIR DI SMP TAMAN DEWASA KOTA PROBOLINGGO

¹Renny Candradewi Puspitarini, ²Nurul Jannah Lailatul Fitria, ³Aprillio Egy Arianto

^{1,2,3}Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga

e-mail korespondensi: nuruljannahlailatulfitria@gmail.com

Abstrak: Masa Pandemi memberikan dampak pada setiap sektor. Termasuk sektor pendidikan, yang menerapkan pembelajaran secara *daring*. Tepat di tahun 2021, pemerintah menerapkan inovasi pada sistem belajar mengajar. Pembaharuan pembelajaran dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir. Tentu pembaharuan ini memanfaatkan secara optimal terkait penggunaan teknologi. Sekolah yang menerapkan teknik ini adalah SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo. Program pembelajaran ini cukup baru diterapkan di sekolah dan baru dikenal oleh siswa. Sehingga pelaksanaannya perlu dilakukan pengawasan dan penilaian untuk perbaikan kualitas pelayanan di bidang pendidikan khususnya program *Flipped Classroom*. Peneliti melakukan riset SKM di ruang lingkup SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Orientasi instrument dengan observasi dan wawancara dalam bentuk kuesioner melalui *google form* yang dibagikan pada siswa SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo. Terdapat 43 pertanyaan yang menggambarkan 9 unsur pelayanan publik. Sehingga dapat diketahui penilaian SKM oleh siswa terhadap pelaksanaan layanan pendidikan di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo. Hasil penilaian menunjukkan kepuasan siswa dengan status “setuju” terhadap nilai baik pada sekolah. Secara umum tingkat kepuasan siswa dan siswi Terkait Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo pada nilai 75,55175. Mutu pelayanan baik dengan ditunjukkan status SKM pada pernyataan “Setuju”.

Kata kunci: SKM; Education programs; Flipped Classroom.

Abstract The pandemic period impacts every sector, including the education sector, which applies online learning. Right in 2021, the government will implement innovations in the teaching and learning system. Renewal of learning with Flipped Classroom Techniques at Face-to-Face Meetings in Turns. Of course, this renewal makes optimal use of the use of technology. The school that applies this technique is the Taman Dewasa Junior High School in Probolinggo City. This learning program is fairly new to be implemented in schools and is only known by students. So that its implementation needs to be monitored and assessed to improve the quality of services in the field of education, especially the Flipped Classroom program. The researcher conducted SKM research within the scope of the Taman Dewasa Junior High School in Probolinggo City. The method used is descriptive quantitative. Orientation of the instrument with observations and interviews in the form of a questionnaire via google form which was distributed to students of SMP Taman Dewasa Probolinggo City. There are 43 questions that describe 9 elements of public service. So that it can be seen the assessment of the SKM by students on the implementation of education services at the Taman Dewasa Junior High School in Probolinggo City. The results of the assessment indicate student satisfaction with the status of "agree" to good grades at school. In general, the level of student satisfaction related to learning with the flipped classroom technique at face-to-face meetings in rotation at the Taman Dewasa Junior High School in Probolinggo City is 75.55175. The quality of service is good by showing the SKM status in the "Agree" statement.

Keywords: SKM; Program Pendidikan; Flipped Classroom.

SUBMIT : 22 Februari 2022 REVIEW: 25 Februari 2022 ACCEPTED: 26 Februari 2022

PENDAHULUAN

Uraian Setiap negara melaksanakan kewajiban penyelenggaraan pemerintahan, salah satunya adalah pelayanan kepada publik. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kehidupan masyarakat bernegara. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan menjalankan berbagai aktivitas di dalam masyarakat. Pelayanan publik termasuk pada kegiatan birokrasi dengan nilai urgensi yang tinggi (Maulidiah, 2014). Pelaksanaan pelayanan publik memuat bentuk kewajiban pemerintah bertugas untuk memberikan layanan dan hak masyarakat adalah yang merasakan bentuk layanan (Achmadi, 2015).

Pelayanan publik untuk masyarakat harus memiliki kualitas sesuai harapan dan mampu memenuhi keperluan masyarakat. Pelayanan sektor publik tidak berorientasi pada keuntungan material tapi tetap memiliki keutamaan pada kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan tuntutan dari masyarakat (Sinambela, 2011).

Pelayanan publik akan berkualitas jika dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan tuntutan masyarakat secara universal. Kebutuhan, harapan, dan tuntutan merupakan aspek kualitatif yang hanya bisa diketahui jika masyarakat dilibatkan secara aktif dalam proses pelayanan publik sebagai sumber masukan dan saran. Alasannya kepuasan masyarakat yang berbentuk penilaian merupakan faktor penting sekaligus wujud yang nyata dalam menentukan tingkat keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat, (Izudin, 2019).

Asas-asas atau prinsip pelayanan sektor publik memiliki orientasi kepentingan publik atau kebutuhan khalayak umum, tidak diskriminasi atas hak masyarakat, bertindak secara profesional, proses transparan, proses penyelesaian cepat, proses layanan lebih efisien dan efektif, (Marsono, 2017). Intervensi pemerintah sebagai katalisator, fasilitator dan regulator mempengaruhi bentuk dan proses layanan publik yang lebih partisipatoris, inovatif, dan kontekstual, (Sururi, 2019).

Pemerintah tingkat pusat maupun pemerintah tingkat daerah memberikan pelayanan sektor publik mengutamakan penyelenggaraan yang baik dengan asas

layanan berproses lebih baik (*better*), proses lebih tepat waktu dan cepat (*faster*) dan biaya layanan sangat murah atau dapat digratiskan (*cheaper*). Prinsip ini dapat menjadi acuan untuk melakukan evaluasi atau pengawasan pada kinerja pelayanan publik (Nurdin, 2019). Uji evaluasi merupakan kegiatan kajian mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas proses pelaksanaan pelayanan sektor publik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.

Tiga prinsip dapat menjadi indikator ukuran bahwa paradigma pelayanan publik mengalami reformasi. Reformasi yang dilakukan pemerintah untuk mengevaluasi kinerja birokrasi terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan, (Nurdin, 2019). Bentuk evaluasi ini didukung adanya riset atau penelitian dengan melakukan survei kepuasan masyarakat tentang kinerja layanan publik.

Karakteristik pemerintahan yang baik dapat ditunjukkan dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk masyarakat tertuang pada aturan tertulis yakni Menpan Nomor 63 tahun 2003 memaparkan penjelasan terkait indikator tingkat keberhasilan pelaksanaan layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan oleh pihak penerima layanan. Bentuk kepuasan layanan sektor publik yang optimal jika masyarakat menerima layanan sesuai dengan keinginan dan kepentingan yang dibutuhkan oleh warga sebagai penerima bentuk layanan, (Damayanti, 2019). Selain itu penyelenggaraan survei indeks untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala dan bertahap agar mencapai target pelayanan publik yang optimal dan berkualitas, (Zulfahmi, 2018).

Survei tersebut dilakukan untuk mengukur dan menilai kegiatan dari institusi atau lembaga birokrasi pemerintah melalui kinerja aparatur pemerintah dan bentuk produk yang dikeluarkan berupa produk luaran yang sesuai dengan kepentingan masyarakat. Masyarakat menghasilkan masukan dengan bentuk penilaian atau input evaluasi dan hasilnya menjadi *feedback* bagi pihak pemerintah untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses pelaksanaan layanan untuk publik. Pelayanan sektor publik wajib bersikap bijak dalam mengorganisasikan dan mengatur pemakaian sumber daya alam negara

dan tetap berorientasikan nilai kepercayaan (*trust*) masyarakat dalam proses pelaksanaan administrasi publik, (Maulidiah, 2014). Hasil survei dapat dijadikan evaluasi pelayanan publik bahkan menciptakan *novelty* atau pembaharuan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik untuk masyarakat.

Penerapan *novelty* pelayanan publik juga ada pada masa pandemi. Pelayanan publik setiap sektor membutuhkan perhatian khusus. Pelayanan publik tidak boleh terhenti karena dapat mempengaruhi sistem sebuah bangsa, (Salam, 2021). Termasuk pada sektor pendidikan. Kebijakan pada masa pandemi menciptakan strategi pengajaran secara daring dan meniadakan pembelajaran luring. Penerapan pembelajaran daring mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Alasannya penyampaian materi dari guru ke siswa disampaikan melalui aplikasi khusus yang berkaitan dengan penggunaan teknologi.

Memasuki semester ganjil 2021-2022, pemerintah menerapkan kebijakan terbaru pada sektor pendidikan dengan mengizinkan pembelajaran secara luring dengan ketentuan-ketentuan khusus. Utamanya kemendikbud menerapkan Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* saat pertemuan tatap muka bergilir.

Teknik ini menyesuaikan dengan kondisi terbaru dan kebutuhan masyarakat tanpa mengabaikan prinsip pelayanan publik. Teknik ini mencerminkan dimensi kepuasan pelayanan jasa di sektor pendidikan. Unsur-unsur yang diperhatikan adalah (Nurdin, 2019):

- a. *Tangibles*; termasuk menggambarkan pada fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia, peralatan yang digunakan, personil atau petugas dan bahan komunikasi.
- b. *Reliability*; bentuk kemampuan dan keahlian dalam menyelenggarakan pelayanan secara terpercaya dan tepat
- c. *Responsiveness*; bentuk kemampuan dan keahlian untuk membantu pihak penerima layanan dan memberikan layanan yang terampil dan tepat.
- d. *Assurance*; bentuk pengetahuan dan pemahaman aparatur dan kemampuan atau keahlian aparatur menerima kepercayaan dan kerahasiaan

- e. *Empathy*; bentuk rasa perhatian personal diberikan oleh institusi kepada pihak penerima layanan.

Riset terkait kajian tingkat kepuasan layanan sektor publik oleh pemerintah yang diterima oleh masyarakat. Riset pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di setiap sektor dan bidang. Seperti riset yang menerapkan tolak ukur nilai kedisiplinan, ketepatan waktu, sikap aparatur layanan dengan layanan ramah tamah. Pengukuran atau penilaian kedisiplinan, kecepatan, biaya, dan jadwal atau waktu tempo pelayanan. Riset juga dapat dilanjutkan terkait perbandingan antara bentuk keinginan atau harapan masyarakat dan kualitas kinerja atau kualitas layanan dengan tolak ukur kecepatan dalam proses layanan dan kedisiplinan aparatur. Indikator layanan dinilai efisien dan efektif diketahui dari tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan. Contohnya riset pada sistem informasi antrian layanan, tingkat pemahaman masyarakat dengan literasi digital, dan pengawasan antrian layanan secara daring, (Aprilia & Puspitarini, 2021).

Namun proses pembelajaran dengan Teknik *Flipped Classroom* saat pertemuan tatap muka bergilir menciptakan tantangan pada teknis, sistem, dan kemampuan para tenaga pendidik yang belum sepenuhnya menguasai teknologi yang tepat. Para siswa yang terlibat dalam proses pelaksanaan pembelajaran ini akan memiliki persepsi yang berbeda.

Diperlukan strategi tepat saat didalam kelas, hal ini berkaitan dengan kemampuan penguasaan teknologi, manajemen waktu pembelajaran, kemampuan siswa menggali ilmu di rumah sebelum dibahas di sekolah.

1. Landasan hukum

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Siswa Terkait Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo selengkapnya sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 - f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Tujuan dan Maksud Survei Kepuasan Masyarakat

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat khususnya Siswa SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo adalah bermaksud untuk menampung data dan informasi dari masyarakat terkait tingkat dan persepsi terkait kepuasan siswa dan siswi dalam program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo serta untuk mengetahui dan mendapatkan data terkait pelaksanaan program tersebut dari sisi kekurangan dan kelebihan dari program tersebut dan untuk menilai pelaksanaan layanan program oleh SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo.

Tujuan dari pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Tujuannya untuk memiliki informasi dan mendapatkan data dan terpercaya dan akurat terkait tingkat kepuasan masyarakat pada layanan program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo;
- b. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pada program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo ;
- c. Untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan

Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo.

3. Sasaran

Sasaran atau target penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat oleh peneliti adalah Siswa dan Siswi atau wali siswa yang bersekolah SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo terkait mengenai program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo melibatkan siswa dan siswi atau wali murid untuk mengisi kuesioner secara *online* yang telah disediakan oleh peneliti.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya Siswa/Siswi serta wali murid SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo adalah kinerja pelayanan SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo yang memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan, yaitu:

- a. Persyaratan;
 - b. Prosedur;
 - c. Waktu Pelayanan;
 - d. Biaya / Tarif;
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
 - f. Kompetensi Pelaksana;
 - g. Perilaku Pelaksana;
 - h. Maklumat Pelayanan;
 - i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.
5. Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
- a. Sebagai alat dalam melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas kinerja dan perbaikan mutu pelayanan Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo;
 - b. Sebagai bahan dalam penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan yang perlu dilakukan dan langkah perbaikan layanan Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo ;
 - c. Sebagai umpan balik dalam perbaikan layanan khususnya Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo serta melibatkan masyarakat secara aktif untuk

- pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan program tersebut;
- d. Sebagai media untuk peningkatan informasi terkait kekurangan dan kelebihan pada setiap unsur dalam pelaksanaan Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo;
 - e. Sebagai acuan dalam menyusun strategi serta perencanaan (strategy and action plan) perbaikan kinerja pada program selanjutnya;
 - f. Sebagai bentuk perbandingan tingkat kepuasan pada program terbaru atau program yang sedang dilakukan dengan periode atau program sebelumnya;
 - g. Sebagai sarana rangsangan kompetisi kearah positif antar sektor layanan publik pada lembaga terkait dalam usaha perbaikan kualitas kinerja layanan serta program khususnya pada tantangan masa pandemi.
6. Waktu dan Tempat

Survei Kepuasan Masyarakat diselenggarakan oleh Mahasiswa/mahasiswa Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga dengan didampingi oleh Renny Chandradewi Puspitarani, M.A periode survei November 2021. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan berbasis *online* menggunakan aplikasi *google form* yang dibagikan kepada siswa dan siswi atau wali murid SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo.

Berdasarkan latar belakang dan kajian literatur di atas maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut, Bagaimana tingkat kepuasan siswa Terkait Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo? Dari perumusan masalah maka tujuan penulisan untuk mengetahui tingkat kepuasan Terkait Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo

METODE

Metode Riset termasuk pada riset dengan metode deskriptif kuantitatif. Riset ini dilakukan oleh peneliti dengan menerapkan survei yang dilakukan secara *online* kepada

siswa SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo. Pengumpulan data pada riset ini didapat dengan pengumpulan data primer secara langsung pada sumber data. Data diperoleh dengan membagikan angket atau kuesioner pada objek peneliti. Kuesioner berbentuk *google form* dibagikan kepada siswa Sekolah Menengah Pertama Taman Dewasa Kota Probolinggo. Siswa sebagai objek peneliti mengisi dan menjawab pertanyaan pada kuesioner terkait pembelajaran dengan Teknik *Flipped Classroom* saat pertemuan tatap muka bergilir. Pasca pengambilan data primer, maka data akan dikelola menggunakan *ms excel* untuk mendapatkan jawaban tingkat kepuasan dan dianalisis secara deskriptif.

Sistematika Penelitian

1) Tahap Persiapan

Penyiapan Bahan

Penyusunan kegiatan survei kepuasan masyarakat dengan menyediakan kuesioner secara *online* untuk dipergunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan siswa dan siswi atau wali murid SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo sebagai pihak yang menerima layanan. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari dua unsur yaitu :

Unsur pertama, memuat data identitas responden terkait usia, tingkat kelas, dan sesi gelombang.

Unsur kedua, memuat pendapat dan penilaian oleh responden tentang layanan publik yang memuat poin pelayanan khususnya layanan program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo.

Tim Peneliti merancang konsep jawaban dari setiap poin layanan dengan nilai persepsi:

Nilai 1 = Tidak (Opsi : Sesuai / Setuju / Tepat, dan lain-lain);

Nilai 2 = Kurang (Opsi : Sesuai / Setuju / Tepat, dan lain-lain);

Nilai 3 = Optional : (Opsi: Sesuai / Setuju / Tepat, dan lain-lain);

Nilai 4 = Sangat (Opsi : Sesuai / Setuju / Tepat, dan lain-lain).

2) Penetapan dan pemilihan Responden, tempat dan jadwal Pengukuran SKM

- a. Responden dipilih dengan *simple random sampling* dari populasi dalam riset ini adalah seluruh siswa dan siswi atau wali murid yang menempati kelas VIII, VIII,

dan IX Sekolah Menengah Pertama Taman Dewasa Kota Probolinggo. Riset ini menggunakan *simple random sampling*. Peneliti dalam menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan dengan menggunakan teknik rumus Slovin (Siagian, 2014). Riset dilakukan pada bulan November 2021 menggunakan aplikasi *google form* dan diolah menggunakan SPSS. Maka ditentukan target sampel minimal sebanyak 182 responden dari jumlah populasi sebanyak 333 siswa dan siswi atau wali murid SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo. Dalam perhitungan diatas, ditentukan sampel dalam riset ini adalah siswa dan siswi atau wali murid tingkat VIII, VIII, dan IX SMP Taman Dewasa dengan jumlah responden 182 orang.

3) Pengolahan Data

Pasca pembuatan dan penyusunan kuesioner maka peneliti melakukan tahapan mengolah data. Tahapan yang dilakukan adalah :

- a. Receiving Batching, proses ini merupakan tahapan menerima dan menginput data atau dokumen dan pengelompokan data atau dokumen sesuai dengan unsur pelayanan. Pada riset ini membagikan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan siswi atau wali murid terhadap program pembelajaran dengan Teknik *Flipped Classroom* saat pertemuan tatap muka bergilir atas persepsi dan harapan siswa dan siswi yang dikualifikasikan dengan skala likert. Skala yang ditentukan adalah “SS” menandakan sangat setuju; “S” menandakan setuju; “KS” menandakan kurang setuju; dan “TS” menandakan tidak setuju. Teknik penilaian merupakan penetapan skor pasca pengumpulan data. Pernyataan pada kuesioner memiliki sifat favorable dengan ketentuan skor jawaban adalah 4 untuk SS; 3 untuk S; 2 untuk KS; 1 untuk TS.
- b. Uji Kualitas Data, proses pengujian agar tim peneliti mendapatkan informasi terkait latar belakang pihak yang mengisi kuesioner dan mode jawaban kuesioner yang dibagikan *online* sebagai bahan menganalisa secara objektif. Persepsi dan jawaban dari responden akan dikompilasikan dengan data siswa dan siswi atau wali murid berdasarkan

kelompok usia, tingkat kelas, dan sesi gelombang.

Metode kuantitatif adalah sebuah pandangan positivistik pada data atau temuan yang diperoleh dan tergolong reliabel jika terdapat dua peneliti atau banyak peneliti yang melakukan riset pada objek yang sama dan memiliki data yang sama atau jika kelompok data tersebut dibagi dalam dua menunjukkan hasil yang sama (Sugiyono, 2013).;

- c. Penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, Proses ini melalui 4 (empat) langkah, yaitu: Nilai rata-rata per unsur kategori layanan dalam program tersebut ; Nilai rata-rata tertimbang dengan mengalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan pada program tersebut; Nilai indeks layanan pada unit pelayanan pada program tersebut. Nilai IKM.

Analisis data adalah rangkaian kegiatan dalam pengelolaan dan pengorganisasian data dengan mengorientasikan pada pola, kategori dan uraian dasar untuk menemukan tema dan perumusan hipotesis. Data ini penting bagi peneliti dalam menganalisa data saat proses penelitian. Analisa ini diharapkan menghasilkan data yang valid (Moleong, 2010).

Teknik analisis deskriptif persentase digunakan dalam riset ini untuk menganalisis data (Ali, 1987)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pada riset ini peneliti mengumpulkan data dengan sistem menyebarkan link kuesioner khusus diisi oleh siswa dan siswi atau wali murid SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo. Peneliti menggunakan *google form* sebagai aplikasi pengumpulan data secara *online* terkait riset ini. Riset ini memuat 43 pertanyaan, dengan menggunakan skala likert terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju dan tidak setuju. Tingkat penilaian menggunakan sistem penskoran yaitu : skor 1 untuk pilihan tidak setuju, skor 2 untuk pilihan kurang setuju , skor 3 untuk pilihan setuju, skor 4 untuk pilihan sangat setuju.

Riset dengan metode deskriptif kuantitatif, berorientasi pada input data dengan membagikan link *google form* yang khusus untuk 333 target sasaran yang diteliti dengan

menjawab 43 bulir pertanyaan. Terdata responden memberikan jawaban kuesioner berjumlah 182.

Berikut data responden :

1. Karakteristik responden berdasarkan usia Informan yang memberikan jawaban dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo Tahun 2021 sebanyak 182 orang. Karakteristik responden berdasarkan usia adalah 26 orang berusia 12 Tahun, 59 orang berusia 13 Tahun, 73 orang berusia 14 Tahun dan 24 orang terdata memiliki usia diluar tersebut seperti umur 15 Tahun.

2. Karakteristik responden berdasarkan tingkatan kelas

Responden yang memberikan jawaban dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo Tahun 2021 sebanyak 182 orang. Karakteristik responden berdasarkan usia terdapat 60 orang di kelas VII, 48 orang pada di VIII, dan 74 orang di kelas IX.

3. Karakteristik responden berdasarkan sesi gelombang

Responden yang memberikan jawaban dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo Tahun 2021 sebanyak 182 orang. Karakteristik responden berdasarkan sesi gelombang adalah 116 orang dari sesi 1 dan 66 orang dari sesi 2.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat SKM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mutu layanan dan kinerja layanan pada layanan program Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo Tahun ajaran 2021 dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	81,25-100	A	Sangat Setuju
2.	62,5-81,25	B	Setuju
3.	43,75-62,5	C	Kurang Setuju
4.	25-43,75	D	Tidak Setuju

Tabel diatas memaparkan nilai interval Konversi SKM dengan rentang 18,75. Rentangan ini membentuk 4 kelompok besar, yang dapat dijadikan rentangan nilai untuk mutu pelayanan. Jika nilai SKM berada diantara nilai 25-43,75 maka mutu pelayanan D yang artinya mutu pelayanan buruk ditandai dengan pernyataan responden yang menyatakan tidak setuju karena tidak puas pelayanan yang ada. Jika nilai SKM berada diantara nilai 43,75-62,5 maka mutu pelayanan C yang artinya mutu pelayanan cukup buruk ditandai dengan pernyataan responden yang menyatakan kurang setuju karena kurang puas pada pelayanan yang ada.

Jika nilai SKM berada diantara nilai 62,5-81,25 maka mutu pelayanan B yang artinya mutu pelayanan baik ditandai dengan pernyataan responden yang menyatakan setuju karena kepuasan pada bentuk pelayanan yang tersedia. Jika nilai SKM berada diantara nilai 81,25-100 maka mutu pelayanan A yang artinya mutu pelayanan baik ditandai dengan pernyataan responden yang menyatakan sangat setuju karena sangat puas pada bentuk pelayanan yang tersedia.

Setiap soal diolah dan dihitung nilai rata-rata soal. Kemudian data-data tersebut dapat dijadikan penghitungan prosentase. Prosentase setiap soal cukup tinggi dan masuk pada kelompok setuju. 43 soal menunjukkan persentase tinggi dan keseluruhan berstatus setuju atas rasa puas pada bentuk pelayanan yang disediakan.

Tabel 2 : Rincian Unsur Pada Kuesioner Penelitian

No.	Unsur Pelayanan	No. Item
1.	Persyaratan Pelayanan	1, 2, 3, 4
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	5,6,7,8,9
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	10,11, 12, 13
4.	Biaya dan Tarif Pelayanan	14,15, 16,17,18
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	19,20, 21,22, 23
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	24,25, 26,27, 28
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	29,30, 31,32, 33
8.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	34,35, 36,37,38
9.	Sarana Prasarana Pelayanan	39,40, 41,42, 43

Tabel diatas merupakan pengelompokkan pada 9 unsur pelayanan. Pada kuesioner terdapat 43 soal yang masuk 9 unsur pelayanan. Tabel ini akan mempermudah pengolahan data setiap unsur pelayanan. Setiap unsur tersedia 4 soal dan 5 soal jika ditotal seluruhnya berjumlah 43 soal. Pembagian ini mempermudah saat penilaian sesuai dengan 9 unsur pelayanan.

Tabel 3 : Indeks Kepuasan Masyarakat (Siswa dan Siswi)

Unsur Penilaian	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang
Persyaratan Pelayanan	3,087912	0,024072
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,037363	0,028388
Waktu Penyelesaian	2,95467	0,04885

Pelayanan		
Biaya dan Tarif Pelayanan	2,997802	0,037904
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,956044	0,032268
Kompetensi Pelaksana Pelayanan	2,996703	0,046301
Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,073626	0,019106
Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,034066	0,022642
Sarana Prasarana Pelayanan	3,06044	0,050079
Nilai	3,02207	
IKM	75,55175	
Mutu Pelayanan	Setuju	Arti : Siswa dan siswi menilai 'Setuju' atas indikator atau unsur dalam pelayanan publik dijalankan dengan baik di SMP Taman Dewasa.

Tabel diatas memaparkan data setiap unsur dengan merinci rata-rata nilai setiap unsur dan rata-rata nilai tertimbang. Dari kedua nilai tersebut akan didapatkan nilai IKM untuk menunjukkan mutu pelayanan. Pada IKM Terkait Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo diperoleh nilai IKM sebesar 75,55. Artinya mutu pelayanan pada data B atau baik. Siswa dan siswi menilai 'Setuju' atas indikator atau unsur dalam pelayanan publik dijalankan dengan baik di SMP Taman Dewasa.

Pembahasan

Flipped classroom adalah model dari sistem belajar mengajar dengan teknik siswa dan siswi mempersiapkan dan mempelajari

materi atau bahan pelajaran dari rumah dan saat di sekolah guru akan mereview atau membahas materi-materi yang belum dipahami oleh siswa dan siswi. Teknik ini dapat didukung dengan model digital. Materi yang dibahas oleh guru dikelas dapat direkam atau dapat disiarkan melalui aplikasi *meeting online* sehingga dapat didengarkan pada siswa dan siswi yang tidak dapat hadir di kelas.

Model pembelajaran *Flipped classroom* memiliki kesesuaian dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pada masa 4.0.

Seperti pembelajaran menggunakan aplikasi online dalam pembelajaran, aplikasi yang sering digunakan adalah *Whatsapp Group* dan *Google Classroom* (Lindawati & Nurmaulida, 2021). Teknik *Flipped classroom* berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan tenaga kependidikan dan para pejabat pendidikan dalam menyusun rencana dan program pembelajaran dan penyediaan media pembelajaran yang tepat dengan perkembangan teknologi.

Selain itu teknik *Flipped classroom* dapat menjadi solusi dalam dunia pendidikan di tengah masa pandemi atau masa pengurangan interaksi dan mobilisasi.

Flipped classroom dapat membantu siswa dan siswi agar tidak hanya belajar dari rumah tapi dapat diimbangi dengan pertemuan tatap muka (Herreid & Schiller., 2013). Akan tetapi teknik *Flipped classroom* dimodifikasi dengan sistem sesi atau gelombang. Sehingga pertemuan tatap muka untuk belajar mengajar dalam satu kelas hanya berisikan setengah dari total siswa. Setengahnya lagi akan masuk pada jam atau jadwal berikutnya.

Teknik *flipped classroom* dapat memacu para siswa dan siswi lebih kritis (*critical thinking*), bekerjasama (*collaborative*), kemampuan berkomunikasi (*communication skills*), dan berpikir kreatif dan inovatif (*creative/innovative*).

Intervensi pihak tenaga pendidik hanya pengarah dan pembimbing tidak sepenuhnya mengambil alih penjelasan materi. Model diskusi lebih diorientasikan dalam belajar mengajar, (Ubaidillah, 2019).



Fenomena ini dapat dikatakan sistem baru yang dialami oleh siswa dan siswi khususnya di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo. Hal ini perlu untuk dilakukan penelitian atau riset sehingga kita mengetahui tingkat kepuasan siswa dan siswi pada sistem *Flipped classroom*. Agar penilaian tersebut menjadi aspek pertimbangan meningkat kualitas layanan pendidikan. Pengukuran kepuasan merupakan bentuk untuk memenuhi kebutuhan dan harapan siswa dan siswi sebagai pihak yang menerima layanan jasa di sektor pendidikan (Margono, 2014). Dimensi layanan berbentuk jasa berupa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Kotler & Armstrong, 2012). Riset ini menjabarkan dimensi pelayanan pada 9 unsur pelayanan.

Peneliti akan memaparkan hasil dari riset sebagai berikut, Berdasarkan hasil riset menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa Siswa Terkait Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo masuk pada penilaian puas yang ditunjukkan dengan status Indikator dengan status 'Setuju' dengan memperoleh data yang telah dirincikan pada tabel diatas.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada 182 responden pada pelayanan di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo diperoleh IKM layanan pendidikan dengan nilai IKM sebesar 75,55175 dengan mutu pelayanan B atau dengan kategori status "Setuju".

Menunjukkan perhitungan data riset diatas dapat dilihat perolehan hasil kepuasan siswa dan siswi terhadap layanan pendidikan memperoleh penilaian dengan status “Setuju” dengan persentase sebesar 75,55265%.

Penjelasan dari setiap unsur akan disajikan sebagai berikut:

a. Unsur persyaratan

Persyaratan adalah keperluan yang wajib dilaksanakan dalam penyelenggaraan program pelayanan, baik dalam bentuk persyaratan teknis dan bentuk administratif. Riset ini melakukan survei kepuasan masyarakat dengan indikator persyaratan terkait Persyaratan dimuat dalam informasi yang mudah di akses, Persyaratan dimuat secara lengkap dalam situs resmi, Persyaratan mudah dipelajari, dan Persyaratan tidak rumit dan mudah diikuti. Secara mayoritas siswa dan siswi menyatakan setuju bahwa persyaratan dalam layanan pendidikan terkait Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo mudah untuk dipenuhi. Hal tersebut ditunjukkan dengan rata-rata 3,087912 atau berada di interval likert 3.

b. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelaksanaan pelayanan dasar bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk bentuk dan pengaduan. Bentuk yang diteliti adalah Sistem Operasional Prosedur (SOP) dilaksanakan dengan tepat, akurat dan baik, Sistem Pelayanan Minimal disampaikan secara tertulis dan mudah dikenali, Prosedur tidak rumit dan tidak dipersulit, Menggunakan sistem informasi yang mudah diakses, Sistem informasi yang digunakan tidak mengalami gangguan.

Data dalam survei kepuasan masyarakat dengan 182 responden, kesederhanaan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan pendidikan di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo termasuk baik dengan nilai rata-rata 3,037363 atau berada di interval likert 3.

c. Unsur Waktu Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan bagian yang diharapkan oleh masyarakat terus mengalami perbaikan semakin baik selain produk layanan. Waktu pelayanan Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota

Probolinggo terkait Pembelajaran dibuka tepat waktu setiap sesi, Pembelajaran berjalan tepat dan sesuai jadwal, Pembelajaran selesai tepat waktu setiap sesi, dan Jadwal pembelajaran diinformasikan secara transparan.

Data dalam survei kepuasan masyarakat dengan 182 responden pengguna layanan pendidikan, waktu penyelesaian layanan pendidikan di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo termasuk baik yang ditunjukkan dengan rata-rata 2,95467.

Nilai tersebut cenderung lebih rendah dari unsur lainnya, waktu pelayanan dinilai belum efisien atau ada kekeliruan waktu pelaksanaan.

d. Unsur Biaya/Tarif Pelayanan

Pelayanan pendidikan tercatat dalam pengalokasian anggaran baik di pemerintah tingkat pusat dan pemerintah tingkat daerah. Salah satu unsur yang dapat dinilai kualitas pelayanan adalah biaya pelayanan. Penilaian dapat dilihat pada Program pembelajaran gratis, Program pembelajaran tidak ada tambahan biaya, Biaya kebutuhan siswa diinformasikan secara transparan, Biaya sekolah bisa dipertanggungjawabkan, dan Biaya atau iuran sekolah diterapkan secara adil.

Data dalam survei kepuasan masyarakat dengan 182 orang responden pengguna layanan pendidikan, mayoritas responden setuju tidak ada pungutan diluar ketentuan tertulis dan diketahui secara luas dalam layanan pendidikan dengan nilai cukup baik sebesar 2,997802.

e. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan

Luaran pelayanan yang diberikan dan diterima harus berbentuk produk yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Penilaian terkait unsur produk atau program layanan adalah Informasi jenis program pembelajaran transparan, Program pembelajaran bisa dipertanggung jawabkan, dalam Program pembelajaran diberikan secara adil, Program pembelajaran sesuai dengan SOP, dan Program pembelajaran sesuai dengan standar minimal.

Data dalam survei kepuasan masyarakat dengan 182 responden, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada layanan pendidikan dengan nilai rata-rata 2,956044.

f. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Petugas atau aparaturnya yang handal wajib memberikan pelayanan yang cepat, serta dapat menggunakan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan atau suatu program yang disesuaikan dengan pemahaman regulasi dan kemampuan teknis lainnya. Penilaian dalam unsur kompetensi pelaksanaan pelayanan terkait Tenaga pendidik dan pegawai memiliki kompetensi yang dibutuhkan, Tenaga pendidik dan pegawai memiliki kemampuan menggunakan sistem informasi, Tenaga pendidik dan pegawai bisa menguasai IT, Tenaga pendidik dan pegawai bisa menjelaskan hal-hal yang perlu dilakukan oleh pengguna layanan publik, dan Tenaga pendidik dan pegawai bersikap ramah dan santun.

Data dalam survei kepuasan masyarakat dengan 182 orang responden pengguna layanan pendidikan, kompetensi petugas atau guru dianggap telah memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sesuai dengan bidang tugasnya dengan nilai rata-rata 2,996703.

g. Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku pelaksana pelayanan adalah perilaku dalam menggambarkan ciri khas atau karakteristik pada petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan. Penilaian yang dilakukan terkait Tenaga pendidik dan pegawai bersikap peduli, Tenaga pendidik dan pegawai bersikap santun dan ramah, Tenaga pendidik dan pegawai enak diajak bicara dan komunikatif, Tenaga pendidik dan pegawai memulai dengan memberi salam, dan Tenaga pendidik dan pegawai bersikap dengan sopan santun.

Data dalam survei kepuasan masyarakat dengan 182 responden pengguna layanan pendidikan, rata-rata nilai perilaku pelaksana adalah 3,073626 atau berada di interval likert 3.

h. Unsur Sarana dan Prasarana

Keberadaan sarana dan prasarana semakin menunjukkan kualitas dengan menjamin pelayanan yang nyaman dan aman bagi siswa dan siswi sebagai penerima layanan. Penilaian terkait Ada ruang tunggu saat pergantian antar sesi, sarpras sesuai dengan kebutuhan pengguna, Sarpras bersih dan nyaman digunakan serta sesuai proses, Ada fasilitas ruang tunggu yang memadai dan

layak, dan Ada fasilitas tempat sampah yang memadai dan layak.

Data dalam survei kepuasan masyarakat dengan 182 responden pengguna layanan pendidikan, sarana dan prasarana layanan pendidikan di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo seperti fasilitas fisik yang tersedia nyaman, lengkap dan terawat dengan nilai rata-rata 3,06044 atau berada di interval likert 3.

i. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran Masukan

Prosedur pelaksanaan juga berkaitan dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Laporan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat harus direspon dan/atau ditindaklanjuti dengan baik dan cepat. Penilaian terkait Keluhan diterima dengan responsif, Keluhan ditanggapi dengan empati, Keluhan didengarkan dengan baik, Keluhan ditanggapi dengan solusi, dan Keluhan diterima dengan adil dan tidak dibeda-bedakan.

Data dalam survei kepuasan masyarakat dengan 182 responden pengguna layanan pendidikan, mayoritas responden terkait dengan sistem penanganan pengaduan, saran dan masukan serta kemudahan akses, memiliki alur yang jelas dan dapat ditindaklanjuti dalam layanan pendidikan dengan nilai rata-rata 3,034066 atau berada di interval likert 3.

SIMPULAN

Sesuai dengan hasil pembahasan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Bidang Pendidikan dari seluruh unsur mencapai kategori kinerja Baik dengan Mutu (B). Siswa dan siswi sebagai responden dalam kuesioner penelitian ini berjumlah 182 responden. Nilai unsur tertinggi ada pada bentuk persyaratan pelayanan dengan nilai 3,087912. Hal ini menggambarkan bentuk persyaratan yang diberlakukan pada Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota Probolinggo diberlakukan sangat baik. Sedangkan nilai terendah pada unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 2,95467. Akan tetapi nilai ini masih dalam golongan baik mendekati 3. Secara umum tingkat kepuasan siswa dan siswi Terkait Pembelajaran Dengan Teknik *Flipped Classroom* Pada Pertemuan Tatap Muka Secara Bergilir Di SMP Taman Dewasa Kota

Probolinggo pada nilai 75,55175. Mutu pelayanan baik dengan ditunjukkan status SKM pada pernyataan “Setuju”.

DAFTAR RUJUKAN

- Achmadi. (2015). Kewajiban Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Achmadi. *Anterior Jurnal*, 14(2), 221–227.
- Ali, M. (1987). *Penelitian Pendidikan*. Angkasa.
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61.
- Damayanti, L. D. (2019). “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
- Herreid, F., & Schiller., N. A. (2013). Case Studies And The Flipped Classroom. *Journal Of College Science Teaching*, 42(5).
- Izudin, A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/Pjiap.V4i1.2199>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Airlangga.
- Lindawati, Y. I., & Nurmaulida, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Whatsapp Group Dan Google Classroom Dalam Pembelajaran Jarak Jauh. *Jurnal Pendidikan Sosiologi Dan Humaniora*, 12(2), 88–93.
- Margono, S. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Pt Rineka Cipta.
- Marsono. (2017). Membangun Model Pelayanan Publik Desa: Mendekatkan Pelayanan Masyarakat Di Tingkat Lokal. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 1–20.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik (Cetakan Pertama)*. Cv. Indra Prahasta.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Pt. Remaja Rosda Karya*.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Salam, R. (2021). Perubahan Dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes And Innovations In Public Services In The New Normal. *Journal Of Public Administration And Government*, 3(1 April), 28–36.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. Penerbit Bina Aksara.
- Sinambela, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Medode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sururi, A. (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *Natapraja*, 7(1), 15.
- Ubaidillah, M. (2019). Penerapan Flipped Classroom Berbasis Teknologi Informasi Pada Mata Pelajaran Fiqih Di Mts Al-Chusnaniyah Surabaya. *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 19(01), 34–45. <https://doi.org/10.32939/Islamika.V19i01.375>
- Zulfahmi. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Bersama Dibawah Satu Atap (Samsat) Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (Uppd) Pontianak Wilayah I Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm). *Jurnal Equalibrium*, 4(1), 69–76.