

LAPORAN HASIL SURVEI LAYANAN MAN 1 MALANG TRIWULAN I 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.com

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 Pelayanan Komite di MAN 1 Malang triwulan I pada bulan Januari-Maret 2024.

Laporan Survei Pelayanan Komite 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 Laporan Survei Pelayanan Komite triwulan I pada bulan Januari-Maret 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 komite di MAN 1 Malang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Pelayanan Komite 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, 01 April 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 25 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

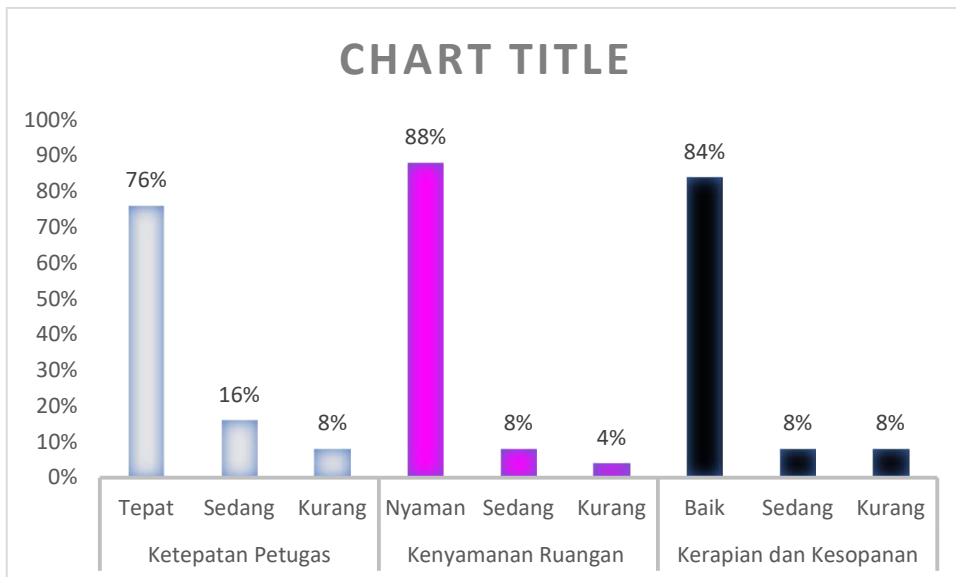
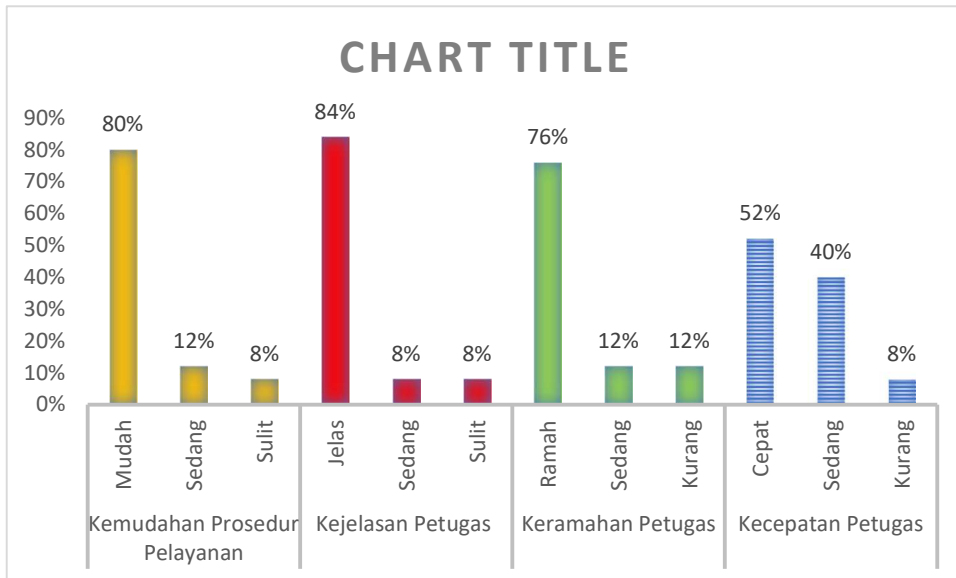
F. Manfaat

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, mayoritas responden merasa bahwa prosedur layanan yang diberikan sudah mudah. Sebanyak 80% responden menyatakan kemudahan dalam prosedur, sementara 12% merasa sedang, dan 8% mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tidak mengalami kendala berarti dalam mengakses layanan. Namun, masih ada ruang perbaikan untuk mengurangi jumlah responden yang merasa kesulitan.

Kejelasan informasi dalam layanan juga mendapat tanggapan positif dari responden. Sebanyak 84% merasa bahwa informasi yang diberikan sudah jelas, sementara 8% merasa kurang jelas, dan 8% lainnya menilai sedang. Hasil ini mencerminkan bahwa komunikasi informasi sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa yang mengalami kesulitan dalam memahami layanan. Oleh karena itu, peningkatan dalam penyampaian informasi dapat dilakukan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik bagi seluruh pengguna layanan.

Dari aspek interaksi petugas, keramahan menjadi faktor penting yang turut dinilai dalam survei ini. Sebanyak 76% responden merasa petugas cukup ramah, sementara 12% merasa sedang, dan 12% lainnya merasa kurang ramah. Meskipun mayoritas merasa puas, masih ada sebagian yang menilai keramahan petugas perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan memberikan pelatihan atau pembinaan terkait komunikasi interpersonal bagi petugas.

Kecepatan layanan menjadi salah satu aspek yang cukup menjadi perhatian dalam survei ini. Hanya 52% responden yang merasa layanan diberikan dengan cepat, sementara 40% menilai sedang, dan 8% merasa kurang cepat. Angka ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden merasa kecepatan layanan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap proses kerja dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dari segi ketepatan petugas dalam memberikan layanan, sebanyak 76% responden menilai bahwa layanan yang diberikan sudah tepat. Sebanyak 16% merasa sedang, sementara 8% lainnya merasa kurang tepat dalam pelayanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas menilai baik, masih ada ruang untuk meningkatkan ketepatan layanan agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat. Peningkatan akurasi dan profesionalisme petugas dapat menjadi solusi untuk meminimalkan kesalahan dalam pelayanan.

Fasilitas layanan juga mendapat tanggapan positif dari sebagian besar responden. Kenyamanan ruang layanan dinilai baik oleh 88% responden, menunjukkan bahwa fasilitas

yang tersedia sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, kerapian dan kesopanan petugas juga mendapatkan apresiasi dari 84% responden, meskipun masih ada 8% yang menilai kurang baik. Dengan terus meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan petugas, kepuasan masyarakat dapat lebih ditingkatkan secara menyeluruh.

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.

**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.com

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

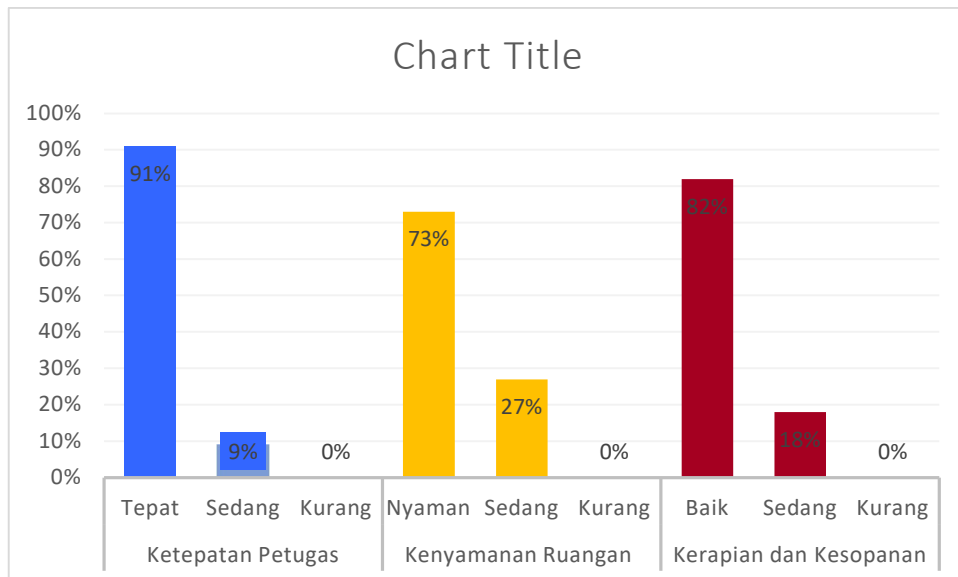
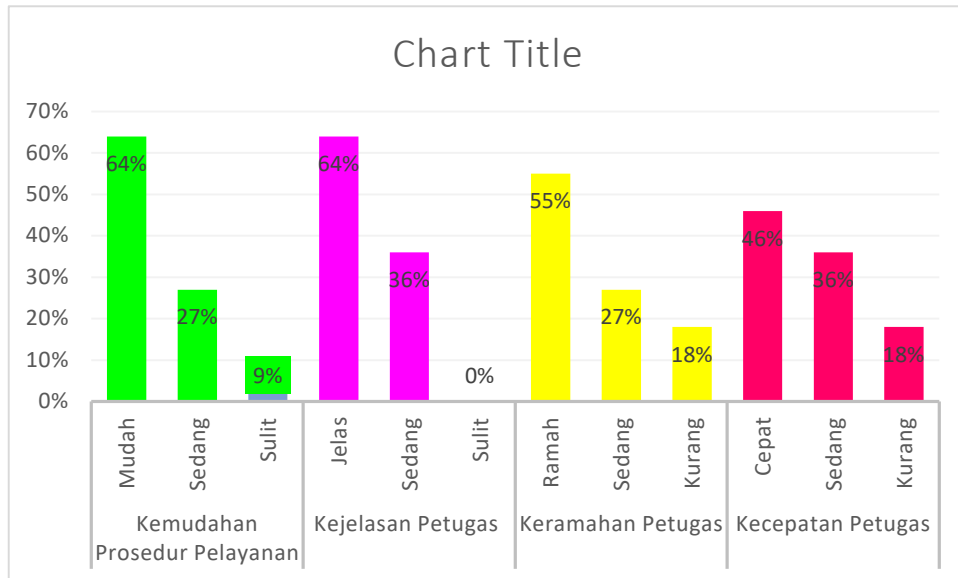
F. Manfaat

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 periodik.
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.

**LAPORAN HASIL SURVEI LAYANAN MAN 1 MALANG
TRIWULAN III 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.com

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 III pada bulan Juli-September 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 III pada bulan Juli-September 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, 04 Oktober 2024

Ketua

Rizki 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 12 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

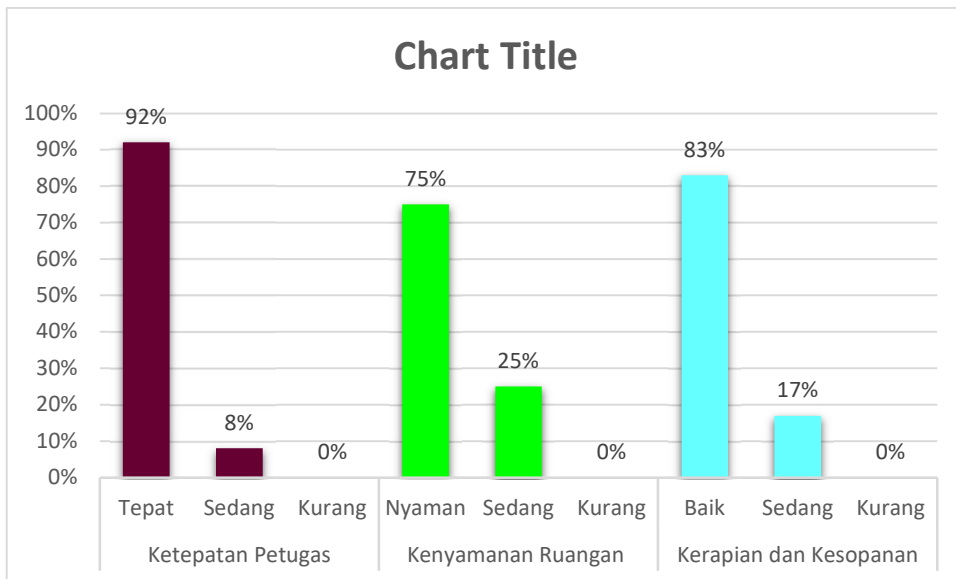
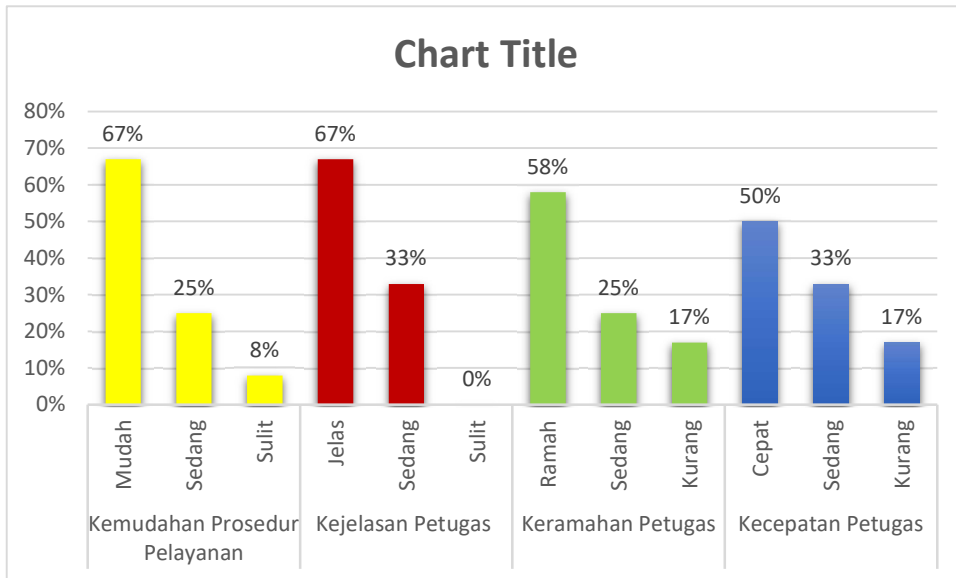
F. Manfaat

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 periodik.
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 mayoritas responden merasa prosedur yang diterapkan cukup mudah diikuti. Sebanyak 67% responden menilai prosedur tersebut mudah, sementara 25% merasa berada pada tingkat sedang. Hanya 8% yang mengalami kesulitan dalam menjalani prosedur, menunjukkan bahwa sistem yang ada sudah cukup efektif. Meskipun begitu, ada peluang untuk penyempurnaan agar semua pengguna mendapatkan pengalaman yang lebih baik.

Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas mendapatkan respons yang cukup positif. Sebanyak 67% responden merasa informasi yang diberikan jelas, sementara 33% menilai kejelasan tersebut masih dalam kategori sedang. Meskipun tidak ada yang menilai informasi kurang jelas, peningkatan komunikasi tetap perlu dilakukan. Dengan memperbaiki cara penyampaian informasi, kepuasan pengguna dapat lebih ditingkatkan.

Dari aspek keramahan petugas, 58% responden menilai petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 25% merasa keramahan petugas masih dalam kategori sedang, sementara 16% menilai kurang ramah. Persentase ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan aspek keramahan dalam layanan. Pelatihan terhadap petugas dapat menjadi solusi untuk memastikan interaksi yang lebih baik dengan pengguna.

Kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek yang masih bisa ditingkatkan. Sebanyak 50% responden menilai layanan sudah cepat, sedangkan 33% menilai kecepatan dalam kategori sedang. Sementara itu, 16% responden merasa pelayanan masih kurang cepat, yang bisa menjadi perhatian bagi pihak terkait. Dengan optimalisasi sistem dan sumber daya, pelayanan dapat lebih responsif dan efisien.

Dari segi ketepatan layanan, hasil survei menunjukkan angka yang sangat baik dengan 92% responden menyatakan petugas sudah tepat dalam menjalankan tugasnya. Hanya 8% yang menilai ketepatan layanan dalam kategori sedang, tanpa ada yang merasa kurang tepat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki akurasi kerja yang sangat tinggi. Namun, evaluasi berkala tetap diperlukan untuk mempertahankan standar yang sudah baik ini.

Kenyamanan ruang layanan juga mendapatkan apresiasi dengan 75% responden menilai ruangan nyaman. Sebanyak 25% merasa kenyamanan masih dalam kategori sedang, menunjukkan adanya beberapa aspek yang bisa diperbaiki. Dari segi kerapian dan kesopanan petugas, 83% responden merasa petugas sudah menunjukkan sikap yang baik, sementara 17% menilai masih dalam kategori sedang. Secara keseluruhan, hasil survei ini

menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup baik, tetapi masih 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.

**LAPORAN HASIL SURVEI LAYANAN MAN 1 MALANG
TRIWULAN IV 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.com

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 IV pada bulan Oktober-Desember 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 IV pada bulan Oktober-Desember 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, 13 Desember 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 54 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

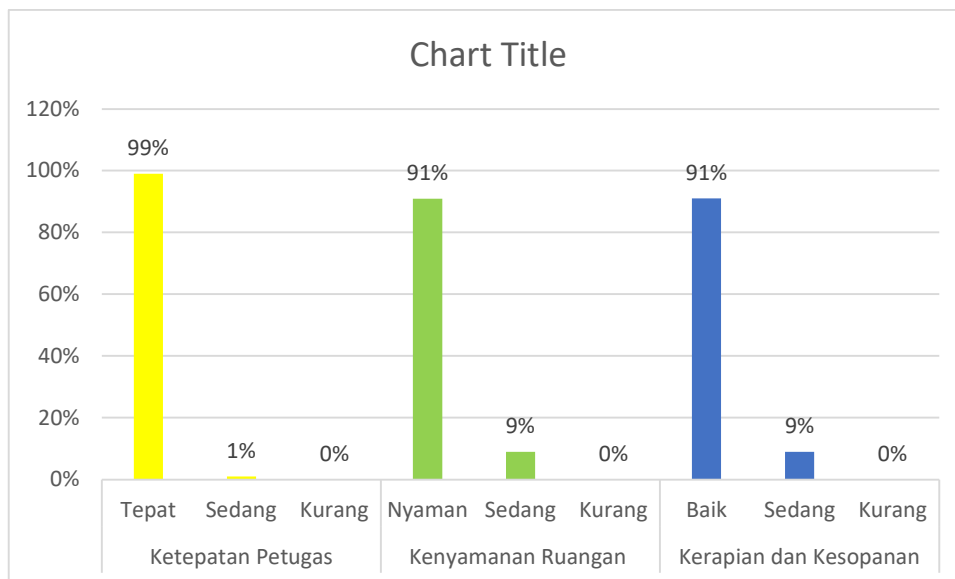
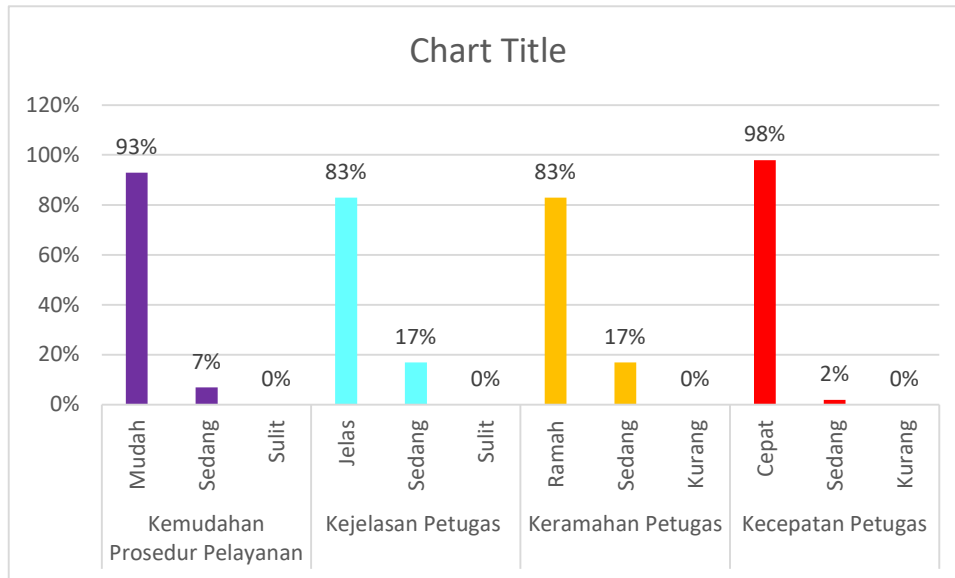
F. Manfaat

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 periodik.
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 mayoritas responden merasa prosedur yang diterapkan sangat mudah diikuti. Sebanyak 93% responden menilai prosedur tersebut mudah, sementara 7% menganggapnya berada pada tingkat sedang. Tidak ada responden yang merasa kesulitan dalam menjalani prosedur, menandakan bahwa sistem yang diterapkan sudah sangat efektif. Meskipun demikian, evaluasi tetap diperlukan untuk mempertahankan kemudahan ini di masa mendatang.

Kejelasan informasi dari petugas mendapat apresiasi yang sangat tinggi dari para responden. Sebanyak 98% responden menilai informasi yang diberikan petugas sangat jelas, sementara hanya 2% yang menganggapnya berada dalam kategori sedang. Tidak ada responden yang merasa informasi kurang jelas, menunjukkan komunikasi yang sangat baik dari petugas. Dengan hasil ini, dapat dikatakan bahwa penyampaian informasi telah berjalan optimal dan sesuai dengan harapan pengguna.

Dari aspek keramahan, 83% responden menilai petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 17% menilai keramahan petugas berada dalam kategori sedang, tetapi tidak ada yang menganggap petugas kurang ramah. Meskipun hasilnya cukup baik, peningkatan dalam interaksi yang lebih personal dan hangat tetap dapat dilakukan. Hal ini akan memastikan bahwa semua pengguna merasa dihargai dan nyaman selama menerima layanan.

Kecepatan pelayanan juga mendapat penilaian yang baik, dengan 83% responden merasa layanan diberikan dengan cepat. Sebanyak 17% menilai kecepatan layanan masih dalam kategori sedang, tetapi tidak ada yang merasa layanan kurang cepat. Ini menunjukkan bahwa proses pelayanan sudah cukup efisien, meskipun tetap ada ruang untuk perbaikan. Optimalisasi sistem dan pengelolaan antrean dapat semakin meningkatkan efisiensi layanan.

Dari segi ketepatan layanan, hasil survei menunjukkan angka yang sangat tinggi dengan 98% responden menyatakan petugas sudah tepat dalam menjalankan tugasnya. Hanya 2% yang menilai ketepatan layanan berada dalam kategori sedang, tanpa ada yang merasa layanan kurang tepat. Ini menunjukkan bahwa petugas memiliki tingkat akurasi kerja yang sangat baik dan dapat diandalkan. Meskipun begitu, pemantauan berkala tetap penting agar standar ketepatan ini tetap terjaga.

Kenyamanan ruang layanan juga mendapat respons positif dengan 91% responden merasa ruangnya nyaman. Sebanyak 9% menilai kenyamanan berada dalam kategori sedang, menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang masih bisa disempurnakan. Dari segi kerapian dan kesopanan petugas, 91% responden menilai petugas sudah menunjukkan

sikap yang baik, sementara 9% menilai masih dalam kategori sedang. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah sangat baik, namun tetap dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna.

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.