

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN

MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PASURUAN

TAHUN 2025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PASURUAN**

2025

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, MTsN 1 Pasuruan telah mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat pada MTsN 1 Pasuruan. Tujuan diadakan Survei Kepuasan Masyarakat pada MTsN 1 Pasuruan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan di MTsN 1 Pasuruan, 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 MTsN 1 Pasuruan 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 MTsN 1 Pasuruan 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 Kepuasan Masyarakat pada MTsN 1 Pasuruan tahun 2021 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pasuruan, Mei 2025

Tim Survei

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan meningkatnya kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat/masyarakat dalam hal pelayanan, MTsN 1 Pasuruan 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 MTsN 1 Pasuruan telah melaksanakan survey kepuasan Masyarakat pada MTsN 1 Pasuruan dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan survei yang dilaksanakan pada tahun 2025 di MTsN 1 Pasuruan. 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 MTsN 1 Pasuruan ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan dan atau kekuatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh MTsN 1 Pasuruan.
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 MTsN 1 Pasuruan.
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MTsN 1 Pasuruan.
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 ataupun offline
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 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 2025.

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 responden 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 pelayanan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama

C. Laporan Hasil Penyusunan

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 sebagai berikut :

- a. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi = baik
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Pelayanan MTsN 1 Pasuruan : **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 2025 dengan lokasi pada unit Pelayanan MTsN 1 Pasuruan.

B. Pelaksanaan Survey

Survey ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner yang diunggah dalam portal Google Form ataupun offline. Cakupan populasi survey adalah masyarakat, guru, pegawai, orang tua siswa yang menggunakan layanan di MTsN 1 Pasuruan.

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 9 pertanyaan umum terkait kondisi di madrasah

2. Analisa Jenis Kelamin Responden

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas masyarakat. Jumlah responden yang mengisi saat laporan dibuat adalah 40 responden. Dari 40 responden, terdapat 12 responden berjenis kelamin laki-laki dan 28 responden berjenis kelamin perempuan.

3. Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan di MTsN 1 Pasuruan 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 telah dikonversikan didapat nilai dengan kategori **Baik**.

b. Kemudahan Layanan

Kemudahan dalam Pelayanan, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Baik**. Ini menunjukkan kemudahan dalam Pelayanan di MTsN 1 Pasuruan dikategorikan mudah.

c. Kecepatan Layanan

Waktu Pelayanan, dari hasil survey kepuasan masyarakat kecepatan pelayanan mendapat nilai dengan kategori **Baik**. Ini menunjukkan kecepatan dalam Pelayanan dikategorikan cepat.

d. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, dari hasil survey kepuasan masyarakat kecepatan pelayanan mendapat nilai unsur pelayanan dengan kategori **Baik**. Ini menunjukkan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan di MTsN 1 Pasuruan dikategorikan baik.

e. Kompetensi Petugas Layanan

Kompetensi Petugas Pelayanan, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Baik**. Ini menunjukkan Kompetensi Petugas Pelayanan di MTsN 1 Pasuruan dikategorikan baik.

f. Kualitas Sarana dan Prasarana

Berdasarkan survey kepuasan masyarakat, nilai unsur pelayanan dengan kategori mutu Pelayanan **baik**. Ini menunjukkan sarana dan prasarana di MTsN 1 Pasuruan dikategorikan baik.

g. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan Lingkungan, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Baik**. Ini menunjukkan kenyamanan Lingkungan di MTsN 1 Pasuruan dikategorikan baik.

h. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan, dari hasil survey kepuasan masyarakat dapat dikategorikan **Sangat Baik**. Ini menunjukkan penanganan Pengaduan di MTsN 1 Pasuruan dikategorikan sangat baik.

Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) pada Tahap 1 menunjukkan bahwa 8 unsur pelayanan mendapatkan predikat Baik dan 1 unsur mendapatkan predikat Sangat Baik.

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan MTsN 1 Pasuruan tahap 1 adalah bahwa mutu pelayanan di MTsN 1 Pasuruan adalah **B**, dengan arti kinerja pelayanannya adalah **Baik**.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh MTsN 1 Pasuruan dapat ditarik kesimpulan :

1. Data responden yang digunakan sebagai data sebanyak 40 orang yang disebarkan pada bulan April tahun 2025.
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 2025 adalah baik
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di MTsN 1 Pasuruan pada tahap 1 dikategorikan **Baik**.

B. Rekomendasi

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

1. Pelayanan di MTsN 1 Pasuruan 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.

Pasuruan, Mei 2025

Kepala MTsN 1 Pasuruan



Yasir, S.Ag. M.PdI
NIP.19690824200604

KUOSIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT MTSN 1 PASURUAN

A. Data Responden

Nama : _____
 Jenis Kelamin : () L () P
 Usia : () <25 () 25-37 () 38-50 () >50
 Hubungan dengan Sekolah : () Orang Tua/Wali () Siswa () Masyarakat Umum () Lainnya: _____

B. Penilaian Kualitas Pelayanan

Skala Likert: 1=tidak baik (TB), 2=kurang baik (KB), 3=baik (B), 4=sangat baik (SB)

Bagaimana Pendapat saudara			
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	p*	Kompetensi Petugas Layanan	p*
a. tidak sesuai	1	a. tidak sesuai	1
b. kurang sesuai	2	b. kurang sesuai	2
c. sesuai	3	c. sesuai	3
d. sangat sesuai	4	d. sangat sesuai	4
Kemudahan Layanan	p*	Kualitas Sarana dan Prasarana	p*
a. tidak mudah	1	a. tidak baik	1
b. kurang mudah	2	b. kurang baik	2
c. mudah	3	c. baik	3
d. sangat mudah	4	d. sangat baik	4
Kecepatan Layanan	p*	Kenyamanan Lingkungan	p*
a. tidak cepat	1	a. belum nyaman	1
b. kurang cepat	2	b. kurang nyaman	2
c. cepat	3	c. nyaman	3
d. sangat cepat	4	d. sangat nyaman	4
Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	p*	Penanganan Pengaduan	p*
a. tidak sopan	1	a. belum ada	1
b. kadang sopan	2	b. ada, tapi belum ditindaklanjuti	2
c. sopan	3	c. ada, ditindaklanjuti dan tidak dicatat	3
d. selalu sesuai	4	d. ada, ditindaklanjuti dan dicatat	4

C. Kesan dan Saran (Wajib Diisi)

Apa kesan Anda terhadap pelayanan sekolah secara keseluruhan?

.....

Hal apa yang perlu ditingkatkan atau dibenahi oleh pihak sekolah?

.....

Terima kasih, anada telah berpartisipasi dalam mengisi survey ini untuk memperbaiki kinerja sekolah kami

