

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTERAN**

**MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 PASURUAN**

**TAHUN 2025**



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

**2025**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur kehadirat 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, 2 Agustus 2025

Tim Survei

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dengan meningkatnya kekemajuan 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 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 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 Survey 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 2 (per semester) dilaksanakan mulai tanggal 01 Agustus s/d 15 agustus 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 pilihanjawaban 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 diperbaiki.
  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

## **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 Agustus s/d 15 Agustus 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 (sebanyak 9 pertanyaan)

## **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 10 responden berjenis kelamin laki-laki dan 30 responden berjenis kelamin perempuan.

## **3. Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan di MTsN 1 Pasuruan tahap 6 bulanan (persemester) dapat dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) yang terdiri atas 8 (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 **Sangat 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 disebarluaskan pada bulan April tahun 2025.
  2. Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) pada 8 unsur pelayanan, terdapat 6 unsur pelayanan berpredikat baik dan 2 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, Agustus 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			
<b>Kesesuaian Persyaratan Pelayanan</b>	<i>p*</i>	<b>Kompetensi Petugas Layanan</b>	<i>p*</i>
a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4	a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4
<b>Kemudahan Layanan</b>	<i>p*</i>	<b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b>	<i>p*</i>
a. tidak mudah b. kurang mudah c. mudah d. sangat mudah	1 2 3 4	a. tidak baik b. kurang baik c. baik d. sangat baik	1 2 3 4
<b>Kecepatan Layanan</b>	<i>p*</i>	<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	<i>p*</i>
a. tidak cepat b. kurang cepat c. cepat d. sangat cepat	1 2 3 4	a. belum nyaman b. kurang nyaman c. nyaman d. sangat nyaman	1 2 3 4
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan</b>	<i>p*</i>	<b>Penanganan Pengaduan</b>	<i>p*</i>
a. tidak sopan b. kadang sopan c. sopan d. selalu sesuai	1 2 3 4	a. belum ada b. ada, tapi belum ditindaklanjuti c. ada, ditindaklanjuti dan tidak dicatat d. ada, ditindaklanjuti dan dicatat	1 2 3 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





