

**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP LAYANAN DI MAN 1 BREBES  
TAHUN 2022**



Disusun oleh:

**MAN 1 Brebes**

Jalan Yos Sudarso Nomor 20 Brebes 52212  
Telepon (0283) 672243

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, MAN 1 Brebes telah mengadakan Survei Kepuasan Layanan Publik dan Pembelajaran. Tujuan diadakan Survei Kepuasan Layanan Publik dan Pembelajaran ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan dan pembelajaran di MAN 1 Brebes, 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 MAN 1 Brebes 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 MAN 1 Brebes sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi penerima layanan dan pembelajaran serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien. Demikian Laporan Survei Kepuasan Layanan Publik dan Pembelajaran pada MAN 1 Brebes tahun 2022 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Brebes, 30 September 2022

Tim Survei

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Survey .....	1
C. Sasaran Survey .....	2
D. Tahapan Pelaksanaan Survey .....	2
BAB II METODE SURVEY .....	3
A. Jenis Data .....	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran Kepuasan .....	4
D. Instrumen .....	4
BAB III HASIL SURVEY .....	5
Survey Kepuasan terhadap pelayanan pada unit-unit di MAN 1 Brebes meliputi : Layanan Pembelajaran, Layanan Tata Usaha, PiLam, Layanan Perpustakaan, Layanan Laboratorium .....	5
BAB IV PENUTUP .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dengan meningkatnya perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat/masyarakat dalam hal pelayanan, MAN 1 Brebes 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 Layanan Publik dan Pembelajaran kepada penerima layanan. Mengingat jenis layanan yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan layanan publik dan pembelajaran dapat menggunakan Metode dan Teknik Survei yang sesuai

Berdasarkan hal tersebut MAN 1 Brebes telah melaksanakan survey kepuasan layanan publik dan pembelajaran dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan pembelajaran. Survei Kepuasan Layanan Publik dan Pembelajaran ini merupakan survei yang dilaksanakan pada tahun 2022 di MAN 1 Brebes. Dalam Rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan diperlukan adanya perubahan-perubahan terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan . Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan.

### **B. Tujuan Survey**

Survei kepuasan layanan publik dan pembelajaran di MAN 1 Brebes ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dalam penyelenggara pelayanan publik dan pembelajaran.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan publik dan pembelajaran yang telah dilaksanakan oleh MAN 1 Brebes.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan

### **C. Sasaran Survey**

Adapun sasaran – sasaran Survei Kepuasan Layanan Publik dan Pembelajaran adalah sebagai berikut

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan dalam menilaikinerja penyelenggara pelayanan di MAN 1 Brebes.
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitasPelayanan publik dan pembelajaran di MAN 1 Brebes.
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalammenyelenggarakan pelayanan publik dan pembelajaran di MAN 1 Brebes

### **D. Tahapan Pelaksanaan Survey**

Adapun tahapan pelaksanaan survey kepuasan layanan publik danpembelajaran adalah sebagai berikut:

1. Tim Survey menentukan metode survei dan teknik penarikan sampel.
2. Tim Survei membuat instrument berupa Kuesioner, dan memasukkannya kedalam portal google form.
3. Tim Survei memperbanyak kuesioner dan menentukan jadwal pelaksanaansurvey.
4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketuaTim survei.
5. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan datadeskriptif
6. Hasil analisa diserahkan kepada Kepala Madrasah.

## **BAB II**

### **METODE SURVEY**

#### **A. Jenis Data**

Data utama survey ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuisioner berisikan pertanyaan – pertanyaan yang dijawab oleh responden melalui portal google form. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisa dengan teknik analisis statistic dan sebagai data pendukung dipakai data kualitatif kemudian dijabarkan secara deskriptif.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Data pada survei ini diambil dengan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka dengan pilihan jawaban setuju, sangat setuju, tidak setuju melalui portal google form. Populasi dalam survei adalah masyarakat yang berkaitan atau berkepentingan dalam kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh MAN 1 Brebes terdiri dari;

1. Kepala Madrasah
2. Kepala Tata Usaha
3. Wakil-wakil Kepala
4. Staf Tata Usaha
5. Guru
6. Pegawai Lainnya

Sampel pada survei ini diambil dengan teknik simple random sampling (sampel acak sederhana), dengan jumlah responden yang bervariasi pada tiap survey, dan dianggap dapat mewakili masyarakat.

### C. Variabel Pengukuran Kepuasan

Variabel pada pengukuran ini adalah Kepuasan terhadap pelayanan pada unit-unit di MAN 1 Brebes meliputi : Layanan Pembelajaran, Layanan Tata Usaha, PiLam, Layanan Perpustakaan, Layanan Laboratorium

### D. Instrumen

NO.	DAFTAR PERTANYAAN	PILIH JAWABAN
1.	Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di unit ini ?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan pelayanan di unit ini ?	a. Selalu Tidak Tepat b. Kadang-kadang Tepat c. Banyak Tepatnya d. Selalu Tepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?	a. Tidak Wajar b. Kurang Wajar c. Wajar d. Sangat Wajar
5.	Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?	a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak Sopan atau Ramah b. Kurang Sopan atau Ramah c. Sopan atau Ramah d. Sangat Sopan atau Ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan dan tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?	a. Tidak Tepat b. Kurang Tepat c. Tepat d. Sangat Tepat
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan ini?	a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas

### E. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul data pada survey ini disusun dalam bentuk diagram frekwensi dan dianalisa dengan analisa statistik deskriptif.

### BAB III HASIL SURVEY

#### Survey Kepuasan terhadap pelayanan pada unit-unit di MAN 1 Brebes meliputi : Layanan Pembelajaran, Layanan Tata Usaha, PiLam, Layanan Perpustakaan, Layanan Laboratorium

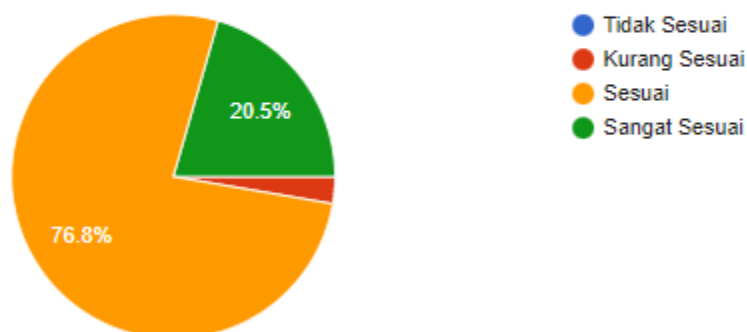
##### A. Responden

Responden terdiri dari Kepala Madrasah, Wakil Kepala , Guru dan Pegawai. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 112 responden.

##### B. Hasil Survey

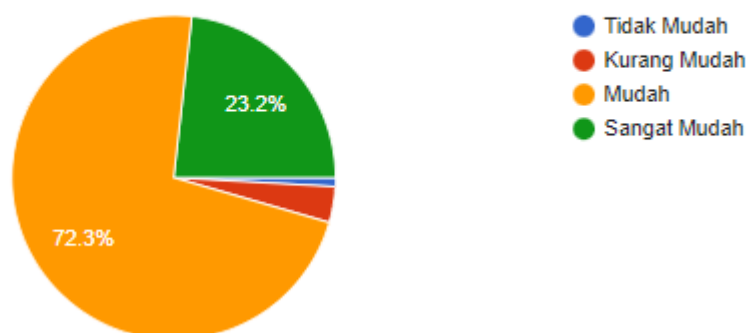
Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan ?

112 responses



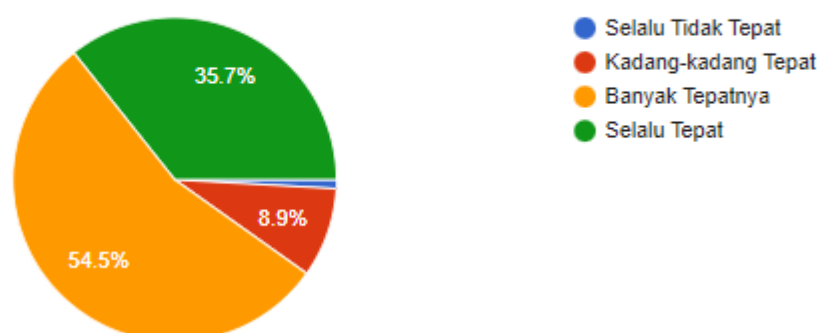
Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di unit ?

112 responses



Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan pelayanan di unit ?

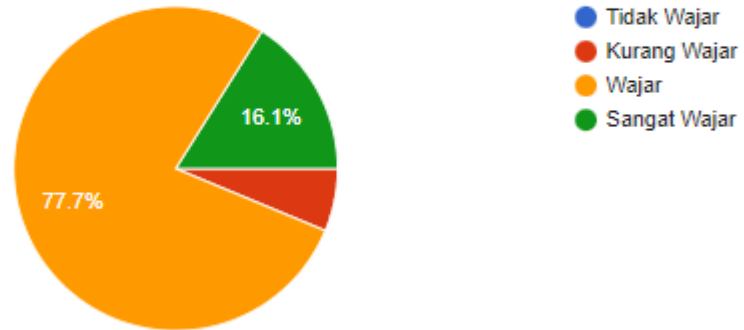
112 responses





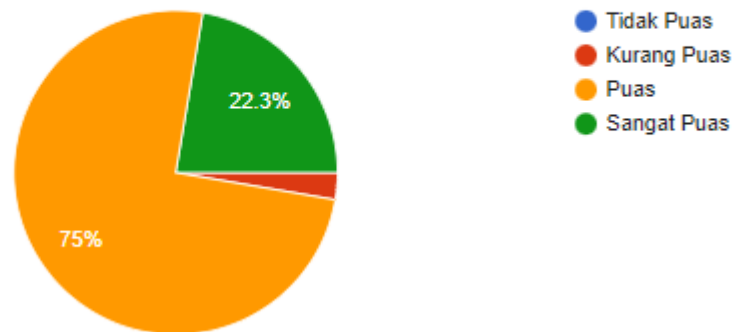
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?

112 responses



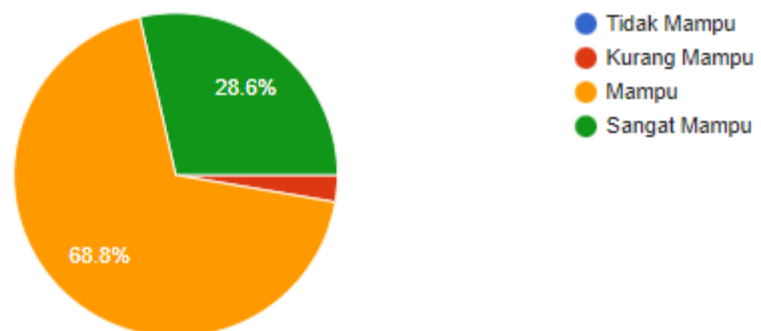
Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan ?

112 responses



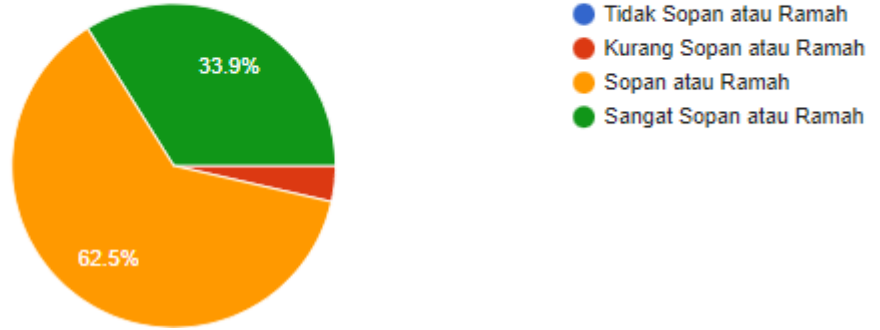
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?

112 responses



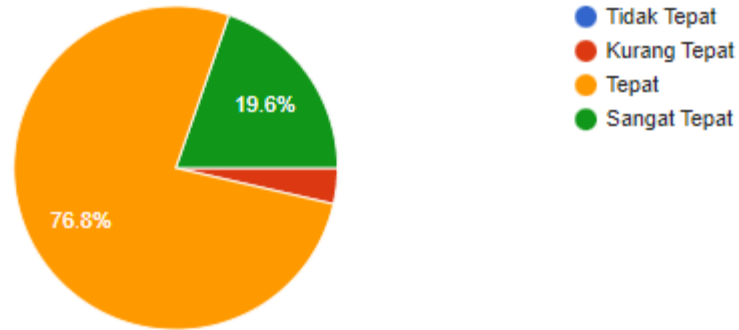
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?

112 responses



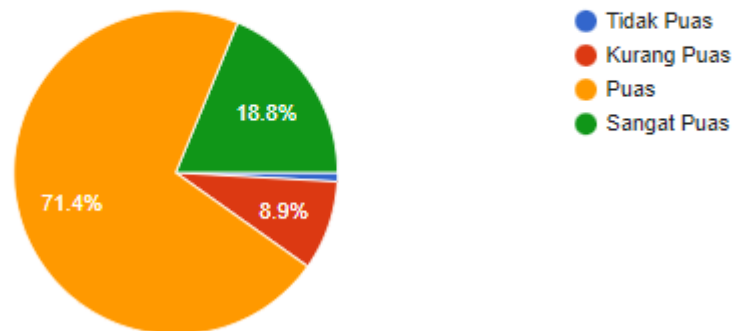
Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan dan Tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ?

112 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan ?

112 responses



Kritik dan Saran	
lebih ditingkatkan lagi	
Tingkatkan lagi	
Ketepatan waktu pelayanan ditingkatkan	
Sebaiknya fasilitas kelas lebih dilengkapi	7
Tingkatkan yang sudah baik	
Tingkatkan	
Ga usah iri, tetap pada pendirian 🤝	
Alangkah lebih baik sarana multimedia ada di setiap kelas sehingga baik guru atau siswa bisa memanfaatkan keg pembelajaran secara maksimal dan lebih efektif. Bila sarana mendukung, guru pasti terdorong untuk memanfaatkannya.	

Tepat waktu dalam pelayanan supaya berkualitas, layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Supa lbh sempurna lebih di tingkatkan
Utamakan akhlak. Usaha dan berdoa biar man 1 Brebes semakin jaya dan maju.
Pelayanan sarana prasarana sangat memuakan dan memudahkan segala kebutuhan yg diinginkan Lebih ditingkatkan lagi
Teruslah berbenah
Lanjtkan dan tingkatkan
Tdk ada yg perlu di kritik
Tingkatkan terus mutu dan kwalitas pelayanan supaya mencapai pelayanan yang prima.
lanjutkan yang sudah baik agar lebih baik lagi
Semoga ke depan pelayanan mansabes terus bertambah baik.
-
Mohon kelengkapan LCD n proyektor di kelas
Terus di tingkatkan untuk pelayanan nya
Pertahankan
Sarpras mohon diperhatikan dan dilengkapi khususnya untuk pengajaran di kelas
Tingkatkan selalu pelayanan di MAN 1 Brebes
Kurang sedikit itu wajar
Dipertahankan dan ditingkatkan
Wujudkan pelayanan prima di man 1 brebes
Semoga lebih baik lagi
Peningkatan layanan informasi secara optimal
Perlu ditingkatkan
Semoga lancar.
Semakin ditingkatkan
Pertahankan selalu kualitas pelayanannya
- Kurangnya 'koordinasi' antar 'semua' unit dan bagian yang ada di MAN 1 Brebes, serta kurang adanya kekompakan di 'MAN 1 Brebes', menyebabkan VISI dan MISI Madrasah hanya menjadi tulisan yang terpampang di depan. - Karena koordinasi yang baik dan kekompakan yang solid adalah Nafas dan Jiwa laju Madrasah. Kurang adanya Ing ngarsa sung tulada, Ing madya Mangun karsa, Tut Wuri Handayani. - Pelayanan perputakaan hendaknya yang mampu menggugah guru dan murid untuk senang dengan dan bisa memamfaatkannya sebagai sumber utama belajar.
Mohon pelayanan dapat ditingkatkan dan dijaga konsistensinya agar MAN 1 Brebes bisa lebih baik dan maju lagi.
Pelayanan sudah memuaskan dan harus dipertahankan serta ditingkatkan
Tingkatkan terus mutu pelayanan
teruus ditingktkan
semoga MAN 1brebes menjadi madrasah hebat.dan berprestasi....
-
Kedepannya Lebih ditingkatkan lagi
Untuk tetap dipertahankan dalam hal pelayanan agar tetap menjadi madrasah yang hebat
Semangat Zi
Tingkatkan terus kinerjanya
Harus selalu melaksanakan pengkaderisasi
pertahankan dan lebih ditingkatkan
8
Bagus
-
Berbenah dan sukses selalu mansbesku
Perhatikan dan tingkatkan
Pelayanan yang baik terus di tingkatkan demi kenyamanan bersama.

Ditingkatkan lagi
Pelayanan publik dan pembelajaran baik serta memuaskan, namun harus ditingkatkan lagi.
Semangat sllu dlm pemberian pelayanan,lebih tanggap,lebih ikhlas dan lebih mantap.sukses sllu...
harap di tingkatkan dalam pelayanan sistem informasi
perbaiki yang masih kurang, tingkatkan dan kembangkan yang sudah berjalan dengan baik...
Pertahankan yang sudah baik agar menjadi lebih baik
Tingkatkan
Perlu disediakan pengadaan sarana parkir siswa agar lebih tertib lagi...
Untuk tetap dipertahankan dalam pelayananNya agar tetap jadi MAN 1 brebes yang hebat dan sukses
Di tingkatkan lagi untuk sarana dan prasarana agar lebih memuaskan
Menjadi semakin lebih baik lg kedepan nya dan tambah maju
mampu meningkatkan sarana dan prasana yg telah ada, sehingga siswa dapat mengembangkan ide dan bakat nya
Berkrjalh dngn penuh semangat dan kasih dan sayang pd semua
-
Pertahankan !
Harus lebih mengayomi lagi dengan penuh kasih sayang
Bisa lebih tepat dan lebih baik lagi dalam pengaplikasian layanannya
Untuk sarana pembelajaran agar lebih diembangtingkatkan
Ikhlas dalam memberikan pelayanan adalah kunci keberhasilan
Tingkatkan kembali pelayanan di madrasah walaupun sudah bagus
-
Agar di tin gkatkan pelayanannya
Dilengkapi lagi
Semoga selalu bisa dipertahankan dan bisa menjadi lebih baik lagi kedepannya
-
Tidak ada
Tingkatkan pelayanan
Sarana dan prasarana dilengkapi
Tingkatkan kualitasnya
Sarana dan prasarana ditingkatkan lagi.
Tingkatkan pelayanan
Secara gedung, guru, staf dan karyawan sudah bagus. Hanya saja fasilitas akademik dan non akademik untuk menunjang merdeka belajar kurang bangetsss
Sudah cukup baik
Kantin sekolah tambah satu atu dua.
Semakin maju dan terus berkembang
Tingkatkan pelayanan
tingkatkan terus
Tingkatkan
Perkembangan lebih ditingkatkan agar lebih maju
Semoga sarana dan prasarana semakin berkembang
-
Memuaskan
perlu di pertahankan dalam pelayanan.. 9
Ada serah terima antar penjaga madrasah
Tingkatkan lagi pelayanan publik dan pembelajaran tahap II .
Lanjutkan agar lebih baik
Tolong pelayanan lebih di tingkatkan lagi.
-

Harus di pertahankan
Semoga tambah maju dan sukses MAN 1 Brebes☐
Lebih baik lagi
Pertahankan
pelayanan harus ditingkatkan lagi
Ok
Manu terus MAN 1 Brebes
Responsif dalam pelayanan selalu di tingkatkan
Tingkatkan
Lebih ditingkatkan lagi
.
Terus tingkatkan

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan menggunakan portal google form dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas terhadap layanan publik dan pembelajaran di MAN 1 Brebes dan mengharapkan adanya peningkatan kualitas layanan publik dan pembelajaran. Berikut tabel hasil survey kepuasan yang dilakukan pada periode II tahun 2022.

NO.	DAFTAR PERTANYAAN	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?	20,5	76,8	2,7	0
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di unit ini ?	23,2	72,3	1	3,6
3.	Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan di unit ini ?	35,7	54,5	8,9	0,9
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?	16,1	77,7	6,3	0
5.	Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan?	22,3	75,5	2,7	0
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	28,6	68,8	2,7	0
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	33,9	62,5	3,6	0
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?	19,6	76,8	3,6	0
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan ini?	18,8	71,4	8,9	0,9

Berikut beberapa catatan dan tindak lanjut atas dilaksanakannya survey:

1. Untuk meningkatkan kepuasan layanan maka diadakan SOP baru yang memuat percepatan pelayanan, sehingga **tidak menimbulkan antrian yang menciptakan kerumunan pada saat pelayanan.**
2. Diupayakan adanya peningkatan kualitas layanan publik dan pembelajaran. Pada saat masa pandemic, pelaksanaan pembelajaran dilakukan secara daring. **Pelaksanaan daring bervariasi; antara lain: Google Classroom, E-Learning, Geschool, Whatsapp Group.**
3. Untuk memperlancar pembelajaran, **siswa mendapatkan fasilitas E-Modul** dari guru mata pelajaran. Hal ini tidak diperoleh siswa ketika pembelajaran tatap muka.