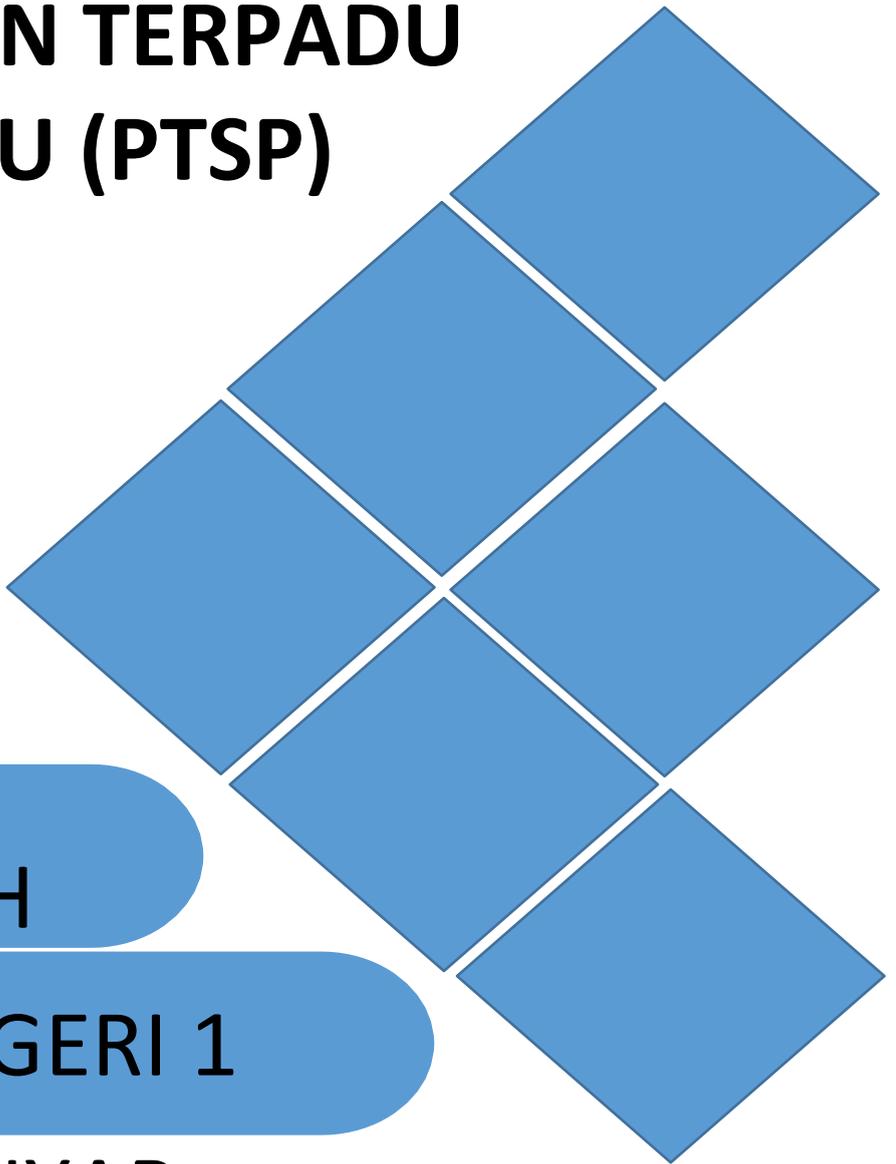


LAPORAN
HASIL SURVEI, SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

MADRASAH
ALIAH NEGERI 1
KARANGANYAR
TAHUN 2023



HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Nuri Hartono
NIP : 196410191994031001
Pangkat / Golongan : Pembina Tingkat I / IVb
Jabatan : Kepala Madrasah
Instansi : MAN 1 Karanganyar

Dengan ini menyetujui Laporan Hasil Survei , Survei Kepuasan Masyarakat , Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dilaksanakan pada bulan Juli 2023 s/d bulan Desember 2023 yang diajukan oleh Wakil Kepala Madrasah berikut:

Nama : M. Nashlul Umamil Muttaqin, S.Pd
NIP : 197703112007101003
Jabatan : Wakil Kepala Bidang Kehumasan
Pangkat/ Golongan : Penata Tingkat I

Karanganyar, 11 Desember 2023



Kepala Madrasah

Drs. Nuri Hartono
NIP.196410191994031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas ijin dan rahmat-nya Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Tindak Lanjut ini dapat diselesaikan baik. Laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen MAN 1 Karanganyar sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya demi terselenggaranya *good government*.

Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dan Tindak Lanjut secara berkala ini cukup penting dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai percepatan waktu pelayanan serta efisiensi dan efektivitas yang ada di MAN 1 Karanganyar. Sangat disadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Tindak Lanjut seperti yang diharapkan, Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya disampaikan kepada

semua pihak atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun.

Karanganyar, Desember 2023

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------------------|------------|
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A.. Latar Belakang | 1 |
| B. Dasar Hukum..... | 1 |
| C. Maksud dan tujuan | 1 |
| D. Manfaat | 2 |
| E. Tujuan yang ingin dicapai | 2 |
| BAB II METODOLOGI PENGUKURAN | 3 |
| A. Ruang lingkup | 3 |
| B. Tahapan survei | 3 |
| BAB III HASIL PENGUKURAN | 4 |
| A. Gambaran Survei Kepuasan Orangtua | 4 |
| B. Gambaran Survei Kepuasan Alumni | 4 |
| C. Gambaran Survei Kepuasan Siswa | 5 , |
| D. Gambaran survei pelayanan perpustakaan digital | 8 |
| BAB IV PENUTUP | |
| 3.1 Kesimpulan..... | 6 |
| 3.2 Saran..... | 6 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik karena inbas dari berbagai keluhan masyarakat tentang yang disampaikan melalui media masa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan publik pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu tim survei kepuasan masyarakat MAN 1 Karanganyar senantiasa melakukan evaluasi terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 96 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) MAN 1 Karanganyar yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan peningkatan kebijakan pelayanan publik selanjutnya
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai pendapat masyarakat
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pelayanan publik MAN 1 Karanganyar sebagai salah satu lembaga pelayanan publik
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap MAN 1 Karanganyar

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik
3. Diketuainya indeks kepuasan pelayanan publik MAN 1 Karanganyar

E. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam pelaksanaan survei ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 1 Karanganyar melalui indeks kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai atribut yang terpenting dari masyarakat serta saran untuk perbaikan pelayanan publik di MAN 1 Karanganyar

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

A. Ruang lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan pada MAN 1 Karanganyar berlangsung pada bulan Juli s/d Desember 2023 dengan memasang alat survei kepuasan masyarakat melalui online di Web MAN 1 Karanganyar

B. Tahapan survei

Adapun tahapan survei yang dilakukan PTSP MAN 1 Karanganyar adalah :

1. Persiapan

Aktifitas yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- a. Pembuatan kuesioner oleh tim survei
- b. Penyediaan googleform untuk mempermudah pengumpulan data survei

2. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan dalam tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan, dan proses validasi

3. Pengolahan dan analisis data

Data yang telah terkumpul pada alat kepuasan masyarakat kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Survei kepuasan pelanggan ini dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan yang bersangkutan selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan dijadikan dokumen penting untuk menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan PTSP MAN 1 Karanganyar yang diolah dan dianalisis sebagai dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku

BAB III

HASIL PENGUKURAN

A. Gambaran Survei kepuasan Orang Tua/Wali

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan survei kepuasan orang tua dapat diperoleh gambaran adalah hubungan komunikasi antara pihak madrasah dengan orang tua murid adalah 18,6 % responden menyatakan sangat baik, 43,8 % responden menyatakan puas, 30,5 % responden menyatakan cukup puas, 30,5% responden kurang dan 6,6 % responden menyatakan kurang puas dan 0,4 % sangat kurang puas.

untuk pelayanan kejelasan madrasah dalam memberikan informasi adalah 15,9 % responden menyatakan sangat puas, 44,7 % responden menyatakan puas, 32,2 % responden menyatakan cukup puas, 7,1 % % responden kurang puas dan 0 % responden menyatakan sangat kurang puas.

Untuk media komunikasi dari pihak Madrasah (surat laporan, kunjungan, telepon, undangan dll.) dengan orang tua dapat diperoleh hasil, 19,5 % responden menyatakan sangat puas, 54 % responden menyatakan puas, 20,4 % responden menyatakan cukup puas, 30,5% responden kurang dan 5,8 responden menyatakan kurang puas dan 0,4 % sangat kurang puas.

untuk survei komunikasi guru dengan orang tua adalah 16,8 % responden menyatakan sangat baik, 42,9 % responden menyatakan puas, 31,4 % responden menyatakan cukup puas, 8,8 % responden kurang puas dan 0% responden menyatakan sangat kurang puas.

untuk survei pelayanan bimbingan dan konseling adalah 13,7 % responden menyatakan sangat puas, 42 % responden menyatakan puas, 37,2 % responden menyatakan cukup puas, 6,6 % responden kurang dan 0,4 % responden menyatakan sangat kurang puas.

untuk survei pelayanan pembinaan siswa adalah 15,9 % responden menyatakan sangat puas, 49,1 % responden menyatakan puas, 30,5 % responden menyatakan cukup puas, 4,2% responden kurang dan 0,0 % responden menyatakan sangat kurang puas.

untuk survei partisipasi guru dalam membimbing siswa adalah 20,8 % % responden menyatakan sangat puas, 43,4 % responden menyatakan baik, 30,5 % responden menyatakan cukup puas, 5,3 responden kurang puas dan 0,8 % responden menyatakan sangat kurang.

B. Gambaran Survei Kepuasan Alumni

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan survei kepuasan Alumni MAN 1 Karanganyar dapat diperoleh gambaran sebagai berikut : untuk survei pengetahuan yang Anda peroleh selama belajar di madrasah adalah 28,3 % responden menyatakan sangat puas, 41,5 % responden menyatakan puas, 24,5 responden menyatakan cukup puas, 3,8 % responden kurang puas dan 1,9 % responden menyatakan sangat kurang puas.

Untuk survei Kecepatan Pegawai / staff madrasah dalam Memberikan Layanan adalah 17 % responden menyatakan sangat puas, 49,1% responden menyatakan puas, 20,8 % responden menyatakan cukup puas, 9,4 % responden kurang puas dan 3,8 % responden menyatakan sangat kurang puas.

Untuk survei kemampuan pegawai / staff Madrasah dalam memberikan layanan adalah 13,2 % responden menyatakan sangat puas, 52,8 % responden menyatakan puas, 24,5 % responden menyatakan cukup puas, 7,5 % responden kurang puas dan 1,9 % responden menyatakan sangat kurang puas.

Untuk survei kesesuaian layanan yang diberikan oleh pegawai/ staff Madrasah dengan harapan adalah 17 % responden menyatakan sangat puas, 45,3 % responden menyatakan puas, 24,5 % responden menyatakan cukup puas, 13,2 % responden kurang puas dan 0 % responden menyatakan sangat kurang puas.

untuk survei Etika pegawai/Staff Madrasah dalam memberikan pelayanan adalah 22,6% responden menyatakan sangat puas, 49,1 % responden menyatakan puas, 20,8 % responden menyatakan cukup puas, 5,7 % responden kurang puas dan 1,9 % responden menyatakan sangat kurang puas.

C. Gambaran Survei Kepuasan siswa Madrasah

Tingkat kepuasan siswa madrasah untuk sarana prasarana tentang keadaan ruang madrasah adalah 7,9 % responden menyatakan sangat baik, 19,7% responden menyatakan baik, 31,5 % responden menyatakan cukup baik, 31,1 % responden kurang dan 9,8 % responden menyatakan sangat kurang.

Untuk tempat kegiatan olahraga adalah 4,7 % responden menyatakan sangat baik, 27,2% responden menyatakan baik, 32,3 % responden menyatakan cukup baik, 25,2 % responden kurang dan 10,6 % responden menyatakan sangat kurang.

Untuk kelengkapan ruang praktikum adalah 9,4 % responden menyatakan sangat baik, 33,5 % responden menyatakan baik, 35,4 % responden menyatakan cukup baik, 17,3 % responden kurang dan 4,3 % responden menyatakan sangat kurang.

Untuk kondisi dan kelengkapan ruang perpustakaan adalah 33,1 % responden menyatakan sangat baik, 39,4 % responden menyatakan baik, 16,5 % responden menyatakan cukup baik, 4,7 % responden kurang dan 6,3 % responden menyatakan sangat kurang.

Untuk kesesuaian buku-buku di perpustakaan Madrasah dengan kebutuhan siswa adalah 12,2 % responden menyatakan sangat baik, 42,9 % responden menyatakan baik, 29,1 % responden menyatakan cukup baik, 10,6 % responden kurang dan 5,1 % responden menyatakan sangat kurang.

kondisi kebersihan dan kecukupan sarana kamar mandi dan toilet adalah 2,8 % responden menyatakan sangat baik, 18,5 % responden menyatakan baik, 25,2 % responden menyatakan cukup baik, 29,1 % responden kurang dan 24,4 % responden menyatakan sangat kurang. kelengkapan dan kebersihan Masjid/ tempat ibadah adalah 12,2 % responden menyatakan sangat baik, 30,3 % responden menyatakan baik, 28,3 % responden menyatakan cukup baik, 20,5 % responden kurang dan 8,7 % responden menyatakan sangat kurang.

Sedangkan untuk kebersihan lingkungan Madrasah adalah 10,6 % responden menyatakan sangat baik, 42,9 % responden menyatakan baik, 27,6 % responden menyatakan cukup baik, 13,8 % responden kurang dan 5,1% responden menyatakan sangat kurang.

Tingkat kepuasan siswa madrasah dalam perilaku individu dan metode yang meliputi metode pengajaran dan kreatifitas guru dalam menggunakan metode, media/ alat dan sumber mengajar adalah 12,2 % responden menyatakan sangat baik, 48,8 % responden menyatakan baik, 29,9 % responden menyatakan cukup baik, 5,1 % responden kurang dan 3,9 % responden menyatakan sangat kurang.

Untuk ketepatan guru dalam mengajar adalah 8,7 % responden menyatakan sangat baik, 49,6 % responden menyatakan baik, 39 % responden menyatakan cukup baik 1,6 % responden kurang dan 1,2% responden menyatakan sangat kurang.

Untuk sikap dan peran guru-guru anda dalam memotivasi siswa adalah 21,7 % responden menyatakan sangat baik, 45,3 % responden menyatakan baik, 26 % responden menyatakan cukup baik 5,5 % responden kurang dan 1,6 % responden menyatakan sangat kurang.

Untuk survei

kedisiplinan para guru (datang tepat waktu dan tingkat kehadiran guru) adalah 13% responden menyatakan sangat baik, 51,6 % responden menyatakan baik, 31,1% responden menyatakan cukup baik 2,8 % responden kurang dan 1,6 % responden menyatakan sangat kurang.

Untuk survei keteraturan pemberian ulangan/ tes dari guru-guru adalah 9,8 % responden menyatakan sangat baik, 43,7% responden menyatakan baik ,41,3 % responden menyatakan cukup baik 2,8% responden kurang dan 2,4 % responden menyatakan sangat kurang.

Sedangkan survei tentang tata tertib dan penerapan, untuk survei tata tertib dan peraturan Madrasah diperoleh 20,5 % responden menyatakan sangat baik, 43.7 % responden menyatakan baik, 29,5 % responden menyatakan cukup baik 3,9 % responden kurang dan 2,4 % responden menyatakan sangat kurang.

untuk survei konsistensi pelaksanaan tata tertib diperoleh hasil 14,6 % responden menyatakan sangat baik, 41,3 ,3% responden menyatakan baik, 34, 3 % responden menyatakan cukup baik 7,9 % responden kurang dan 2 % responden menyatakan sangat kurang.

untuk survei kejelasan dan konsistensi terhadap pemberian sanksi atas pelanggaran terhadap tata tertib dan peraturan Madrasah diperoleh 14,6 % responden menyatakan sangat baik, 41,3 % responden menyatakan baik, 35 % responden menyatakan cukup baik 6,7 % responden kurang dan 2,4 % responden menyatakan sangat kurang.

untuk survei peran petugas BK dalam membantu siswa mengatasi masalah-masalah yang dihadapi siswa diperoleh 19,3 % responden menyatakan sangat baik, 39,4 % responden menyatakan baik, 31,1 % responden menyatakan cukup baik 6,7 % responden kurang dan 3,5 % responden menyatakan sangat kurang.

untuk survei peran BK dalam membantu siswa memberi bimbingan dan informasi mengenai pendidikan lebih lanjut dan kesempatan kerja diperoleh 16,1 % responden menyatakan sangat baik, 39,8 % responden menyatakan baik, 31,5 % responden menyatakan cukup baik 8,7 % responden kurang dan 3,9 % responden menyatakan sangat kurang.

D. Gambaran Survei Pelayanan terhadap perpustakaan Digital

Untuk survei terhadap pelayanan petugas perpustakaan digital Al Falah MAN 1 Karanganyar diperoleh , 21 % responden menyatakan sangat puas , 39,7 % responden menyatakan puas , 30,7 % responden menyatakan cukup puas 6,1 % responden kurang dan 2,2 % responden menyatakan sangat kurang puas

Untuk survei fasilitas perpustakaan digital al Falaq Man 1 Karanganyar diperoleh 39,1 % responden menyatakan sangat baik, 43,6 % responden menyatakan baik, 13,4 % responden menyatakan cukup baik 1,7 % responden kurang dan 2,2 % responden menyatakan sangat kurang

Untuk survei pelayanan peminjaman buku / pengembalian buku di perpustakaan al Falaq MAN 1 Karanganyar diperoleh , 19 % responden menyatakan sangat puas , 40,2 % responden menyatakan puas , 33,5 % responden menyatakan cukup puas 6,1 % responden kurang dan 1,1 % responden menyatakan sangat kurang puas

Untuk survei kondisi perpustakaan digital MAN 1 Karanganyar diperoleh diperoleh 52,5 % responden menyatakan sangat baik, 33,5 % responden menyatakan baik, 11,7 % responden menyatakan cukup baik 1,7 % responden kurang dan 0,6 % responden menyatakan sangat kurang

Untuk survei efektifitas system barcode dalam kartu perpustakaan al Falaq MAN 1 Karanganyar diperoleh 21,1 % responden menyatakan sangat efektif, 41,3 % responden menyatakan efektif , 29,1 % responden menyatakan cukup efektif , 7,3 % responden kurang efektif dan 1,1 % responden menyatakan sangat kurang efektif.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Secara umum kualitas pelayan PTSP MAN 1 Karanganyar melalui survey kepuasan masyarakat baik orangtua, alumni dan siswa dipersepsikan baik oleh penggunannya. Hal ini terlihat dari indek kepuasan masyarakat IKM yang diperoleh yaitu berkisar antara 81,26 sampai 100. Nilai IKM yang diperoleh yaitu 100
2. Jenis pelayanan PTSP yang paling banyak adalah pengelolaan surat masuk
3. Unit usaha yang paling banyak melakukan pelayanan PTSP adalah bagian tata usaha

B. SARAN

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik
2. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan PTSP MAN 1 Karanganyar
3. Agar pelayanan PTSP MAN 1 Karanganyar dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna layanan