

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHAP 2**

**MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KEBUMEN**

**TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KEBUMEN**

**2023**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahap 2 terhadap Pelayanan diMAN 3 Kebumen dapat diselesaikan. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.

Adapun tujuan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 ini adalah untuk menggambarkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di MAN 3 Kebumen. Selain itu, SKM ini juga bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang unsur-unsur apa saja dalam penyelenggaraan pelayanan dinilai kurang baik oleh masyarakat sehingga survey ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahap 2 tahun 2023 ini belumlah menunjukkan kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan.

Semoga laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya peningkatan layanan di masa yang akan datang.

Kebumen, September 2023

Tim Survei



## LEMBAR PENGESAHAN


### LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHAP II PADA MAN 3 KEBUMEN

Disahkan di Kebumen  
Pada hari Sabtu, 9 September 2023

Mengetahui

Kepala MAN 3 Kebumen,



  
Ahmad Sultoni, S.Pd.I., M.Pd.  
NIP. 198004102005011003

Ketua Tim Survey,



Muhamad Hidayatuloh, S. Pd., M.Pd  
NIP. 197707102006041011

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dengan meningkatnya kemajuan 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 rekstrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak 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. Memberikan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di MAN 3 Kebumen.
2. Mengetahui kelemahan dan atau kekuatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Sebagai pedoman dan bahan evaluasi untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

### **C. Sasaran Survey**

Adapun Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat dalam hal Pelayanan 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. Variabel Pengukuran Kepuasan Masyarakat**

1. Sarana dan Prasarana Madrasah
2. Pembelajaran di Madrasah
3. Tata Tertib dan Penerapannya di Madrasah
4. Pandangan terhadap madrasah

### **F. Jadwal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan publik Tahap 2 dilaksanakan mulai tanggal 01 Agustus s/d 20 Agustus 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 :

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



## BAB III

### ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Waktu dan Lokasi

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan publik Tahap 2 dilaksanakan selama 20 hari dimulai tanggal 01 Agustus s/d 20 Agustus 2023 dengan lokasi pada 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 alumni dan siswa aktif yang menggunakan layanan di MAN 3 Kebumen.

#### C. Analisa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

##### 1. Analisa Jenis Kelamin Responden

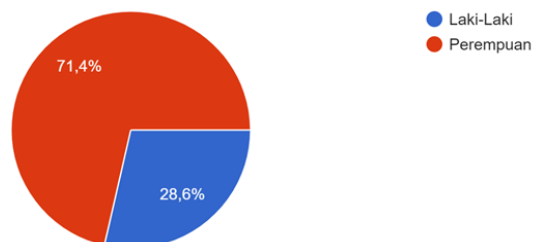
Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat bahwa jumlah responden yang mengisi saat laporan dibuat adalah 112 responden. Dari 112 responden, terdapat 32 responden berjenis kelamin laki-laki dan 80 responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel. 3  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	32
Perempuan	80

Diagram. 1  
Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN  
112 jawaban



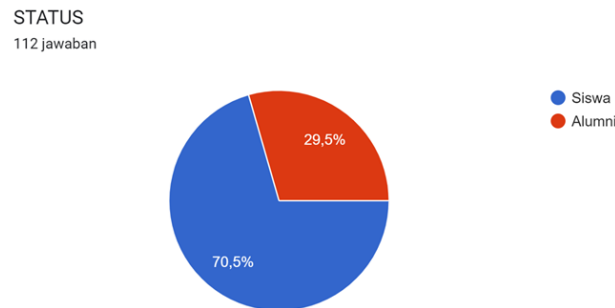
## 2. Analisa Status Responden

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui dari 112 responden, terdapat 33 responden berstatus alumni, dan 79 responden berstatus siswa aktif yang bersekolah di MAN 3 Kebumen.

Tabel. 4  
Jenis Status Responden

Status	Jumlah
Alumni	33
Siswa	79

Diagram. 2  
Jenis Status Responden



## 3. Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Variabel Pengukuran Pelayanan dalam Survey tahap 2 terdiri atas 4 (empat) variabel, sebagai berikut:

### a. Sarana dan Prasarana di Madrasah

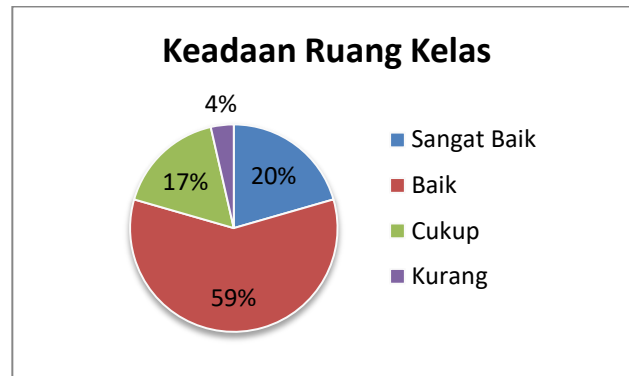
Dalam variabel ini terdapat beberapa unsur yang masuk dalam survey, antara lain :

- 1) Kondisi dan keadaan ruang kelas

Tabel. 5

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	42
Baik	47
Cukup Baik	12
Kurang Baik	11

Diagram.3



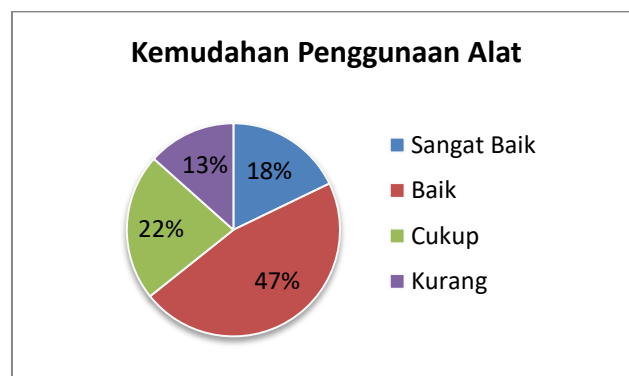
Dalam survey, keadaan ruang kelas yang mendapatkan nilai 3.071 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 76.786 dengan kategori Baik.

2) Kemudahan menggunakan alat praktik olah raga

Tabel. 6

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	23
Baik	66
Cukup Baik	19
Kurang Baik	4

Diagram. 4



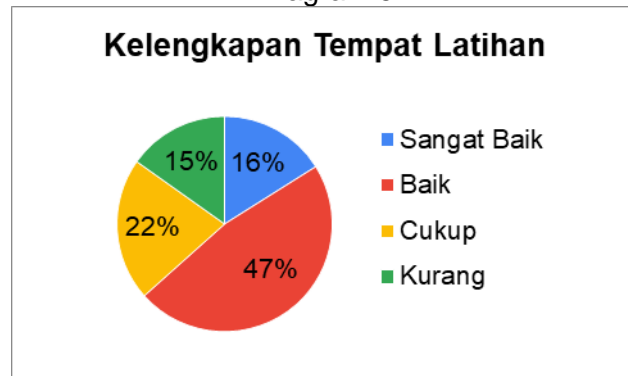
Dalam survey, kemudahan menggunakan alat praktik olah raga yang mendapatkan nilai 2.946 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 73.661 dengan kategori Kurang Baik.

### 3) Kelengkapan tempat latihan olah raga

Tabel.7

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	18
Baik	53
Cukup Baik	24
Kurang Baik	17

Diagram.5



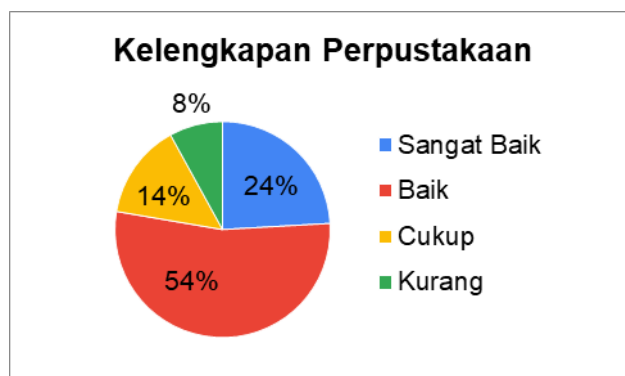
Dalam survey, kelengkapan tempat latihan olah raga yang mendapatkan nilai 2.571 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 64.286 dengan kategori Tidak Baik.

### 4) Kondisi dan kelengkapan ruang perpustakaan

Tabel.8

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	27
Baik	60
Cukup Baik	16
Kurang Baik	9

Diagram.6



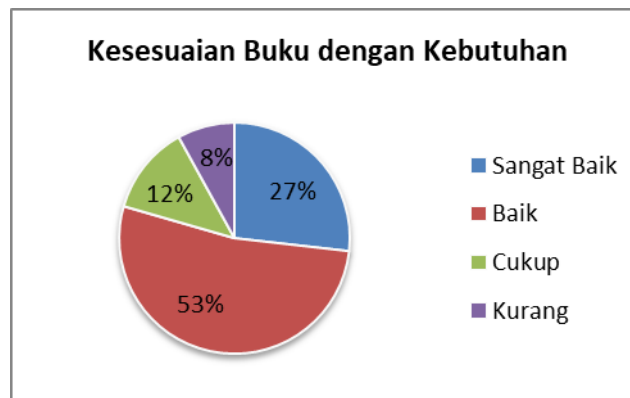
Dalam survey, kondisi dan kelengkapan ruang perpustakaan mendapatkan nilai 2.884 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 72.098 dengan kategori Kurang Baik.

5) Kesesuaian buku di perpustakaan dengan kebutuhan

Tabel.9

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	30
Baik	59
Cukup Baik	14
Kurang Baik	9

Diagram.7



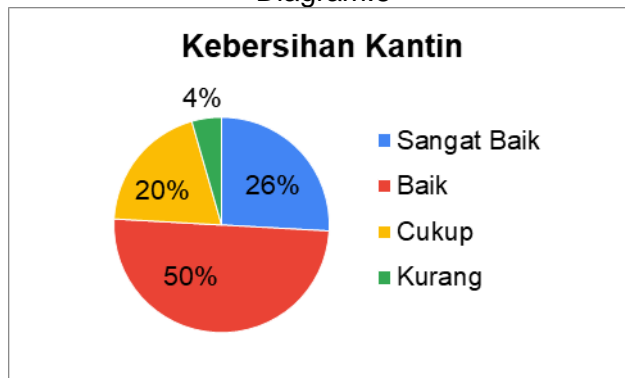
Dalam survey, kesesuaian buku di perpustakaan dengan kebutuhan mendapatkan nilai 2.964 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 74.107 dengan kategori Kurang Baik.

6) Kondisi kebersihan dan kelengkapan kantin

Tabel.10

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	29
Baik	56
Cukup Baik	22
Kurang Baik	5

Diagram.8



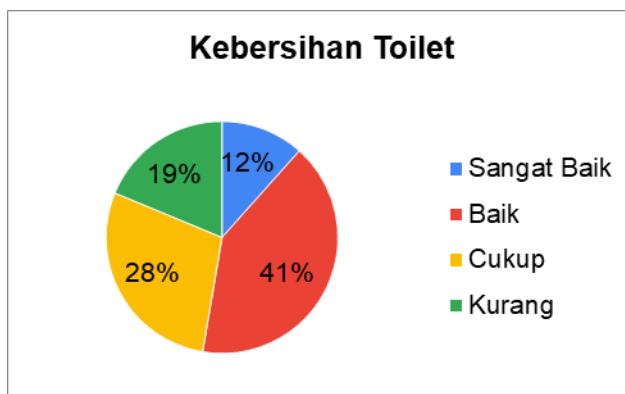
Dalam survey, kondisi kebersihan dan kelengkapan kantin mendapatkan nilai 2.973 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 74.330 dengan kategori Kurang Baik.

7) Kondisi kebersihan dan kecukupan toilet

Tabel.11

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	13
Baik	46
Cukup Baik	32
Kurang Baik	21

Diagram.9



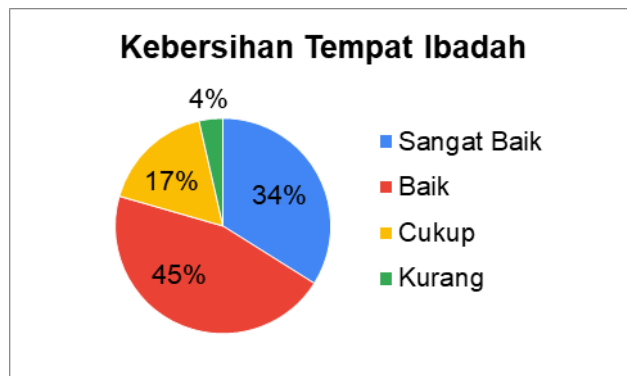
Dalam survey, kondisi kebersihan dan kecukupan toilet mendapatkan nilai 2.313 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 57.813 dengan kategori Tidak Baik.

8) Kebersihan tempat ibadah

Tabel.12

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	38
Baik	51
Cukup Baik	19
Kurang Baik	4

Diagram.10



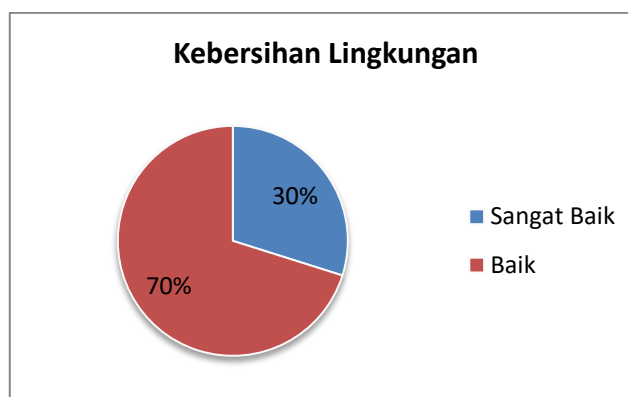
Dalam survey, kondisi kebersihan dan kecukupan toilet mendapatkan nilai 3.089 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 77.232 dengan kategori Baik.

9) Kebersihan lingkungan sekolah

Tabel.13

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	23
Baik	54
Cukup Baik	22
Kurang Baik	13

Diagram.11



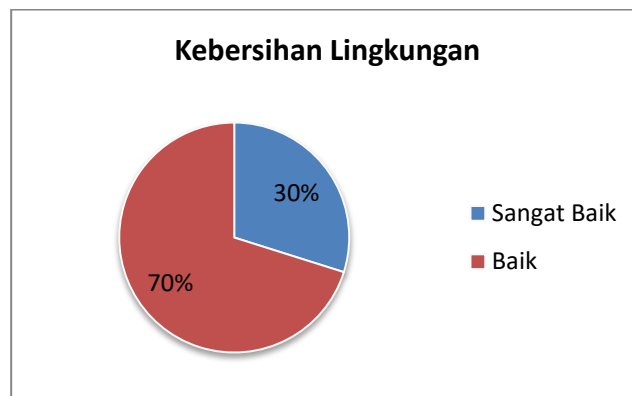
Dalam survey, kondisi kebersihan lingkungan mendapatkan nilai 2.759 dan jika dikonversikan didapat nilai sebesar 68.973 dengan kategori Kurang Baik.

10) Ketersediaan tempat parkir

Tabel.14

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	20
Baik	52
Cukup Baik	25
Kurang Baik	15

Diagram.12



Dalam survey, ketersediaan tempat parkir mendapatkan nilai 2.643 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **66.071** dengan kategori Kurang Baik.

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 **0,1**



**Tabel .15**  
**Unsur dan Nilai Variabel Sarana dan Prasarana**

No	Unsur	Nilai Unsur
1	Keadaan ruang kelas	344
2	Kemudahan menggunakan alat praktik olah raga	332
3	Kelengkapan tempat latihan olah raga	296
4	Kondisi dan kelengkapan ruang perpustakaan	329
5	Kesesuaian buku di perpustakaan dengan kebutuhan	334
6	Kondisi kebersihan dan kelengkapan kantin	333
7	Kondisi kebersihan dan kecukupan toilet	274
8	Kebersihan tempat ibadah	347
9	Kebersihan lingkungan sekolah	310
10	Ketersediaan tempat parkir	300

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,1), maka diperoleh nilai indeks pelayanan MAN 3 Kebumen dengan perhitungan sebagai berikut :  $(3.071 \times 0,1) + (2.964 \times 0,1) + (2.643 \times 0,1) + (2.938 \times 0,1) + (2.982 \times 0,1) + (2.973 \times 0,1) + (2.446 \times 0,1) + (3.096 \times 0,1) + (2.768 \times 0,1) + (2.679 \times 0,1) = 2.856$ . berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi =  $2.821 \times 25 = \mathbf{71.406}$ .
- b. Mutu **C**
- c. Kinerja Pelayanan Sarana Prasarana di MAN 3 Kebumen : Kurang Baik.

**b. Pembelajaran di madrasah**

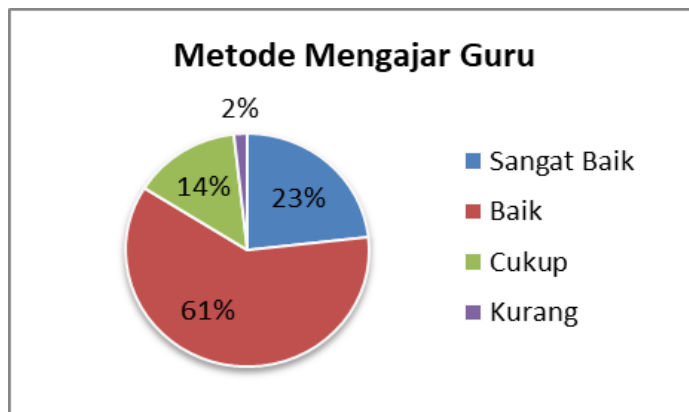
Dalam variabel ini terdapat beberapa unsur yang masuk dalam survey, antara lain :

- 1) Metode Mengajar Guru

Tabel. 16

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	26
Baik	68
Cukup Baik	16
Kurang Baik	2

Diagram. 13



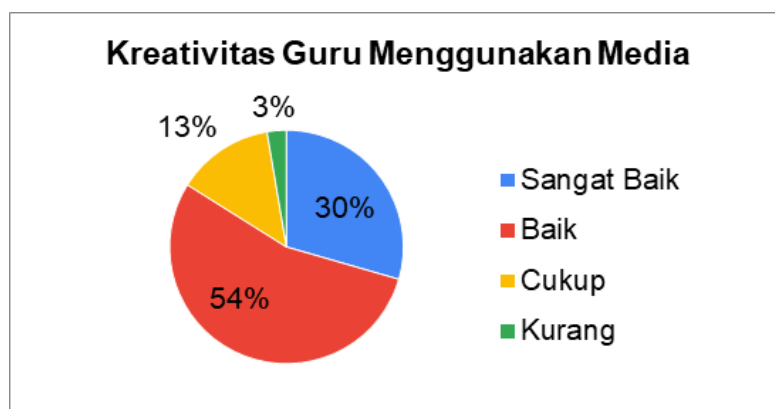
Dalam survey, metode mengajar guru mendapatkan nilai 3.071 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 76.786 dengan kategori Baik.

2) Kreativitas Guru dalam menggunakan Media Pembelajaran

Tabel. 17

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	33
Baik	61
Cukup Baik	15
Kurang Baik	3

Diagram. 14



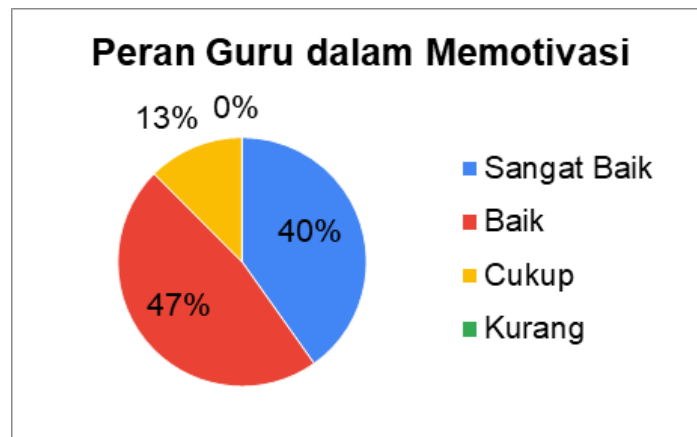
Dalam survey, kreativitas guru dalam menggunakan media pembelajaran mendapatkan nilai 3.107 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 77.679 dengan kategori Baik.

### 3) Sikap dan Peran Guru dalam Memotivasi

Tabel. 18

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	45
Baik	53
Cukup Baik	14
Kurang Baik	0

Diagram. 15



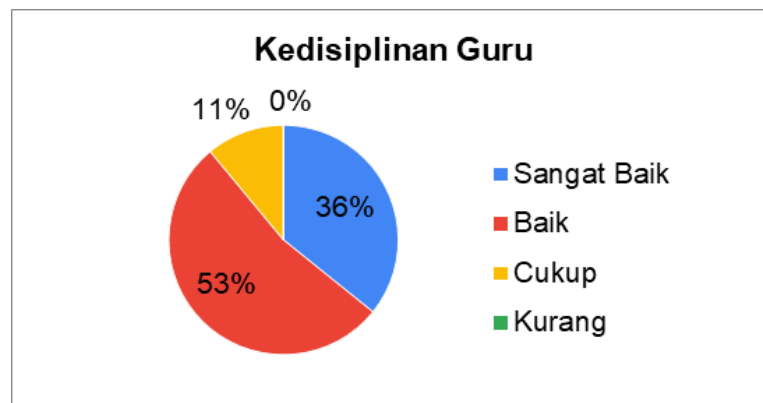
Dalam survey, sikap dan peran guru dalam memotivasi mendapatkan nilai 3.277 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 81,920 dengan kategori Baik.

### 4) Kedisiplinan Guru

Tabel. 19

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	42
Baik	58
Cukup Baik	12
Kurang Baik	0

Diagram. 16



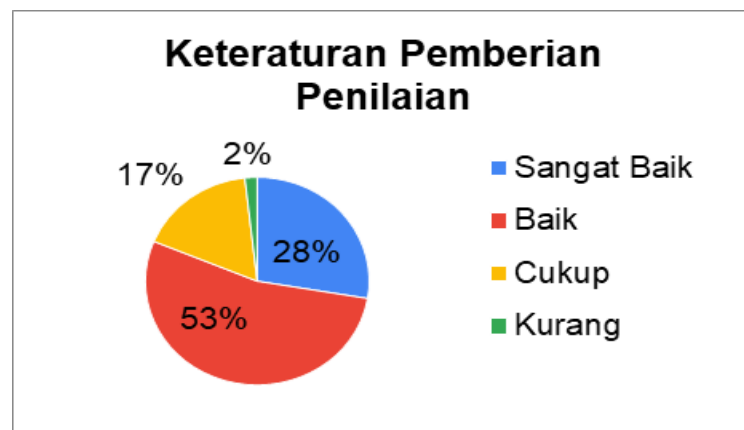
Dalam survey, sikap dan peran guru dalam memotivasi mendapatkan nilai 3.268 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 81.696 dengan kategori Baik.

5) Keteraturan Pemberian Penilaian (Ulangan/Tes)

Tabel. 20

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	31
Baik	60
Cukup Baik	19
Kurang Baik	2

Diagram. 16



Dalam survey, sikap dan peran guru dalam memotivasi mendapatkan nilai 3.071 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 76.786 dengan kategori Baik.

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 **0,2**.

Tabel .21  
Unsur dan Nilai Pelayanan

No	Unsur	Nilai Unsur
1	Metode mengajar guru	344
2	Kreativitas guru dalam menggunakan media	348
3	Sikap dan peran guru dalam memotivasi siswa	367
4	Kedisiplinan Guru	366
5	Keteraturan pemberian Penilaian	344

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,2), maka diperoleh nilai indeks pembelajaran di MAN 3 Kebumen dengan perhitungan sebagai berikut :  $(3,071 \times 0,2) + (3,107 \times 0,2) + (3,277 \times 0,2) + (3,268 \times 0,2) + (3,071 \times 0,2) = 3.155$ . Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi =  $3,155 \times 25 = \mathbf{78.884}$
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Pelayanan MAN 3 Kebumen : **Baik**.

**c. Tata Tertib dan Penerapannya di madrasah**

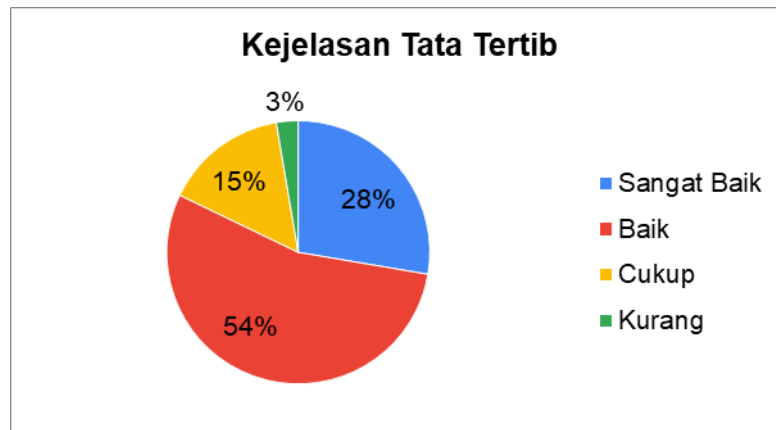
Dalam variabel ini terdapat beberapa unsur yang masuk dalam survey, antara lain :

- 1) Kejelasan Tata Tertib dan Peraturan Madrasah

Tabel. 22

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	31
Baik	61
Cukup Baik	17
Kurang Baik	3

Diagram.17



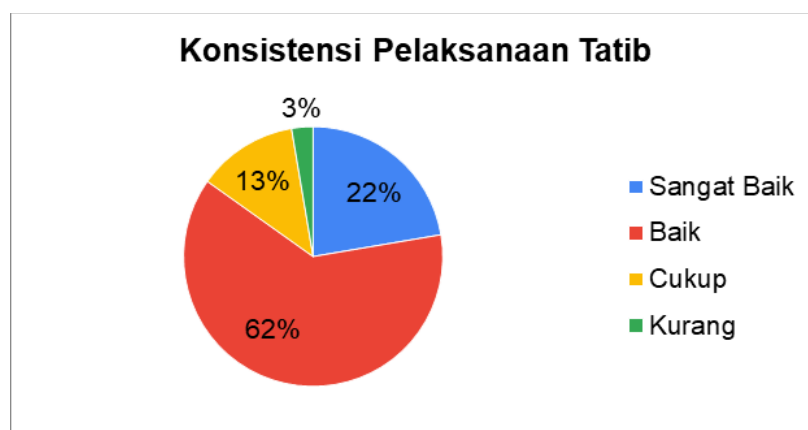
Dalam survey, Kejelasan tata tertib dan peraturan madrasah mendapatkan nilai 3.071 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 76.786 dengan kategori Baik.

2) Konsistensi Pelaksanaan Tata Tertib

Tabel.23

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	25
Baik	70
Cukup Baik	14
Kurang Baik	3

Diagram.18



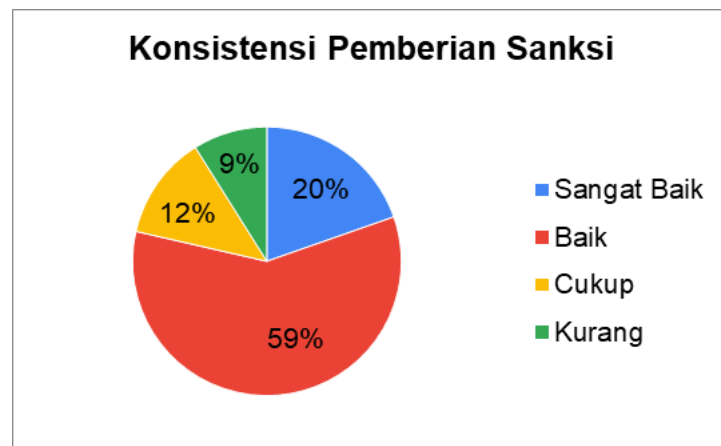
Dalam survey, konsistensi pelaksanaan tata tertib mendapatkan nilai 3.027 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 75.670 dengan kategori Kurang Baik.

3) Kejelasan dan Konsistensi Pemberian Sanksi

Tabel.24

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	22
Baik	66
Cukup Baik	14
Kurang Baik	10

Diagram.19



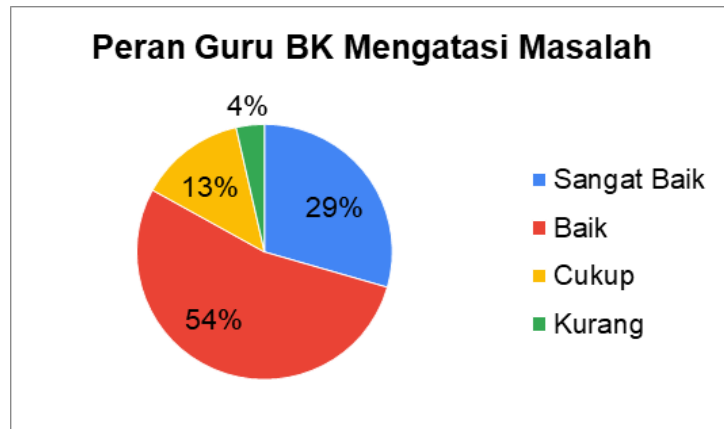
Dalam survey, Kejelasan dan konsistensi pemberian sanksi mendapatkan nilai 2.911 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 72.768 dengan kategori Kurang Baik.

4) Peran Guru Bimbingan Konseling dalam Mengatasi Masalah Siswa

Tabel.25

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	33
Baik	60
Cukup Baik	15
Kurang Baik	4

Diagram.20



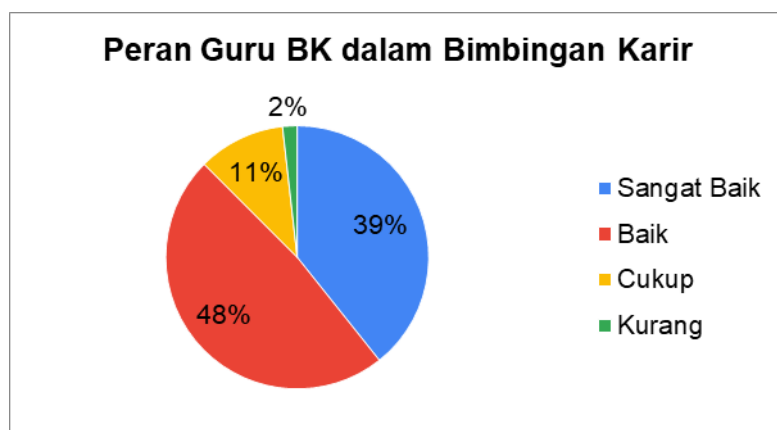
Dalam survey, peran guru bimbingan konseling dalam mengatasi masalah siswa mendapatkan nilai 3.089 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 77.232 dengan kategori Baik.

- 5) Peran Guru Bimbingan Konseling dalam Bimbingan dan Pemberian Informasi tentang Pendidikan Lebih Lanjut

Tabel.26

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	44
Baik	54
Cukup Baik	12
Kurang Baik	2

Diagram.21



Dalam survey, peran guru bimbingan konseling dalam bimbingan dan pemberian informasi tentang pendidikan lebih lanjut mendapatkan



nilai 3.268 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 81.696 dengan kategori Baik.

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 **0,2**.

Tabel .21  
Unsur dan Nilai Pelayanan

No	Unsur	Nilai Unsur
1	Kejelasan tata tertib dan peraturan madrasah	344
2	Konsistensi pelaksanaan tata tertib	339
3	Kejelasan dan konsistensi pemberian sanksi	326
4	Peran guru bimbingan konseling dalam mengatasi masalah siswa	346
5	Peran guru bimbingan konseling dalam bimbingan dan pembeirian informasi tentang pendidikan lebih lanjut	366

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,2), maka diperoleh nilai indeks tata tertib dan penerapannya di MAN 3 Kebumen dengan perhitungan sebagai berikut :  $(3,071 \times 0,2) + (3,027 \times 0,2) + (2,911 \times 0,2) + (3,089 \times 0,2) + (3,268 \times 0,2) = 3,073$ . Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi =  $3,073 \times 25 = \mathbf{76.830}$
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Pelayanan MAN 3 Kebumen : **Baik**.

#### d. Pandangan terhadap madrasah

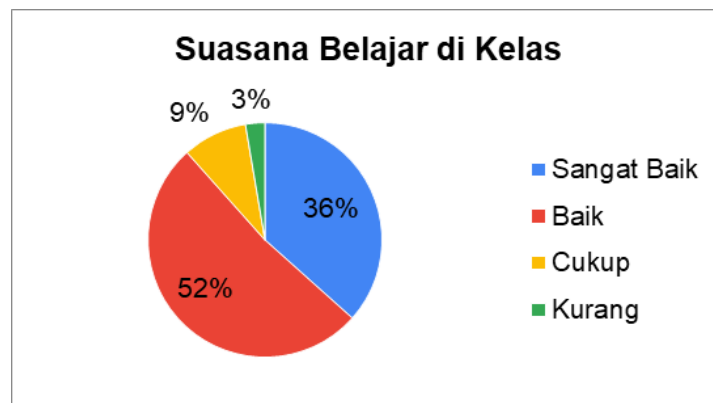
Dalam variabel ini terdapat beberapa unsur yang masuk dalam survey, antara lain :

##### 1) Suasana Belajar di Kelas

Tabel. 22

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	41
Baik	58
Cukup Baik	10
Kurang Baik	3

Diagram.17



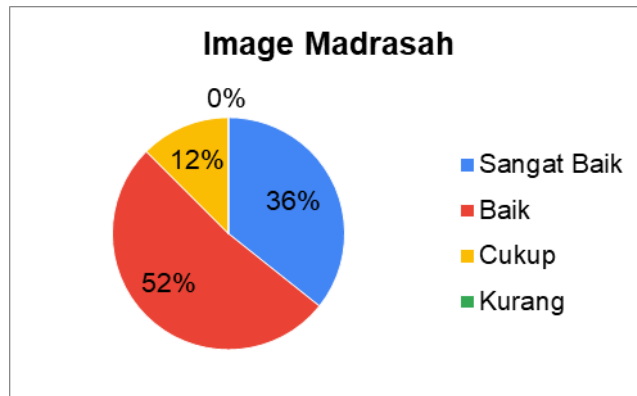
Dalam survey, suasana belajar di kelas mendapatkan nilai 3.223 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 80.580 dengan kategori Baik.

##### 2) Image Madrasah

Tabel.23

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	40
Baik	58
Cukup Baik	14
Kurang Baik	0

Diagram.18



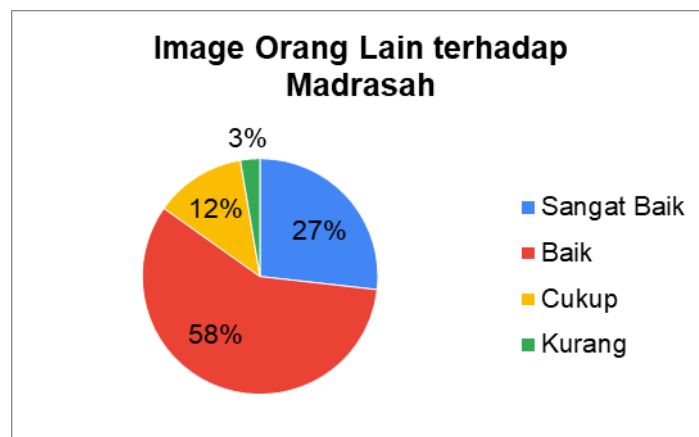
Dalam survey, image madrasah mendapatkan nilai 3.232 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 80.804 dengan kategori Baik.

3) Image Madrasah menurut Orang Lain

Tabel.24

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	30
Baik	65
Cukup Baik	14
Kurang Baik	3

Diagram.19



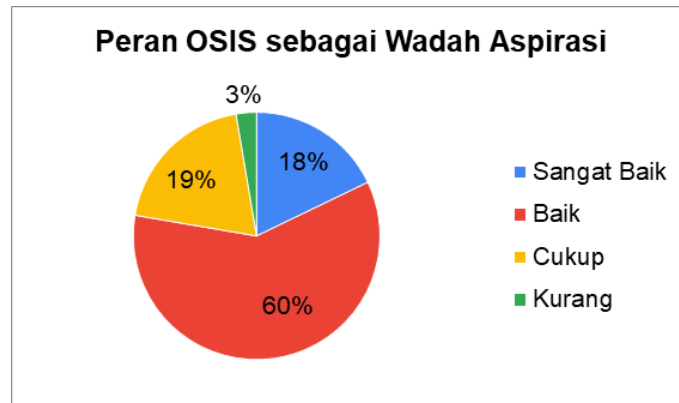
Dalam survey, image madrasah menurut orang lain mendapatkan nilai 3.089 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 77.232 dengan kategori Baik.

4) Peran OSIS sebagai Wadah Aspirasi

Tabel.25

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	20
Baik	67
Cukup Baik	22
Kurang Baik	3

Diagram.20



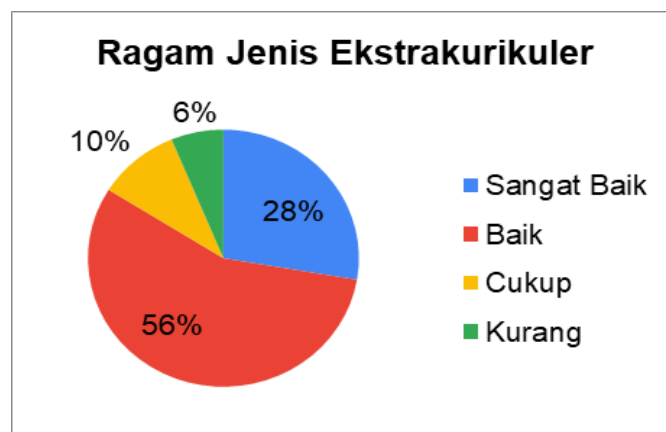
Dalam survey, peran OSIS sebagai wadah aspirasi mendapatkan nilai 2.920 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 72.991 dengan kategori Kurang Baik.

5) Ragam Jenis Kegiatan Ekstrakurikuler di Madrasah

Tabel.26

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	31
Baik	63
Cukup Baik	11
Kurang Baik	7

Diagram.21



Dalam survey, ragam jenis kegiatan ekstrakurikuler di madrasah mendapatkan nilai 3.054 telah dikonversikan didapat nilai sebesar 76.339 dengan kategori Baik.

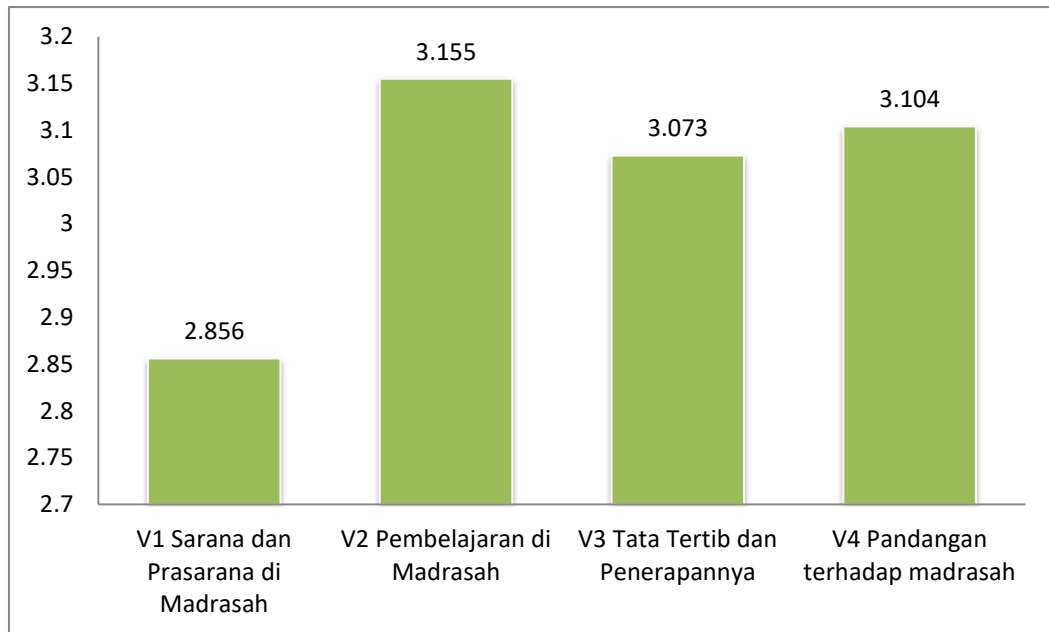
Hasil akhir kegiatan survey kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada setiap pelayanan di susun dengan materi utama. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu **0,2**.

Tabel .21  
Unsur dan Nilai

No	Unsur	Nilai Unsur
1	Suasana belajar di kelas	361
2	Image madrasah	362
3	Image madrasah menurut orang lain	346
4	Peran OSIS sebagai wadah aspirasi	327
5	Ragam jenis kegiatan ekstra di madrasah	342

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,2), maka diperoleh nilai indeks pandangan terhadap MAN 3 Kebumen dengan perhitungan sebagai berikut :  $(3,223 \times 0,2) + (3,232 \times 0,2) + (3,089 \times 0,2) + (2,920 \times 0,2) + (3,054 \times 0,2) = 3,104$ . Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- d. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi =  $3,104 \times 25 = \mathbf{77.589}$
- e. Mutu Pelayanan **B**
- f. Kinerja Pelayanan MAN 3 Kebumen : **Baik**.



Gambar Grafik Variabel Pengukuran Kepuasan Pelayanan

Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) pada Tahap 2 menunjukkan bahwa 3 variabel pengukuran pelayanan mendapatkan predikat Baik dan 1 unsur mendapatkan predikat Kurang Baik.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

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

1. Data responden yang digunakan sebagai data sebanyak 112 orang yang disebarkan pada bulan Agustus tahun 2023.
2. Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) pada 4 variabel pengukuran pelayanan, terdapat 3 unsur pelayanan berpredikat baik dan 1 dengan predikat kurang baik.
3. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di MAN 3 Kebumen pada tahap 2 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 banyak unsur yang masih bernilai kurang baik.
2. Dalam survey selanjutnya, diharapkan terdapat responden lebih banyak sehingga hasil survey lebih mengena.