

LAPORAN HASIL SURVEI LAYANAN MAN 1 MALANG TRIWULAN II TAHUN 2024



**KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 MALANG**
Jl. Raya Putat Lor (0341) 879741 Kabupaten Malang
Website: www.man1malang.sch.id | Email: infoman1malang@gmail.sch.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di MAN 1 Malang triwulan II pada bulan April-Juni 2024.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada MAN 1 Malang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. MAN 1 Malang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi siswa, orang tua, dan masyarakat umum. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di MAN 1 Malang, dilakukan survei guna memperoleh umpan balik yang objektif.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat triwulan II pada bulan April-Juni 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di MAN 1 Malang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya masyarakat pengguna layanan di MAN 1 Malang.

Malang, 18 Juli 2024

Ketua

Riski Ahmad Fauzi

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan 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 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.

MAN 1 Malang merupakan sebuah lembaga Pendidikan dibawah naungan Kementerian Agama diprovinsi Jawa Timur. Tingkat keberhasilan MAN 1 Malang dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di MAN 1 Malang.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik MAN 1 Malang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui metode survei sebagaimana yang telah ditentukan.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di MAN 1 Malang.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di MAN 1 Malang.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MAN 1 Malang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di MAN 1 Malang.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di MAN 1 Malang.

D. Metode pengumpulan Data dan Jumlah Responden

Kuesioner melalui google form yang diisi kepada pengguna layanan. Jumlah responden pengguna layanan berjumlah 11 orang.

E. Aspek yang Dinilai:

1. Kemudahan prosedur layanan
2. Kejelasan informasi
3. Keramahan petugas
4. Kecepatan petugas
5. Ketepatan petugas
6. Kenyamanan ruang layanan
7. Kerapian dan kesopanan petugas

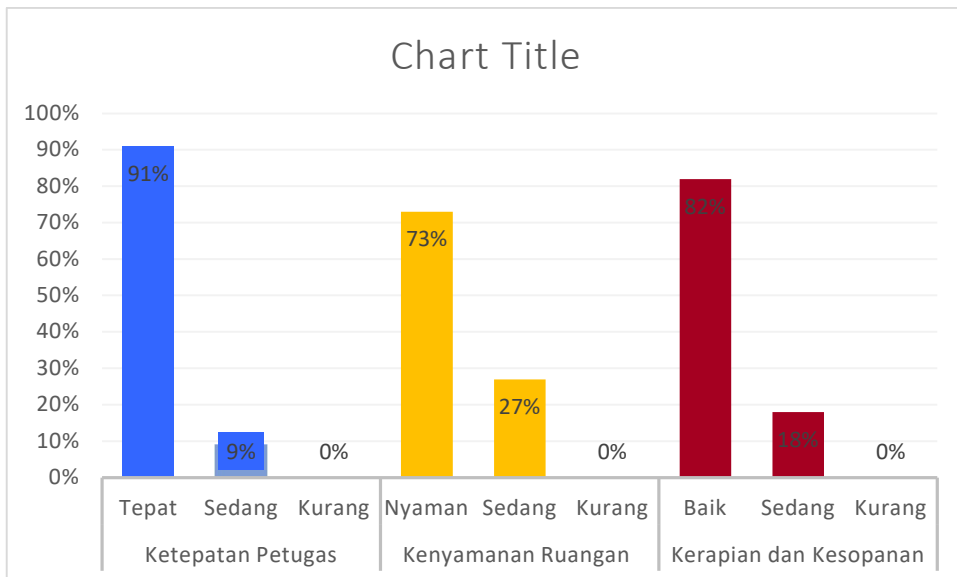
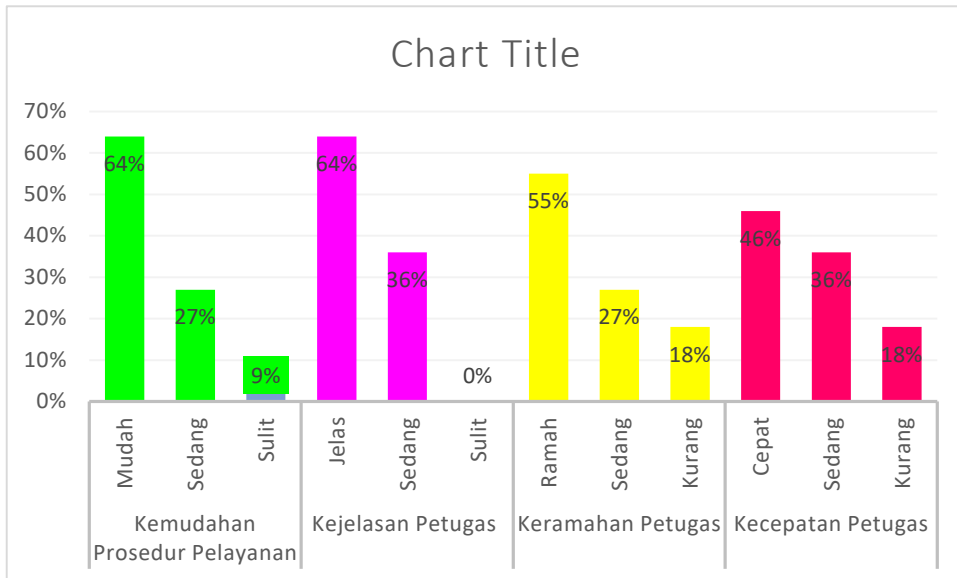
F. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. HASIL DAN ANALISIS

Berdasarkan hasil survei, diperoleh data sebagai berikut:



Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa prosedur yang diterapkan cukup mudah. Sebanyak 64% responden menilai prosedur tersebut mudah, sementara 27% menganggapnya berada pada tingkat sedang. Hanya 9% yang merasa prosedur tersebut sulit, menunjukkan bahwa sistem yang ada sudah cukup efektif. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan agar semua pengguna dapat merasakan kemudahan yang lebih optimal.

Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas juga mendapat respons yang cukup positif. Sebanyak 64% responden menyatakan bahwa petugas memberikan informasi dengan jelas. Sementara itu, 36% menilai kejelasan petugas berada dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas merasa puas, peningkatan komunikasi masih dapat dilakukan untuk memastikan informasi tersampaikan dengan lebih baik.

Dari aspek keramahan petugas, 55% responden menilai petugas ramah dalam memberikan layanan. Sebanyak 27% menganggap keramahan petugas berada pada tingkat sedang, sedangkan 18% menilai petugas kurang ramah. Meskipun mayoritas sudah merasa puas, angka 18% ini menunjukkan bahwa ada sebagian pengguna yang belum mendapatkan pengalaman pelayanan yang menyenangkan. Oleh karena itu, pelatihan atau peningkatan kesadaran terhadap pentingnya pelayanan yang lebih ramah bisa menjadi perhatian.

Kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas dinilai cepat oleh 46% responden. Sebanyak 36% menganggapnya sedang, sedangkan 18% merasa bahwa kecepatan layanan masih kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses layanan. Dengan memperbaiki sistem atau menambah sumber daya yang dibutuhkan, kepuasan pengguna dapat lebih ditingkatkan.

Dari segi ketepatan layanan, hasil survei menunjukkan angka yang sangat baik dengan 91% responden menyatakan petugas sudah tepat dalam menjalankan tugasnya. Hanya 9% yang menilai ketepatan layanan berada dalam kategori sedang. Persentase ini menunjukkan bahwa petugas memiliki tingkat akurasi kerja yang tinggi. Namun, pemantauan dan evaluasi tetap perlu dilakukan agar tingkat ketepatan ini terus terjaga.

Kenyamanan ruang layanan juga mendapat apresiasi dari mayoritas responden, dengan 73% menilai ruangnya nyaman. Sebanyak 27% menganggap kenyamanan masih dalam kategori sedang, menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan. Dari segi kerapian dan kesopanan petugas, 82% responden merasa petugas sudah menunjukkan sikap yang baik, sementara 18% menilai masih dalam kategori sedang. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, tetapi tetap ada ruang untuk peningkatan agar pengalaman pengguna semakin optimal.

H. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan cukup tinggi. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan fasilitas dan percepatan layanan di beberapa sektor.

Saran

1. Menambah sarana dan prasarana untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.
2. Mengoptimalkan sistem digitalisasi agar layanan lebih cepat dan efisien.
3. Meningkatkan sosialisasi prosedur layanan agar masyarakat lebih memahami alur pelayanan.

