



MAN 1 MAGELANG
KABUPATEN MAGELANG

LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

2023

BAB 1 PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani secara baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka akan menjadi bahan masukan dan evaluasi unit penyelenggara publik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebagai upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kantor MAN 1 Magelang merasa perlu untuk melakukan survei kepuasan masyarakat. Dengan survei ini, MAN 1 magelang dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik. Hal ini akan menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

TUJUAN

Tujuan survei persepsi kualitas layanan MAN 1 Magelang adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi dari pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi.

SASARAN

- a. Terselenggaranya pelayanan yang bersih, akuntabel dan transparan.
- b. Tercapainya perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sesuai yang diharapkan pengguna layanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara bersih, bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme dan anti gratifikasi.

DEFINISI

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat)
3. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

NILAI DASAR PEGAWAI KEMENTERIAN AGAMA

Sesuai PMA Nomor 12 Tahun 2019, terdapat Lima Nilai Dasar Kementerian Agama, yaitu:

1. Keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa;
2. Integritas;
3. Profesionalitas;
4. Tanggung jawab; dan
5. Keteladanan.

MOTO LAYANAN

Melayani dengan “IDAMANKU, yaitu INOVASI, DISIPLIN, AMANAH, MANDIRI, AKUNTABEL, NYAMAN, KOMPETEN, DAN UNGGUL”

JENIS LAYANAN

No	Jenis Layanan
1	Layanan Surat Masuk Monitoring Surat Masuk Peminjaman Fasilitas Madrasah
2	Surat Keterangan Kelakuan Baik Siswa Surat Rekomendasi Surat Keterangan Lulus Surat Mutasi Siswa Surat Izin Siswa Legalisasi Ijazah Surat Keterangan Pengganti Ijazah
3	Layanan Pembayaran Infaq Amal Sholeh

BAB 2 METODOLOGI



PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan selama 3 bulan.

PERSIAPAN

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei IKM.
- b. Membuat *google form* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- c. Membuat *database* calon responden survei.
- d. Membuat surat penyampaian kepada MAN 1 Magelang yang berada di wilayahnya mengisi *e-survey* berbasis *google form*.

PROSES SURVEI

- a. Pelaksanaan *e-survey* dilakukan dalam jangka waktu bulan Januari hingga Desember 2023
- b. Melakukan penyebaran *e-survey* untuk disebarkan kepada setiap masyarakat yang data diakses di PTSP dan website MAN 1 Magelang setelah berinteraksi dengan setiap bagian pelayanan.
- c. *E-survey* dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfg2tpGAAM7KrTMUKeZAmnlz_XzUHDxJ_pvqQ5NRg8fV9vRQ/viewform

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfg2tttGAAM7KrTMUKeZAmnlz_XzUHDxJ_pvqQ5NRg8fV9vRQ/viewform

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MAGELANG
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1
Alamat : Jl. Sunan Bonang No. 17 Telp/Fax (0293) 362928 PO BOX 141 Magelang 56101
Email : mankabma@yahoo.co.id website : www.man1magelang.sch.id

KUISIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakaatuh
Siswa-siswi MAN 1 Mangelang
Dalam rangka peningkatan kualitas layanan di MAN 1 Magelang, pihak Madrasah mengadakan penelitian untuk mengetahui apakah layanan yang sudah diberikan sesuai dengan harapan siswa selama ini. Siswa-siswi dimohon kesediannya untuk mengisi kuisisioner di bawah ini.

laily.shin@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Jenis kelamin *

Pria

Wanita

Usia Anda saat ini *

Jawaban Anda

- d. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem *e-survey* untuk mengetahui perkembangan *e-survey*.

TEKNIK ANALISIS DAN EVALUASI

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1- 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk *skoring*/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1-4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1-4 yang artinya mendekati nilai 4 makapersepsi korupsi makin baik semakin baik kualitas layanannya. Hasil

akhir akan memunculkan Indeks persepsi korupsi dengan mengacu kepada Tabel 1 Nilai Persepsi Korupsi sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi Korupsi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

TIM SURVEI IPK

Tim Survei IKM Pelayanan MAN 1 Magelang terdiri dari:

- Penasihat : Kepala MAN 1 Magelang
 Ketua : Kepala Tata Usaha
 Sekretaris : Nur Laili Masruroh
 Anggota : 1. Astuti Catur Sari
 2. Edy Purwanto

PROSEDUR SURVEI

Responden dapat mengisi *e-survey* persepsi korupsi terhadap pelayanan baik melalui komputer/laptop/*smartphone*. Sebelum menjawab *e-survey*, maka responden harus mengisi data-data pribadi yang terdiri dari nama, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Untuk mengetahui tingkat IKM, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam *e-survey*. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:

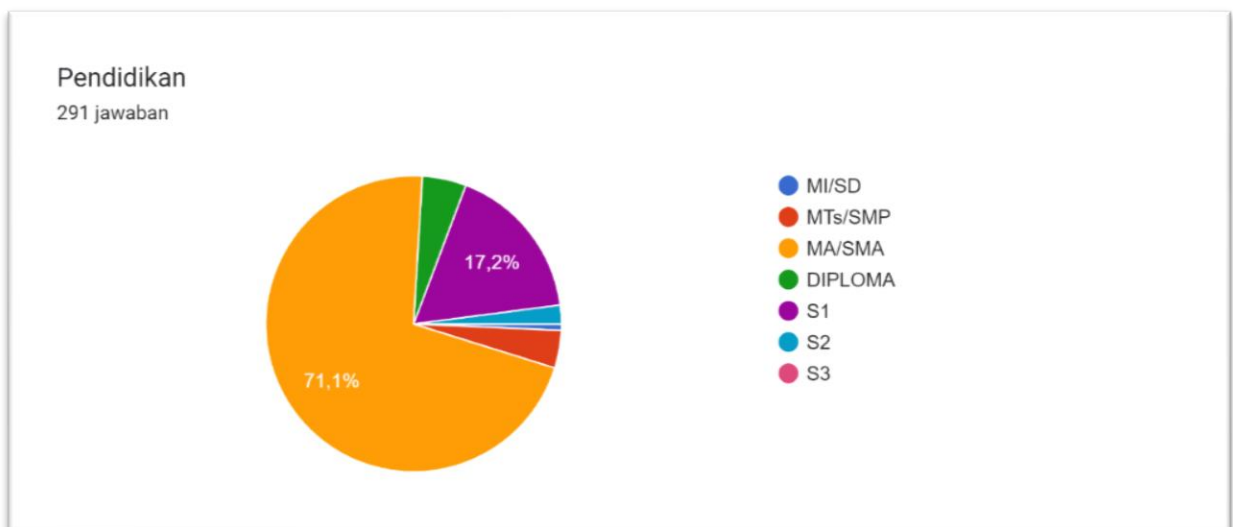
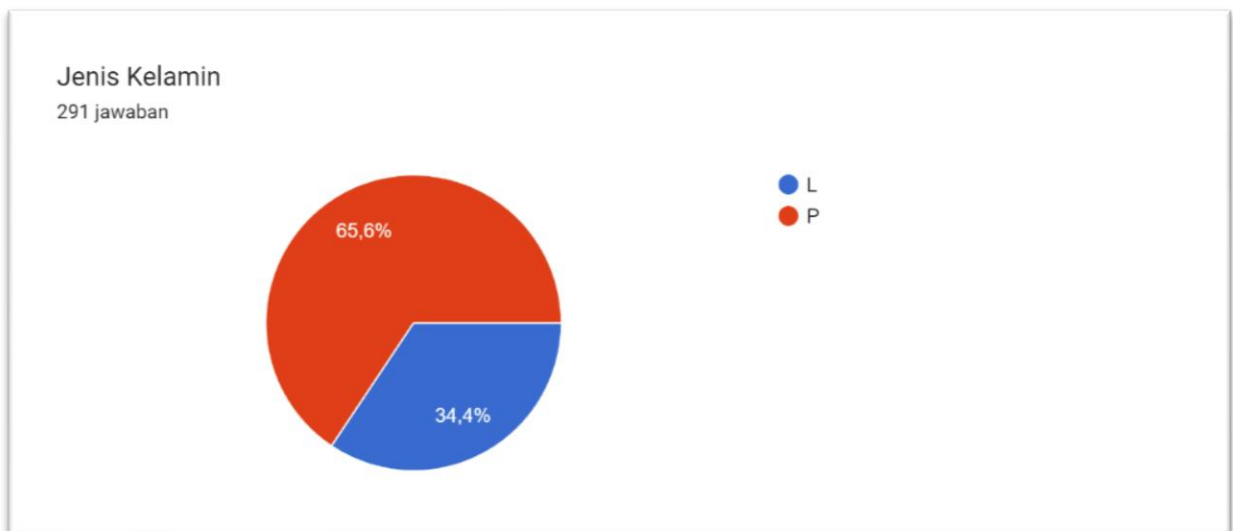
1. Ketersediaan layanan informasi Pelayanan;
2. Prosedur pemberian layanan
3. Kecepatan pelayanan
4. Kesesuaian produk layanan dengan hasil pelayanan;
5. Kesopanan dan keramahan petugas
6. Tanggung jawab petugas layanan;
7. Kemampuan petugas layanan
8. Kenyamanan layanan;
9. Kualitas sarpras
10. Kepuasan pelayanan

BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN

PROFIL RESPONDEN

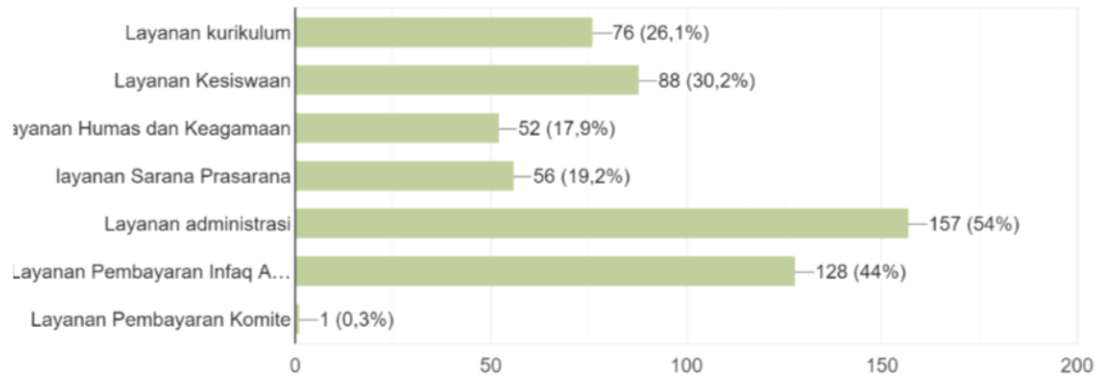
Jumlah responden survei terhadap pelayanan mencapai 374 responden terdiri dari:

a. Jenis kelamin



Jenis layanan yang diterima

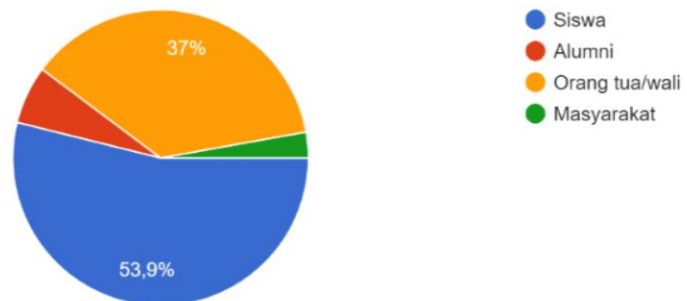
291 jawaban



b. Jenis Responden

Saya adalah

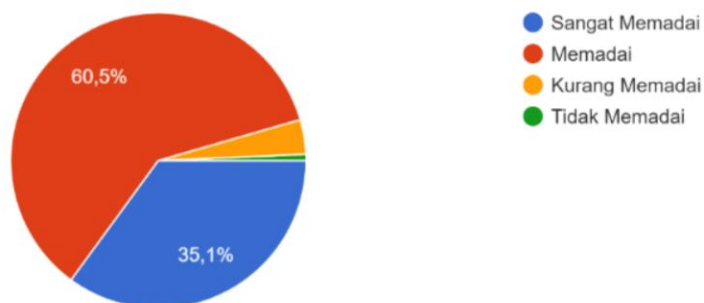
284 jawaban



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK

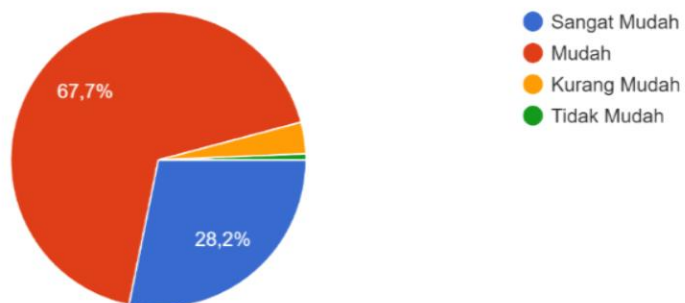
1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait ketersediaan informasi prosedur/alur pelayanan ini?

291 jawaban



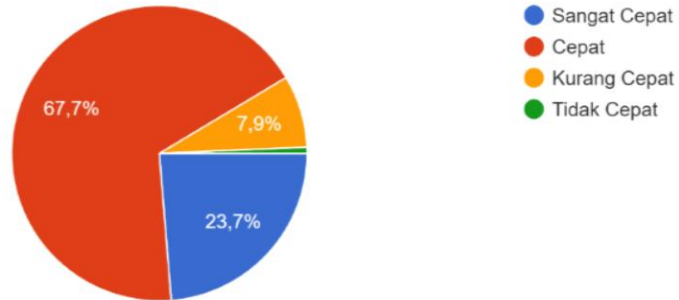
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang prosedur pemberian pelayanan?

291 jawaban



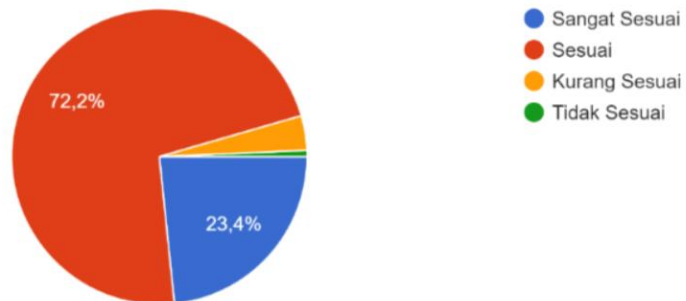
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan?

291 jawaban



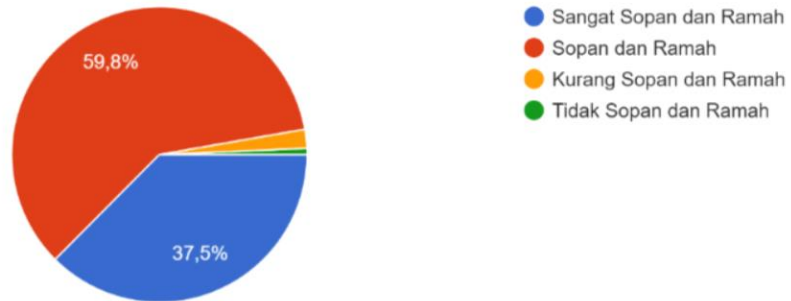
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk layanan yang ditawarkan dengan hasil pelayanan yang diterima

291 jawaban



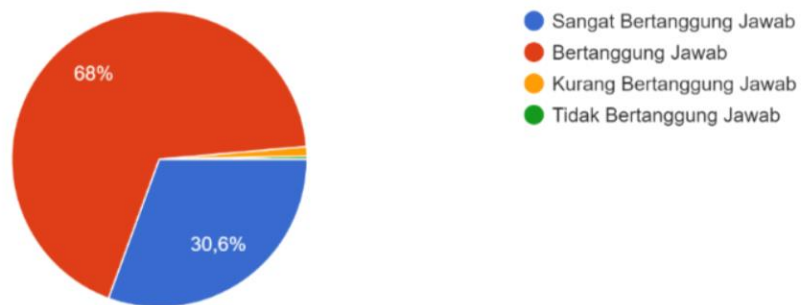
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

291 jawaban



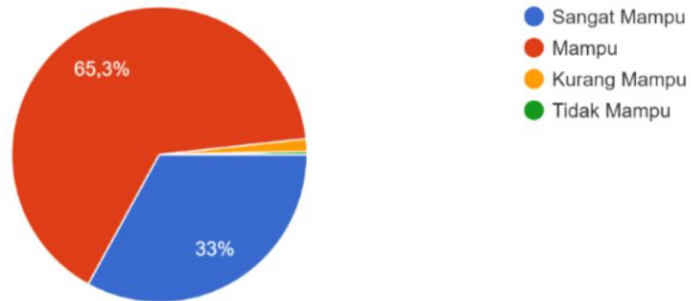
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

291 jawaban



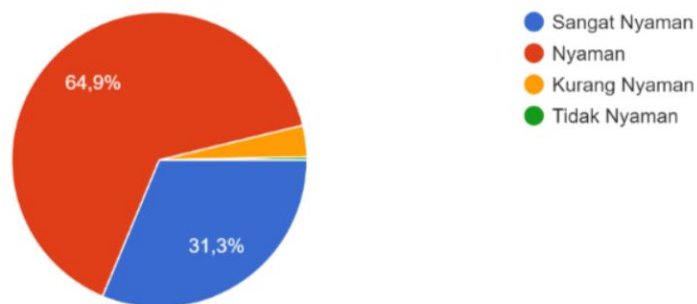
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemampuan petugas kami dalam memberikan pelayanan?

291 jawaban



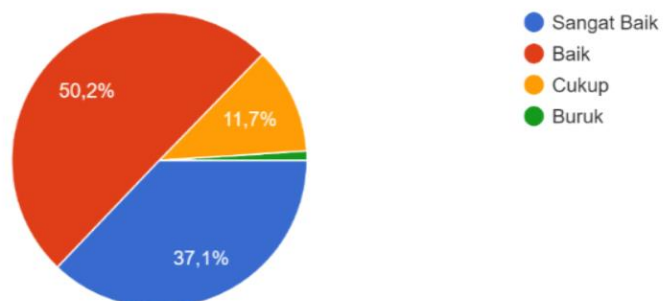
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan kami?

291 jawaban



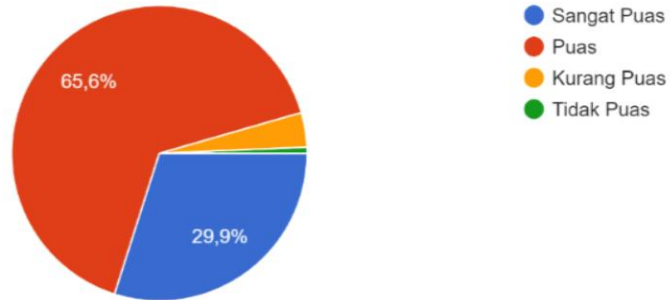
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

291 jawaban



10. Apakah Bapak/Ibu/Saudara puas dengan pelayanan yang kami berikan?

291 jawaban



ANALISIS SURVEI LAYANAN

NO	INDIKATOR SURVEI	PERSENTASE KEPUASAN	INDEKS IKM	KETERANGAN
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terkait ketersediaan informasi prosedur/alur pelayanan ini?	95,6 %	3,82	
2	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara tentang prosedur pemberian pelayanan?	95,9%	3,84	
3	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan?	91,4%	3,66	
4	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk layanan yang ditawarkan dengan hasil pelayanan yang diterima	95,6%	3,82	
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	97,3%	3,89	
6	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	98,6%	3,94	
7	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kemampuan petugas kami dalam memberikan pelayanan?	95,3%	3,81	
8	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan kami?	96,2%	3,85	
9	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	87,3%	3,49	
10	Apakah Bapak/Ibu/Saudara puas dengan pelayanan yang kami berikan?	95,5%	3,82	
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		94,87%	3,79	

E-survey yang disebarkan kepada 291 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Indeks Persepsi Korupsi merupakan hasil survei kuantitatif terhadap *stakeholders* yang terkait dengan suatu instansi Pemerintahan. Indeks IIKM memiliki skala antara 0 yang artinya sampai dengan 100 yang artinya sangat baik. Indeks tersebut mengukur persepsi terhadap tingkat korupsi pada sektor publik (khususnya instansi pemerintah) yang dalam hal ini adalah Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Magelang.

Dari hasil survei layanan yang sudah diisi oleh pengguna layanan publik di MAN 1 Magelang maka madrasah memperbaiki layanan dan fasilitas yang ada di madrasah antara lain.

1. Terlaksannya pembangunan SBSN untuk Gedung Asrama Darunnajah yang diresmikan pada

tahun 2023

2. Fasilitas kantin yang bersih dan sehat sudah mulai beroperasi
3. Penambahan buku dan fasilitas perpustakaan dengan pengadaan pojok baca diberbagai sudut
4. Perawatan dan penambahan ruang kelas yang memadai. Penambahan kelas digital untuk kelas program unggulan
5. Pengadaan program peningkatan kualitas pendidikan antara lain pelathan robotik, riset dan tahfidz
6. Peningkatan kualitas SDM baik guru dan pegawai dengan pelatihan atau diklat
7. Pelayanan administrasi lebih mudah, nyaman dan cepat dengan adanya PTSP
8. Berbagai inovasi layanan untuk menunjang peningkatan layayan publik seperti Hallo Akademik, Hallo UKS, Hallo BK untuk sarana konsultasi bagi para siswa.

BAB 4 PENUTUP

KESIMPULAN

- a. Secara umum, hasil survei pelayanan publik pada Pelayanan MAN 1 Magelang diperoleh nilai masuk kategori **sangat baik**. Dengan demikian, petugas dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik, transparan, bersih dan akuntabel.
- b. Indikator yang perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu peningkatan kualitas SDM pelayanan dan fasilitas layanan yang cepat serta memadai. Dengan demikian, ke depan dalam rangka upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan maka semua prosedur pelayanan akan dilakukan pembinaan yang lebih intens terhadap petugas sebelum melakukan pelayanan.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil *e-survey* pelayanan MAN 1 Magelang perlu ditingkatkan dalam pembinaan perilaku petugas pelayanan dalam melayani masyarakat. Selain itu, perlu ditingkatkan kejelasan dalam prosedur pelayanan agar masyarakat mengerti dan paham dengan baik tentang prosedur dalam menerima pelayanan

