

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHAP 1

MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KEBUMEN

TAHUN 2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KEBUMEN

2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, MAN 3 Kebumen telah mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat pada MAN 3 Kebumen. Tujuan diadakan Survei Kepuasan Masyarakat pada MAN 3 Kebumen ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan di MAN 3 Kebumen, salah satu caranya dengan melakukan Survei Kepuasan kepada penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat menggunakan metode teknik survei yang sesuai. Sebagai pertanggung jawaban kinerja Tim Survei, maka disusunlah laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa MAN 3 Kebumen memiliki komitmen dan tekad yang kuat berintegritas untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil. Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi MAN 3 Kebumen sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi penerima layanan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada MAN 3 Kebumen tahun 2021 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kebumen, 12 Mei 2023

Tim Survei

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan meningkatnya perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat/masyarakat dalam hal pelayanan, MAN 3 Kebumen dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dan pembelajaran.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik dan pembelajaran adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada penerima layanan. Mengingat jenis layanan yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan layanan publik dapat menggunakan Metode dan Teknik Survei yang sesuai

Berdasarkan hal tersebut MAN 3 Kebumen telah melaksanakan survey kepuasan Masyarakat pada MAN 3 Kebumen dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan survei yang dilaksanakan pada tahun 2023 di MAN 3 Kebumen. Dalam Rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan diperlukan adanya perubahan-perubahan terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan . Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan.

B. Tujuan Survey

Survei kepuasan layanan publik dan pembelajaran di MAN 3 Kebumen ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan dan atau kekuatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh MAN 3 Kebumen.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

C. Sasaran Survey

Adapun sasaran – sasaran Survei Kepuasan Layanan Publik adalah sebagai berikut

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan dalam menilai kinerja pelayanan di MAN 3 Kebumen.
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MAN 3 Kebumen.
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Tahapan Pelaksanaan Survey

Adapun tahapan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada layanan publik adalah sebagai berikut :

1. Tim survey menentukan metode survey dan teknik penarikan sampel.
2. Tim survey membuat instrumen berupa kuesioner, dan memasukkannya dalam portal google form.
3. Tim survey menentukan jadwal pelaksanaan survey.
4. Pelaksanaan survey.
5. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner diolah oleh tim survey.
6. Tim survey menyajikan hasil data analisa dalam bentuk tabel, diagram, dan data deskriptif dalam laporan hasil survei.
7. Hasil analisa diserahkan kepada Kepala Madrasah.

E. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan publik Tahap 1 dilaksanakan mulai tanggal 01 April s/d 15 April 2023.

BAB II

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Kuesioner Survey kepuasan Masyarakat

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Untuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), kuesioner disusun berdasarkan ketentuan Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat Unit penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan bagian kuesioner sebagai berikut :

Bagian penyusunan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara umum terbagi dalam 3 (tiga) bagian sebagai berikut :

1. Bagian pertama, berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survey.
2. Bagian kedua, berisikan identitas responden.
3. Bagian ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik; diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur

pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Metode Pengolahan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur unsur pelayanan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel. 2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 - 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan survey kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada setiap pelayanan di susun dengan materi utama.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu **0,11**

Tabel .3
Unsur dan Nilai Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	144
2	Kemudahan Pelayanan	144
3	Kecepatan Pelayanan	138
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	139
5	Kompetensi Petugas Pelayanan	144
6	Kesopanan dan Keramahan Petugas	143
7	Kualitas Sarana dan Prasarana	141
8	Kenyamanan Lingkungan	139
9	Penanganan Pengaduan	160

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,11), maka diperoleh nilai indeks pelayanan MAN 3 Kebumen dengan perhitungan sebagai berikut : $(3,349 \times 0,11) + (3,349 \times 0,11) + (3,209 \times 0,11) + (3,233 \times 0,11) + (3,326 \times 0,11) + (3,349 \times 0,11) + (3,279 \times 0,11) + (3,233 \times 0,11) + (3,721 \times 0,11) = 3.348$. berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi = $3,305 \times 25 = \mathbf{82.628}$
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Pelayanan MAN 3 Kebumen : **Baik**.

BAB III

ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Waktu dan Lokasi

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan publik Tahap 1 dilaksanakan selama 2 minggu dimulai tanggal 01 April s/d 15 April 2023 dengan lokasi pada unit Pelayanan MAN 3 Kebumen.

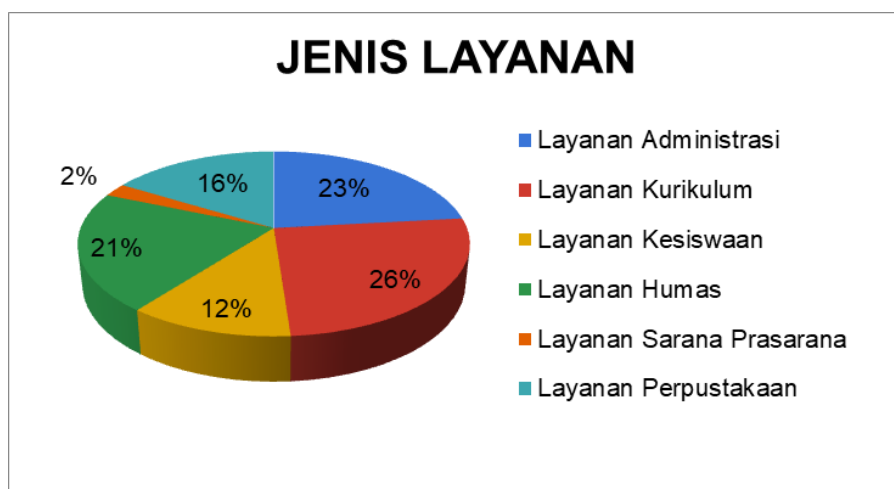
B. Pelaksanaan Survey

Survey ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner yang diunggah dalam portal Google Form. Cakupan populasi survey adalah masyarakat, guru, pegawai, orang tua siswa yang menggunakan layanan di MAN 3 Kebumen.

C. Analisa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

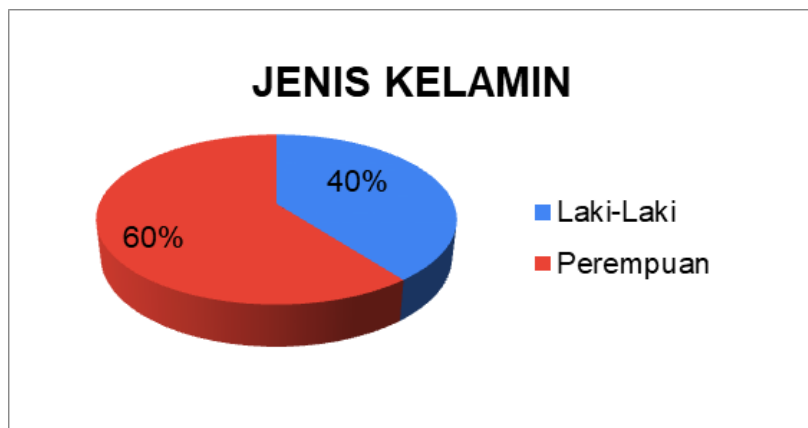
1. Analisa Jenis Layanan

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan, dapat diketahui jenis pelayanan yang diterima oleh responden dengan rincian 10 responden yang menerima Pelayanan Administrasi, 11 responden yang menerima Pelayanan Humas, 5 responden yang menerima Pelayanan Kurikulum, 9 responden yang menerima Pelayanan Sarana dan Prasarana, 1 responden yang menerima Pelayanan Kesiswaan, serta 7 responden yang menerima Pelayanan Perpustakaan.



2. Analisa Jenis Kelamin Responden

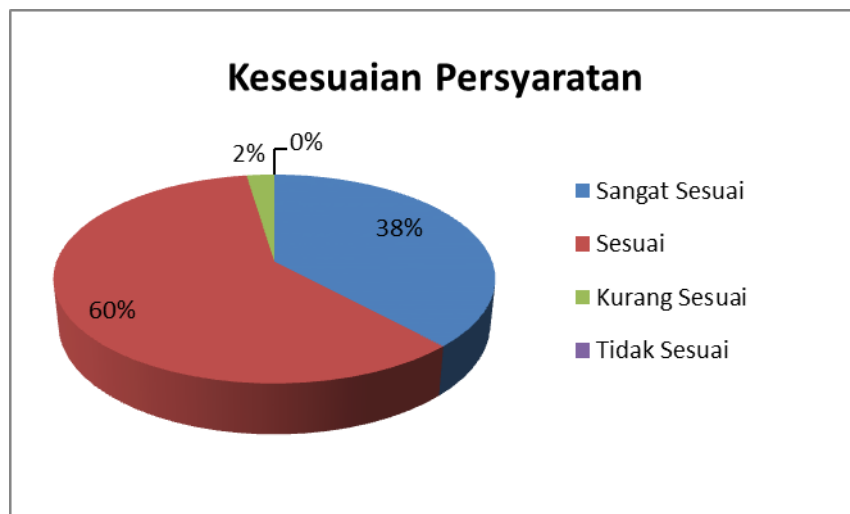
Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas masyarakat. Jumlah responden yang mengisi saat laporan dibuat adalah 43 responden. Dari 43 responden, terdapat 17 responden berjenis kelamin laki-laki dan 26 responden berjenis kelamin perempuan.



3. Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

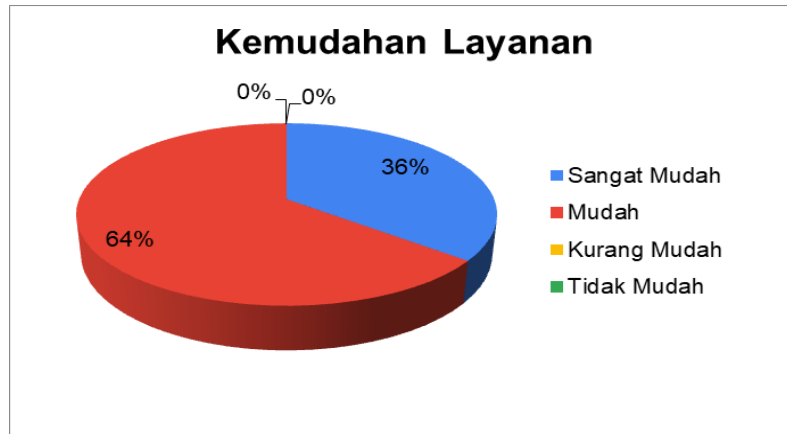
Kualitas pelayanan yang dilaksanakan di MAN 3 Kebumen tahap 1 dapat dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) yang terdiri atas 9 (sembilan) jenis unsur sebagai berikut:

a. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan



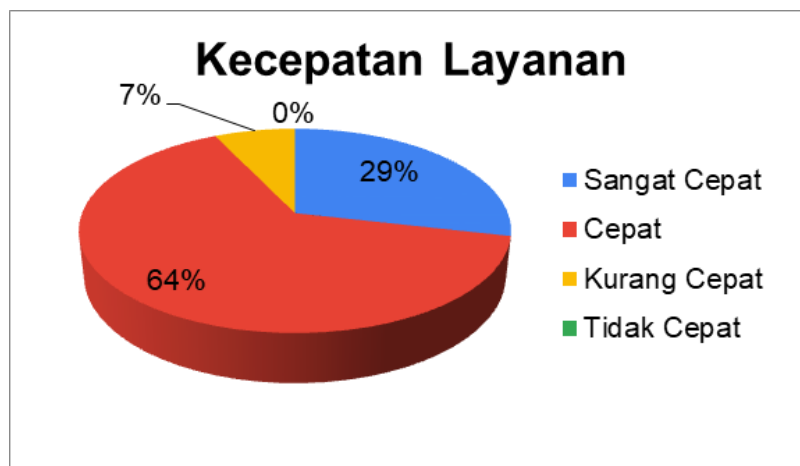
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan yang merupakan salah satu unsur pelayanan dengan nilai 3,349 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **83,721** dengan kategori **Baik**.

b. Kemudahan Layanan



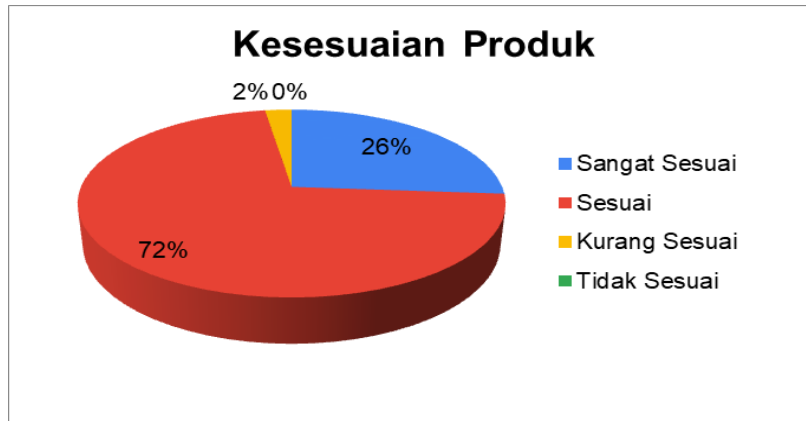
Kemudahan dalam Pelayanan, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Baik** dengan nilai sebesar 3,349 dengan nilai konversi sebesar **83,721**. Ini menunjukkan kemudahan dalam Pelayanan di MAN 3 Kebumen dikategorikan mudah.

c. Kecepatan Layanan



Waktu Pelayanan, dari hasil survey kepuasan masyarakat kecepatan pelayanan mendapat nilai unsur pelayanan 3,209 dengan nilai konversi **80,233** dengan mutu pelayanan dengan kategori **Baik**. Ini menunjukkan kecepatan dalam Pelayanan dikategorikan cepat.

d. Kesesuaian Produk



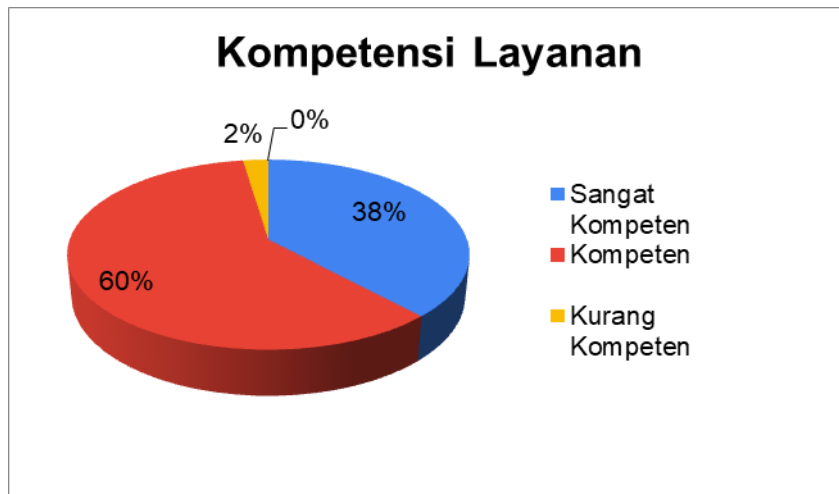
Kesesuaian Produk, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Baik** dengan nilai sebesar 3,233 dengan nilai konversi sebesar **80,814**. Ini menunjukkan bahwa responden menilai produk pelayanan di MAN 3 Kebumen dianggap baik.

e. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan



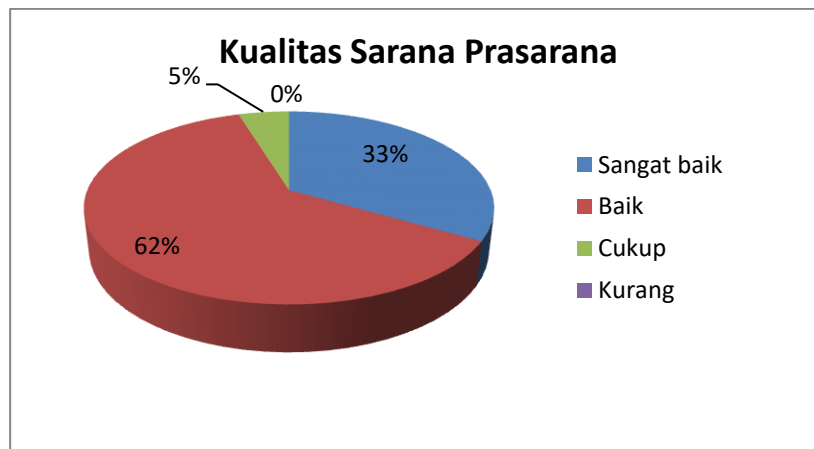
Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, dari hasil survey kepuasan masyarakat kecepatan pelayanan mendapat nilai unsur pelayanan 3,326 dengan nilai konversi **83,140** dengan mutu pelayanan dengan kategori **Baik**. Ini menunjukkan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan di MAN 3 Kebumen dikategorikan baik.

f. **Kompetensi Petugas Layanan**



Kompetensi Petugas Pelayanan, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Baik** dengan nilai sebesar 3,349 dengan nilai konversi sebesar **83,721** Ini menunjukkan Kompetensi Petugas Pelayanan di MAN 3 Kebumen dikategorikan baik.

g. **Kualitas Sarana dan Prasarana**

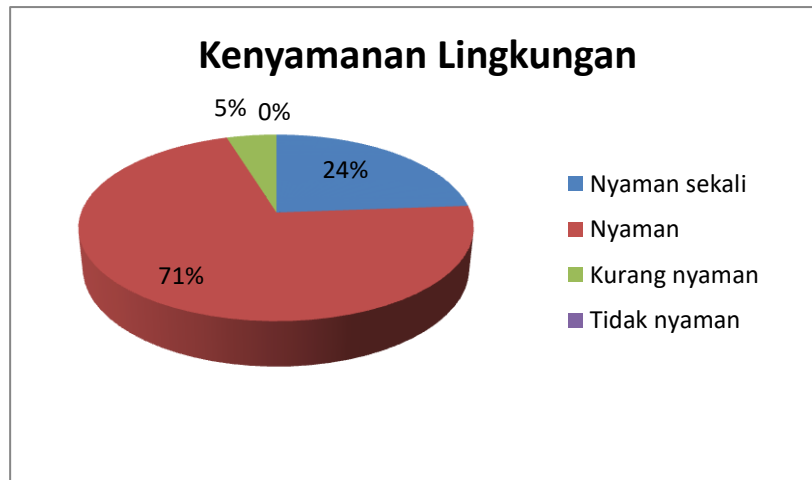


Berdasarkan survey kepuasan masyarakat, nilai unsur pelayanan sebesar 3,279 dengan nilai konversi **81,977** dan dengan kategori mutu Pelayanan **baik**. Ini menunjukkan sarana dan prasarana di MAN 3 Kebumen dikategorikan baik.

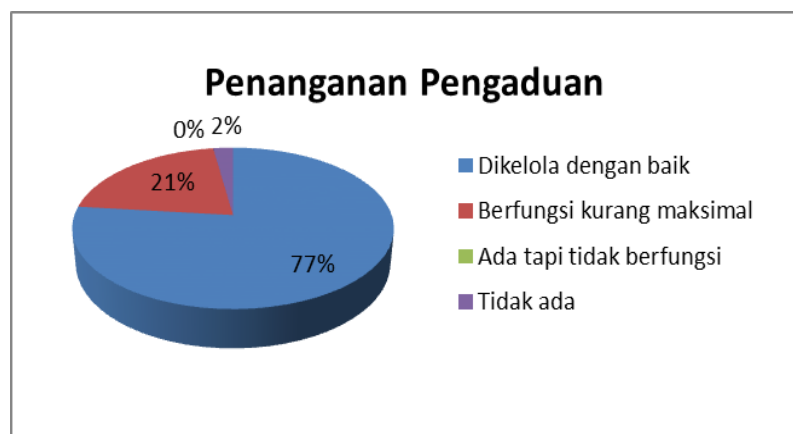
h. **Kenyamanan Lingkungan**

Kenyamanan Lingkungan, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Baik** dengan nilai sebesar 3,233 dengan nilai konversi sebesar **80,814**. Ini menunjukkan kenyamanan Lingkungan di

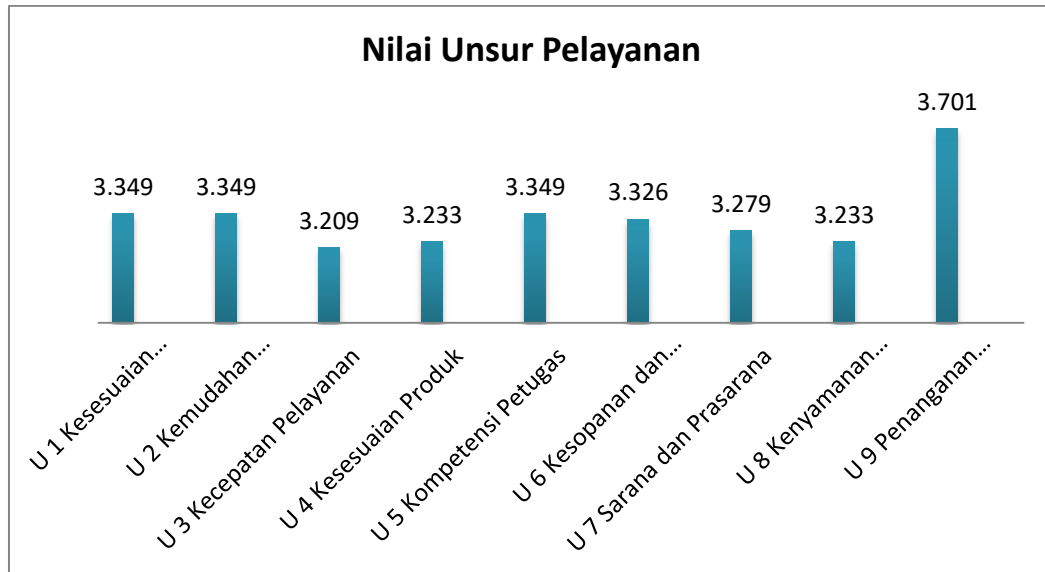
MAN 3 Kebumen dikategorikan baik.



i. Penanganan Pengaduan



Penanganan Pengaduan, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Sangat Baik** dengan nilai sebesar 3,701 dengan nilai konversi sebesar **93,023** Ini menunjukkan penanganan Pengaduan di MAN 3 Kebumen dikategorikan sangat baik.



Gambar Grafik Nilai Unsur Pelayanan

Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) pada Tahap 1 menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan mendapatkan predikat Baik dan 1 unsur mendapatkan predikat Sangat Baik.

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan MAN 3 Kebumen tahap 1 adalah **3.305**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **82,628**. Maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di MAN 3 Kebumen adalah **B**, dengan arti kinerja pelayanannya adalah **Baik**.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh MAN 3 Kebumen dapat ditarik kesimpulan :

1. Data respponden yang digunakan sebagai data sebanyak 49 orang yang disebarkan pada bulan April tahun 2023.
2. Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) pada 9 unsur pelayanan, terdapat 8 unsur pelayanan berpredikat baik dan 1 dengan predikat sangat baik.
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahap 1 tahun 2023 adalah **3.305**, dan nilai konversi sebesar **82,628**.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di MAN 3 Kebumen pada tahap 1 dikategorikan **Baik**.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan di MAN 3 Kebumen masih perlu ditingkatkan karena masih dalam kategori Baik, belum di kategori Sangat Baik.
2. Dalam survey selanjutnya, diharapkan terdapat responden lebih banyak sehingga hasil survey lebih mengena.

Kebumen, Mei 2023
Plh.Kepala MAN 3 Kebumen



Arif Budiyanto, S.Ag.,M.Pd
NIP. 197401202007011016