

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(TAHAP 3)  
MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KEBUMEN  
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KEBUMEN**

**2023**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHAP III PADA MAN 3 KEBUMEN

Disahkan di Kebumen

Pada hari Sabtu, 16 Desember 2023

Mengetahui

Kepala MAN 3 Kebumen,



  
Firdaus Sultoni, S.Pd.I., M.Pd.  
NIP. 198004102005011003

Ketua Tim Survey,



Muhamad Hidayatuloh, S. Pd., M.Pd  
NIP. 197707102006041011

## **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (TAHAP 3) MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 KEBUMEN**

### **A. Pendahuluan**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah dalam hal ini MAN 3 Kebumen, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Diantara indikator pengukuran kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan di MAN 3 Kebumen meliputi persepsi orang tua/ penerima layanan terhadap beberapa hal yang dituangkan dalam kuesioner persepsi orang tua/ masyarakat tentang:

- a. Kompetensi (pengetahuan, keterampilan) yang kini dimiliki peserta didik setelah mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen
- b. Perkembangan sikap perilaku/akhlak peserta didik saat mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen
- c. Kedisiplinan (pengaturan waktu, pengerjaan tugas-tugas) yang dimiliki peserta didik setelah mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen
- d. Media komunikasi dari pihak madrasah (surat laporan, kunjungan, telepon, undangan, dll.) dengan orang tua
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki MAN 3 Kebumen untuk pengembangan bakat minat peserta didik.

### **B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat**

Adapun tujuan survey ini adalah untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan orang tua siswa/ wali terhadap pelayanan di MAN 3 Kebumen. Dan selanjutnya untuk dilakukan tindak lanjut sebagai perbaikan pelayanan.

### C. Metode

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 5 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	x	Nilai Penimbang
-----	---	---	---	-----------------

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-bedamaka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 5 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel.1  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 - 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat MAN 3 KEBUMEN**

Tim yang melakukan survey ini adalah tim Pelayanan MAN 3 Kebumen.

**E. Jadwal pelaksanaanya**

Pelaksanaan survey ini dilakukan pada 20 November - 02 Desember 2023

**F. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

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 dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu **0,2**.

Tabel .2  
 Unsur dan Nilai Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Perkembangan Kompetensi Peserta Didik	244
2	Perkembangan Sikap/Akhlak Peserta Didik	256
3	Perkembangan Kedisiplinan Peserta Didik	245
4	Media Komunikasi Madrasah	232
5	Sarana Prasarana untuk Pengembangan Bakat Minat Peserta Didik	229

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,2), maka diperoleh nilai indeks

pelayanan MAN 3 Kebumen dengan perhitungan sebagai berikut :  $(3,128 \times 0,2) + (3,282 \times 0,2) + (3,141 \times 0,2) + (3,974 \times 0,2) + (2,936 \times 0,2) = 3.214$ . Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setelah dikonversi =  $3,092 \times 25 = \mathbf{77,308}$
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Pelayanan MAN 3 Kebumen : **Baik**.

## G. Analisa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

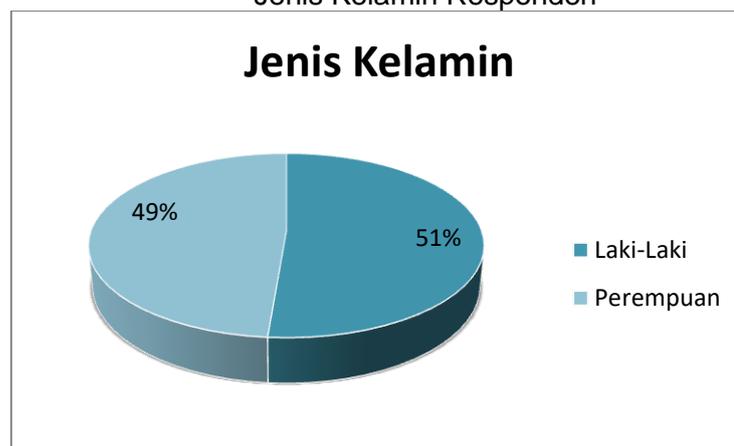
### 1. Analisa Jenis Kelamin Responden

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas orang tua/ wali peserta didik. Jumlah responden yang mengisi saat laporan dibuat adalah 78 responden. Dari 78 responden, terdapat 40 responden berjenis kelamin laki-laki dan 38 responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	40
Perempuan	38

Diagram. 1  
Jenis Kelamin Responden



### 2. Analisa Latar Belakang Pendidikan Responden

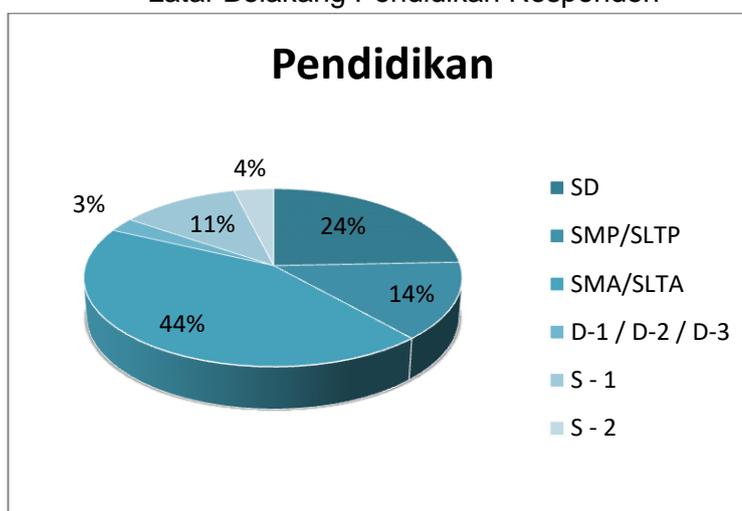
Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas orang tua siswa/ atau wali siswa yang mempunyai berbagai latar pendidikan. Diketahui orang tua/wali yang mengisi kuesioner dengan latar pendidikan SD sejumlah 19 responden, SMP/SLTP sejumlah 11 responden, SMA/SLTA sejumlah 34 responden, Diploma (D-1,D-2, D-3) sejumlah 2

responden, Sarjana Strata 1 (S-1) sejumlah 9 responden serta Sarjana Strata 2 (S-2) sejumlah 3 responden.

Tabel 4  
Latar Belakang Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah
SD	19
SMP / SLTP	11
SMA / SLTA	34
Diploma	2
Sarjana Strata 1	9
Sarjana Strata 2	3

Diagram. 2  
Latar Belakang Pendidikan Responden



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

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan di MAN 3 Kebumen tahap 3 dapat dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) yang terdiri atas 5 (lima) jenis unsur sebagai berikut:

#### a. Perkembangan Kompetensi Peserta Didik

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas orang tua/ wali peserta didik sejumlah 78 responden, dapat diketahui 17 % orang tua/ wali menyatakan bahwa kompetensi peserta didik sangat baik, dan 71 % orang tua/wali menyatakan bahwa kompetensi peserta didik setelah mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen **baik**.

Tabel 4  
Perkembangan Kompetensi Peserta Didik

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	17
Baik	55
Cukup Baik	5
Kurang Baik	1

Diagram. 3  
Perkembangan Kompetensi Peserta Didik



Unsur Perkembangan Kompetensi Peserta Didik salah satu unsur pelayanan dengan nilai 3,128 jika dikonversikan didapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **78,205** dengan kategori **Baik**.

Dari keterangan tersebut, dapat diketahui bahwa secara umum perkembangan kompetensi peserta didik setelah mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen dinyatakan **Baik**.

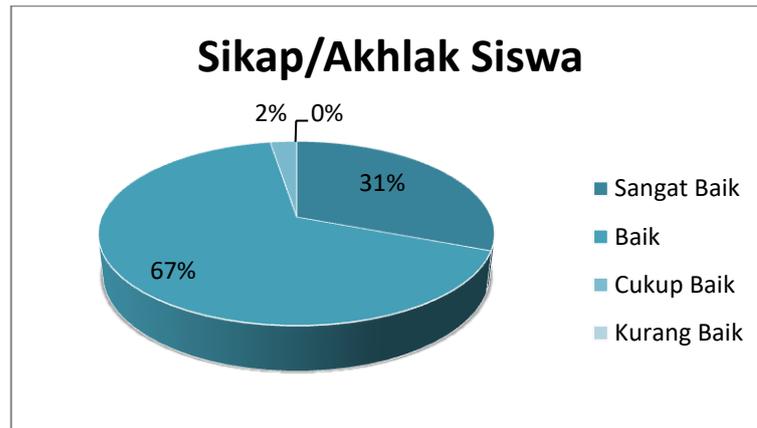
**b. Perkembangan Sikap/Akhlak Peserta Didik**

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas orang tua/ wali peserta didik sejumlah 78 responden, dapat diketahui 31 % orang tua/ wali menyatakan bahwa sikap/akhlak peserta didik sangat baik, dan 67 % orang tua/wali menyatakan bahwa perkembangan sikap/akhlak peserta didik setelah mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen **Baik**.

Tabel 5  
Perkembangan Sikap/Akhlak Peserta Didik

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	24
Baik	52
Cukup Baik	2
Kurang Baik	0

Diagram. 4  
Perkembangan Sikap/Akhlak Peserta Didik



Unsur Perkembangan Sikap/Akhlak Peserta Didik salah satu unsur pelayanan dengan nilai 3,282 jika dikonversikan didapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **82,051** dengan kategori **Baik**.

Dari keterangan tersebut, dapat diketahui bahwa secara umum perkembangan Sikap/Akhlak peserta didik setelah mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen dinyatakan **Baik**.

### c. Perkembangan Disiplin Peserta Didik

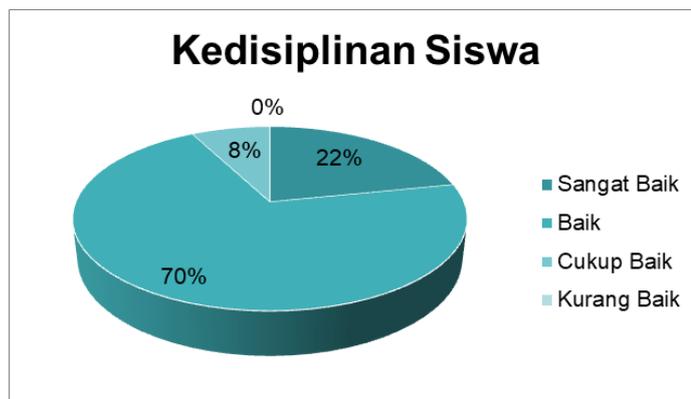
Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas orang tua/ wali peserta didik sejumlah 78 responden, dapat diketahui 22 % orang tua/ wali menyatakan bahwa disiplin peserta didik sangat baik, dan 70 % orang tua/wali menyatakan bahwa perkembangan disiplin peserta didik setelah mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen **Baik**.

Tabel 6  
Perkembangan Kedisiplinan Peserta Didik

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	17
Baik	55
Cukup Baik	6

Kurang Baik	0
-------------	---

Diagram. 5  
Perkembangan Kedisiplinan Peserta Didik



Unsur Perkembangan Disiplin Peserta Didik salah satu unsur pelayanan dengan nilai 3,141 jika dikonversikan didapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **78,526** dengan kategori **Baik**.

Dari keterangan tersebut, dapat diketahui bahwa secara umum perkembangan kedisiplinan peserta didik setelah mengikuti pendidikan di MAN 3 Kebumen dinyatakan **Baik**.

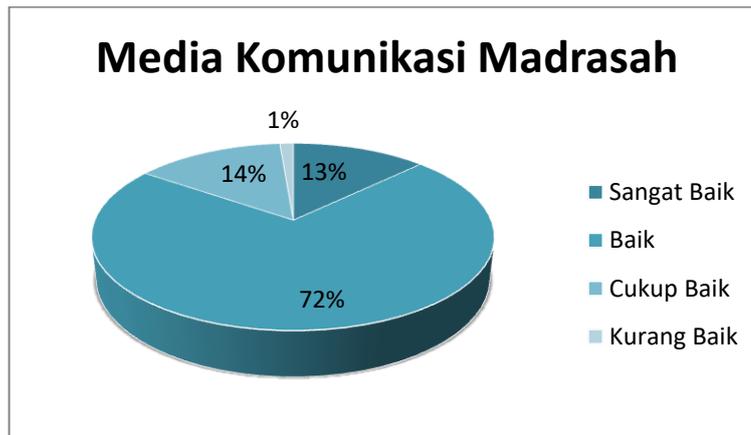
#### d. Media Komunikasi Madrasah

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas orang tua/ wali peserta didik sejumlah 97 responden, dapat diketahui 29 % orang tua/ wali menyatakan bahwa komunikasi madrasah sangat baik, dan 52 % orang tua/wali menyatakan bahwa komunikasi pihak MAN 3 Kebumen **Baik**.

Tabel 7  
Media Komunikasi Madrasah

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	10
Baik	56
Cukup Baik	11
Kurang Baik	1

Diagram. 6  
Media Komunikasi Madrasah



Unsur Media Komunikasi Madrasah salah satu unsur pelayanan dengan nilai 2,974 jika dikonversikan didapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **74,359** dengan kategori **Kurang Baik**.

Dari keterangan tersebut, dapat diketahui bahwa secara umum Komunikasi MAN 3 Kebumen dengan pihak orang tua/wali dinyatakan **Kurang Baik**.

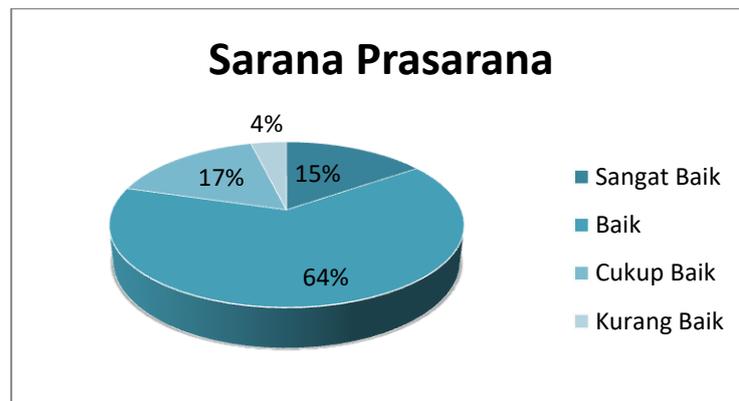
**e. Sarana Prasarana untuk Pengembangan Bakat Minat Peserta Didik**

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui responden terdiri atas orang tua/ wali peserta didik sejumlah 97 responden, dapat diketahui 15 % orang tua/ wali menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki MAN 3 Kebumen untuk pengembangan bakat minat peserta didik sangat baik, dan 64 % orang tua/wali menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki MAN 3 Kebumen untuk pengembangan bakat minat peserta didik **Baik**.

Tabel 8  
Sarana Prasarana untuk Pengembangan  
Bakat Minat Peserta Didik

Indikator	Jumlah
Sangat Baik	12
Baik	50
Cukup Baik	13
Kurang Baik	3

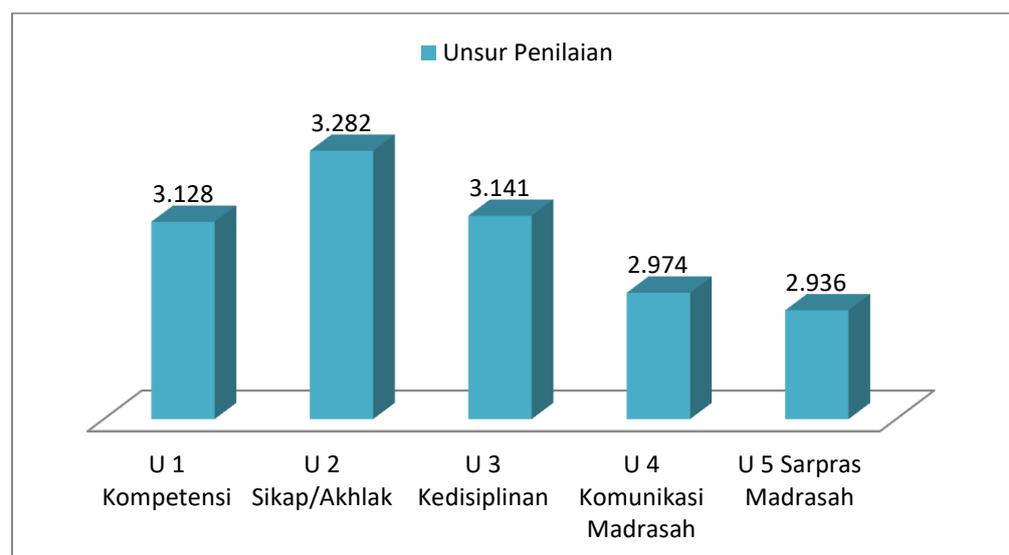
Diagram. 6  
Sarana Prasarana untuk Pengembangan  
Bakat Minat Peserta Didik



Unsur sarana dan prasarana yang dimiliki MAN 3 Kebumen untuk pengembangan bakat minat peserta didik, salah satu unsur pelayanan dengan nilai 2,936, jika dikonversikan didapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **73,397** dengan kategori **Kurang Baik**.

Dari keterangan tersebut, dapat diketahui bahwa secara umum sarana dan prasarana yang dimiliki MAN 3 Kebumen untuk pengembangan bakat minat peserta didik **Kurang Baik**.

Gambar 1  
Grafik Nilai Unsur Penilaian



Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) pada Tahap 3 dengan responden orang tua/wali peserta didik menunjukkan bahwa seluruh 3 unsur penilaian pelayanan mendapatkan predikat Baik dan 2 penilaian pelayanan mendapatkan predikat Kurang Baik.

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap MAN 3 Kebumen tahap 3 adalah **3.092**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **77,308**. Maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di MAN 3 Kebumen adalah **B**, dengan arti kinerjanya adalah **Baik**.

#### **H. Tindak Lanjut**

Setelah melihat hasil survey di atas maka perlu dilakukan Langkah tindak lanjut yang akan menitikberatkan untuk mempertahankan hal hal yang sudah baik dan positif serta memperbaiki dan meningkatkan hal-hal yang kurang baik. Adapun Langkah tersebut meliputi :

1. Evaluasi dan revisi program terhadap pelayanan proses pembelajaran di kelas dengan mengedepankan peningkatan kompetensi peserta didik.
2. Penekanan program pembiasaan karakter dan nilai nilai keagamaan di MAN 3 Kebumen.
3. Peningkatan proses penguatan kedisiplinan peserta didik melalui keteladanan dalam melaksanakan tata tertib di madrasah.
4. Melakukan komunikasi dengan orang tua melalui berbagai media yang terjangkau untuk membina hubungan yang harmonis dengan orang tua.
5. Melakukan pembenahan dalam peningkatan sarana prasarana yang dapat mengembangkan bakat dan minat peserta didik..

#### **I. Penutup**

##### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahap 3, nilai Indeks SKM adalah 3.092, dan jika dikonversikan hasilnya adalah 77,308. Maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di MAN 3 Kebumen adalah **B**, dengan arti kinerjanya adalah **Baik**.

##### **2. Saran**

Diperlukan survey yang berkala dan berkisanambungan sehingga hasil survey dapat terus ditindaklanjuti.

Demikian laporan ini kami buat dengan harapan dapat menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan program pelayanan madrasah di masa yang akan datang.