



MAN 1 GROBOGAN
KABUPATEN GROBOGAN

LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
TRIWULAN 1

2024

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 GROBOGAN merasa perlu untuk melakukan survei kepuasan masyarakat. Dengan survei ini, MAN 1 GROBOGAN 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 GROBOGAN 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 “SMASH, yaitu Siap Melayani Sepenuh Hati”

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

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

PROSES SURVEI

- Pelaksanaan *e-survey* dilakukan dalam jangka waktu bulan Januari hingga Maret 2024
- Melakukan penyebaran *e-survey* untuk disebarkan kepada setiap masyarakat yang data diakses di PILaM dan website MAN 1 GROBOGAN setelah berinteraksi dengan setiap bagian pelayanan.
- E-survey* dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini:
<https://bit.ly/surveySKMTW124>

MAN 1 GROBOGAN
MANJUR
Mandiri, Akuntabel, Nasionalis, Jujur, Unggul, Ramah

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

alefahmi88@gmail.com Ganti akun
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Yth. Bapak/Ibu Setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan Laporan kepada MAN 1 Grobogan. Penanganan laporan/pengaduan masyarakat yang diterima oleh MAN 1 Grobogan merupakan bentuk layanan kepada masyarakat. Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, MAN 1 Grobogan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat di Kantor PILaM MAN 1 Grobogan. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Atas kesediannya kami ucapkan terima kasih.

- 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. Survei Kepuasan Masyarakat

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 SKM Pelayanan MAN 1 GROBOGAN terdiri dari:

- Penasihat : Kepala MAN 1 GROBOGAN
 Ketua : Kepala Tata Usaha (Hj. Suryanti, SE.)
 Sekretaris : Waka Humas (Moh Basori, S.Pd.)
 Anggota : 1. Rofiqul Rusdian Faid, S.Pd.
 2. Fahmi Ulum Al Ichwani, S.Pd.

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

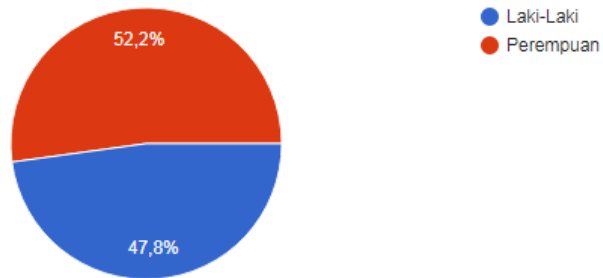
PROFIL RESPONDEN

Jumlah responden survei terhadap pelayanan mencapai 374 responden terdiri dari:

a. Jenis kelamin

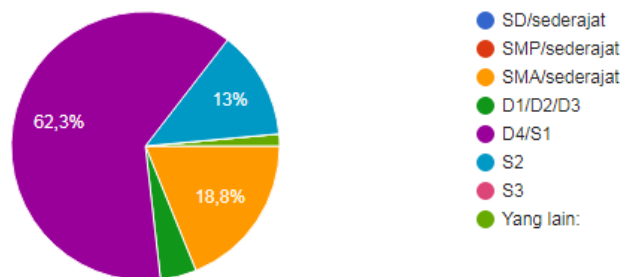
Jenis Kelamin

69 jawaban



Pendidikan

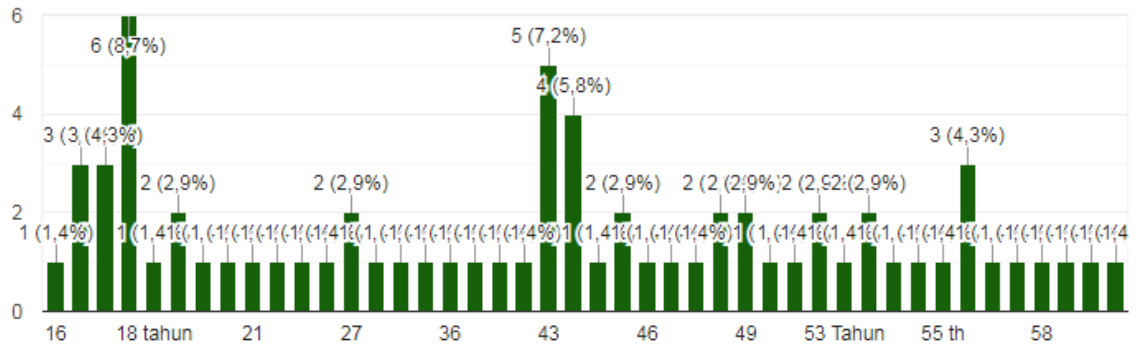
69 jawaban



Usia

Salin

69 jawaban



b. Jenis Responden

NAMA

706 jawaban

Siswati

Abdul Sowi

Nurul Wiyati

Sumarti

Dwi Edy Yulianto

Siti Aminah

Harko

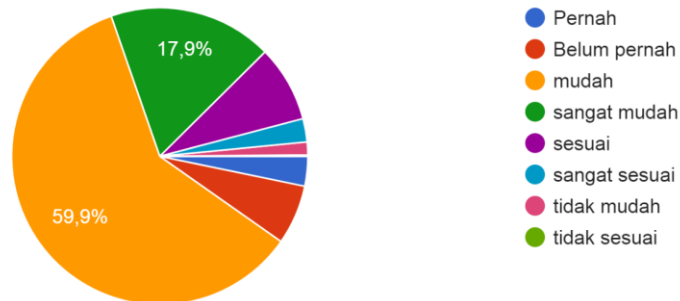
Yuliyanto

Kusrin

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK

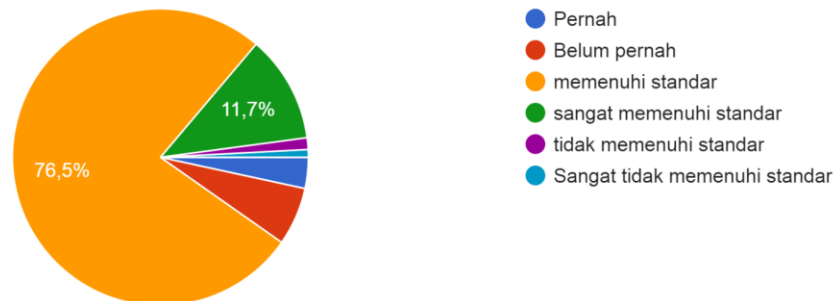
Apakah Anda pernah menyampaikan laporan/pengaduan terkait pelayanan publik ke MAN 1 Grobogan?

709 jawaban



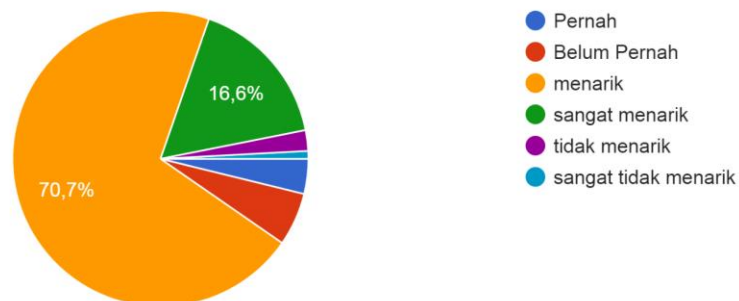
Apakah Anda pernah menanyakan tindak lanjut penanganan laporan/pengaduan kepada MAN 1 Grobogan?

710 jawaban



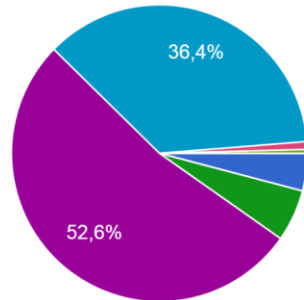
Apakah Anda pernah konsultasi terkait permasalahan pelayanan publik kepada MAN 1 Grobogan?

706 jawaban



Bila Anda pernah menyampaikan laporan/pengaduan terkait pelayanan publik ke MAN 1 Grobogan, Anda melaporkannya sebagai apa?

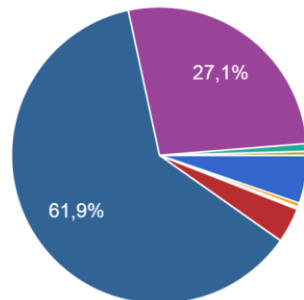
709 jawaban



- Pelapor (yang memberikan laporan kepada MAN 1 Grobogan)
- Kuasa Pelapor
- Terlapor (Instansi yang dilaporkan kepada MAN 1 Grobogan)
- Yang lain:
- baik
- sangat baik
- sangat tidak baik
- tidak baik

Melalui media apa Anda menyampaikan laporan/menanyakan tindak lanjut laporan/konsultasi terkait permasalahan pelayanan publik?

708 jawaban

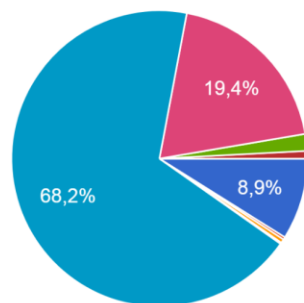


- Datang Langsung ke Kantor MAN 1 G...
- Surat
- Website MAN 1 Grobogan
- Email
- Telepon
- Call Center 137
- Media Sosial (Facebook/Twitter/Instag...
- Whatsapp

▲ 1/2 ▼

Bila Anda menyampaikan laporan/menanyakan tindak lanjut laporan/konsultasi terkait permasalahan pelayanan publik, di Kantor MAN 1 Grobogan yang mana?

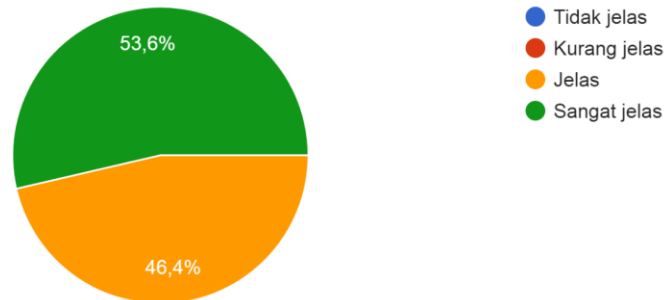
708 jawaban



- Piram (Pusat Layanan dan informasi MAN 1 Grobogan)
- Kantor Ruang Guru MAN 1 Grobogan
- Kantor Tata Usaha MAN 1 Grobogan
- Kantor kepala MAN 1 Grobogan
- Kantor Wakamad MAN 1 Grobogan
- memadai
- sangat memadai
- tidak memadai
- sangat tidak memadai

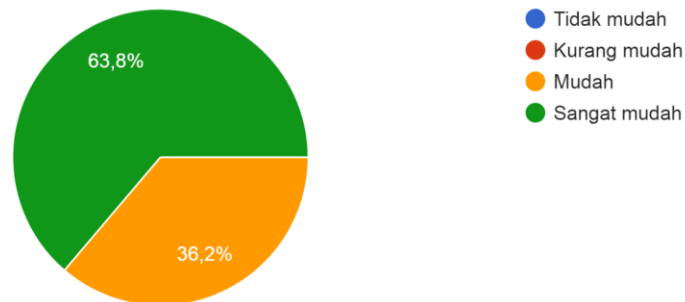
1. Bagaimana tentang kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada MAN 1 Grobogan?

69 jawaban



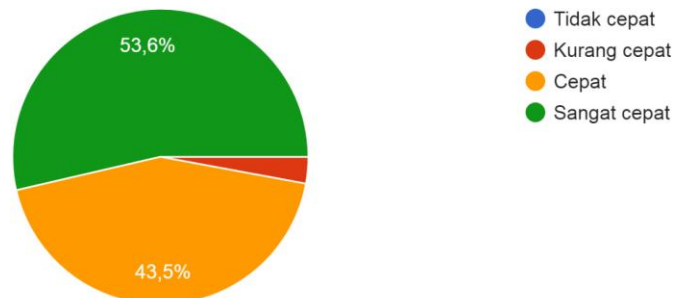
2. Bagaimana tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan kepada MAN 1 Grobogan?

69 jawaban

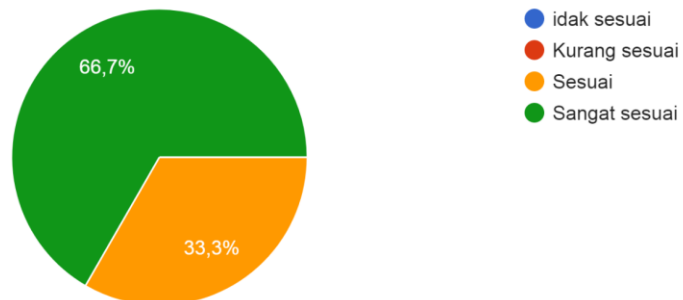


3. Bagaimana tentang kecepatan waktu penanganan laporan oleh MAN 1 Grobogan?

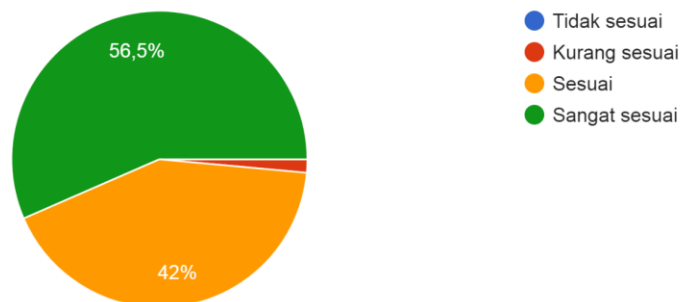
69 jawaban



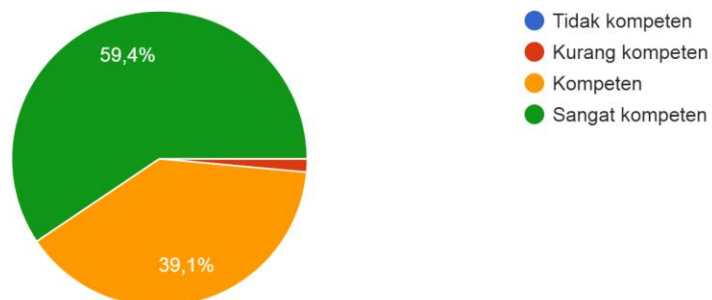
4. Dalam pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 disebutkan bahwa penyampaian laporan kepada MAN 1 Grobogan tidak dipung...gan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008?
69 jawaban



5. Menurut pendapat Anda, apakah MAN 1 Grobogan telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan?
69 jawaban

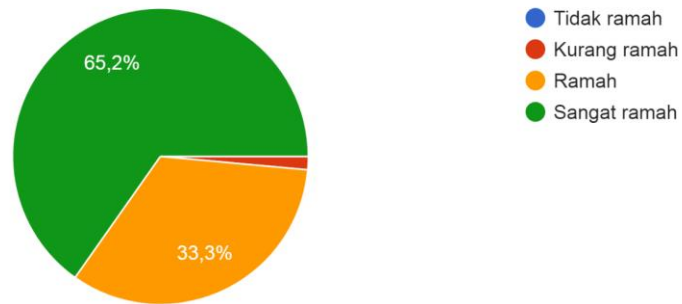


6. Bagaimana tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?
69 jawaban



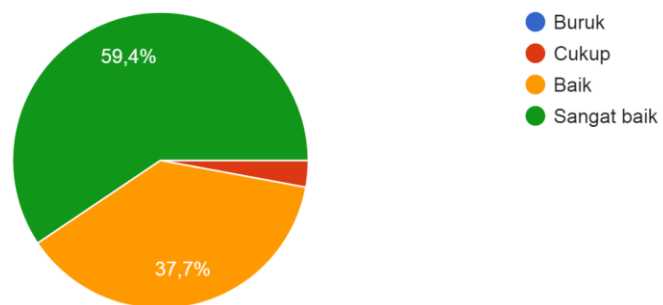
7. Bagaimana tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

69 jawaban



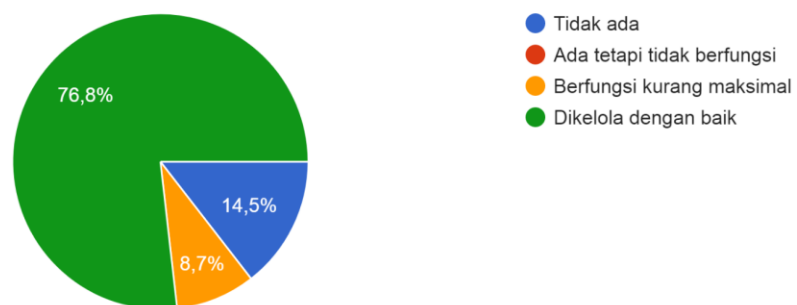
8. Bagaimana tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan di Kantor MAN 1 Grobogan?

69 jawaban



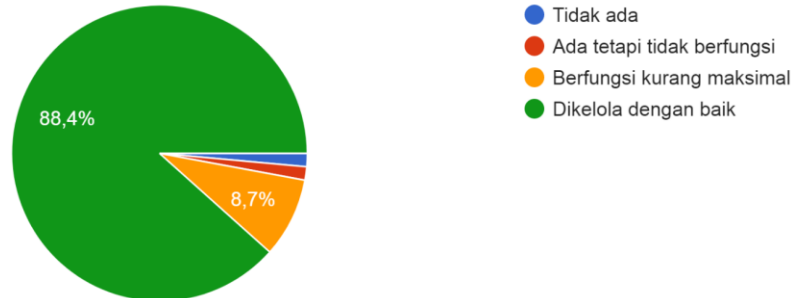
9. Bagaimana tentang ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui?

69 jawaban



10. Bagaimana tentang ketersediaan penanganan pengaduan terhadap layanan yang diberikan oleh MAN 1 Grobogan?

69 jawaban



ANALISIS SURVEI LAYANAN

NO	INDIKATOR SURVEI	PERSENTASE KEPUASAN	INDEKS IKM	KETERANGAN
1	Bagaimana tentang kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada MAN 1 Grobogan?	95,6 %	3,82	
2	Bagaimana tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan kepada MAN 1 Grobogan?	95,9%	3,84	
3	Bagaimana tentang kecepatan waktu penanganan laporan oleh MAN 1 Grobogan?	91,4%	3,66	
4	Dalam pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 disebutkan bahwa penyampaian laporan kepada MAN 1 Grobogan tidak dipungut biaya. Menurut pendapat Anda, apakah MAN 1 Grobogan telah memberikan pelayanan tanpa memungut biaya sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008?	95,6%	3,82	
5	Menurut pendapat Anda, apakah MAN 1 Grobogan telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan?	97,3%	3,89	
6	Bagaimana tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?	98,6%	3,94	
7	Bagaimana tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	95,3%	3,81	

8	Bagaimana tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan di Kantor MAN 1 Grobogan?	96,2%	3,85	
9	Bagaimana tentang ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui?	87,3%	3,49	
10	Bagaimana tentang ketersediaan penanganan pegaduan terhadap layanan yang diberikan oleh MAN 1 Grobogan?	95,5%	3,82	
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		94,87%	3,79	

E-survey yang disebarakan 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 GROBOGAN.

Dari hasil survei layanan yang sudah diisi oleh pengguna layanan publik di MAN 1 GROBOGAN 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 PILAM
8. Berbagai inovasi layanan untuk menunjang peningkatan layayan publik seperti Hallo Akademik, Hallo UKS, Hallo BK untuk sarana konsultasi bagi para siswa.
9. Inovasi tentang pelayanan publik tentang kepuasan masyarakat pengguna layanan

BAB 4 PENUTUP

KESIMPULAN

- a. Secara umum, hasil survei pelayanan publik pada Pelayanan MAN 1 GROBOGAN 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 GROBOGAN 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.