

**LAPORAN HASIL SURVEI
LAYANAN PUBLIK
TAHUN 2024**



Disusun oleh:

MAN Temanggung

Jl. Jenderal Sudirman No.184, Cublikan, Kowangan, Kec. Temanggung, Kabupaten Temanggung,
Jawa Tengah 56218

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, MAN Temanggung telah mengadakan Survei Kepuasan Layanan Publik. Tujuan diadakan Survei Kepuasan Layanan Publik ini untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan di MAN Temanggung, salah satu caranya dengan melakukan Survei Kepuasan kepada penerima layanan dalam hal ini adalah masyarakat. Mengingat jenis layanan yang sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survey kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan menggunakan metode teknik survei yang sesuai. Sebagai pertanggung jawaban kinerja Tim Survei, maka disusunlah laporan ini yang dimaksud untuk memberikan informasi bahwa MAN Temanggung 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 Temanggung sekaigus 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 Layanan Publik pada MAN Temanggung tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Temanggung, 19 Desember 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Survei.....	1
C. Sasaran Survei	2
D. Tahapan Pelaksanaan Survei.....	2
BAB II METODE SURVEI.....	3
A. Jenis Data	3
B. Teknik Pengumpulan Data.....	3
C. Variabel Pengukuran Kepuasan	4
D. Teknik Analisis Data	4
BAB III HASIL SURVEI.....	5
A. Survei Kepuasan Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung.....	5
B. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung.....	7
C. Survei Kepuasan Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung.....	9
D. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung.....	11
E. Survei Kepuasan Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung.....	13
F. Survei Kepuasan Pelayanan PILaM MAN Temanggung.....	15
G. Survei Kepuasan Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung	17
H. Survei Kepuasan Pelayanan Persuratan MAN Temanggung.....	19
BAB IV PENUTUP.....	21
A. Simpulan	21

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan meningkatnya kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, MAN Temanggung dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Publik 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 Temanggung telah melaksanakan survei kepuasan layanan publik dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Survei Kepuasan Layanan Publik ini merupakan survei yang dilaksanakan pada tahun 2024 di MAN Temanggung. Dalam Rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan diperlukan adanya perubahan-perubahan terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan . Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan.

B. Tujuan Survei

Survei kepuasan layanan publik di MAN Temanggung ini bertujuan untuk:

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

C. Sasaran Survei

Adapun sasaran – sasaran Survei Kepuasan Layanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di MAN Temanggung.
2. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan publik di MAN Temanggung.
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di MAN Temanggung

D. Tahapan Pelaksanaan Survei

Adapun tahapan pelaksanaan survei kepuasan layanan publik adalah sebagai berikut:

1. Tim Survei membuat instrument berupa Kuesioner, dan memasukkannya ke dalam portal google form.
2. Tim Survei membuat scan barcode disetiap layanan yang diberikan dan akan masuk ke dalam portal google form yang sudah dibuat.
3. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas diserahkan kepada ketua Tim survei.
4. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk diagram dan data deskriptif
5. Hasil analisa diserahkan kepada Kepala Madrasah.

BAB II

METODE SURVEI

A. Jenis Data

Data utama survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuisoner berisikan pertanyaan – pertanyaan yang pilih dan 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. Tekhnik Pengumpulan Data

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

1. Kepala Tata Usaha
2. Staf Tata Usaha
3. Pegawai Lainnya

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

C. Variabel Pengukuran Kepuasan

Variabel pada pengukuran ini adalah sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung
2. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung
3. Survei Kepuasan Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung
4. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung
5. Survei Kepuasan Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung
6. Survei Kepuasan Pelayanan PILaM MAN Temanggung
7. Survei Kepuasan Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung
8. Survei Kepuasan Pelayanan Persuratan MAN Temanggung

D. Teknik Analisis Data

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

BAB III

HASIL SURVEI

A. Survei Kepuasan Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung

1. Responden

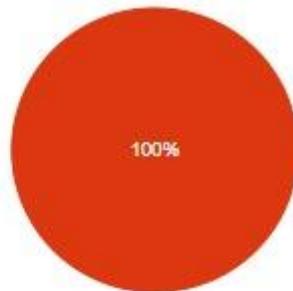
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 1 responden.

2. Hasil Survei

PENAPILAN PELAYANAN

1 jawaban

 Salin diagram



-  SANGAT RAPI
-  RAPI
-  CUKUP RAPI
-  KURANG RAPI

PELAYANAN

1 jawaban

 Salin diagram



-  SANGAT RAMAH
-  RAMAH
-  CUKUP RAMAH
-  KURANG RAMAH

KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

1 jawaban



- SANGAT CEPAT
- CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT

KRITIK dan SARAN

1 jawaban

Istikomah

B. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung

1. Responden

Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 1 responden.

2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

 Salin diagram

1 jawaban



PELAYANAN

 Salin diagram

1 jawaban



KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

1 jawaban



- SANGAT CEPAT
- CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT

KRITIK dan SARAN

1 jawaban

Sudah bagus

C. Survei Kepuasan Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung

1. Responden

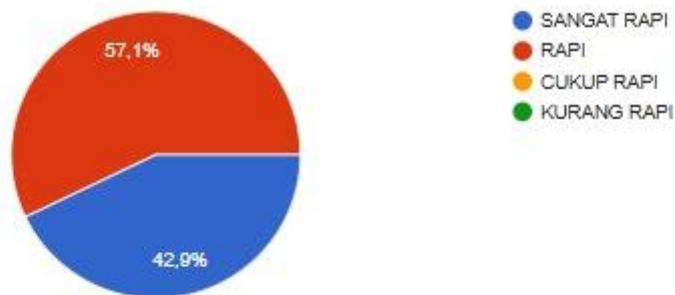
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 7 responden.

2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

7 jawaban

[Salin diagram](#)



PELAYANAN

7 jawaban

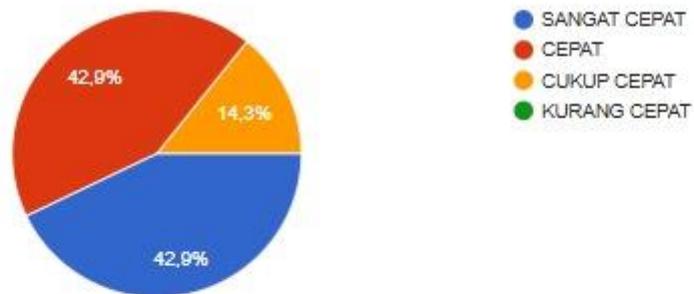
[Salin diagram](#)



KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

7 jawaban



KRITIK dan SARAN

3 jawaban

Sudah bagus

Dilanjutkan dan ditingkatkan

Tingkatkan

D. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung

1. Responden

Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 3 responden.

2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

3 jawaban

 Salin diagram



PELAYANAN

3 jawaban

 Salin diagram



KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

3 jawaban



KRITIK dan SARAN

3 jawaban

Tidak ada sudah bagus sekali.

untuk sistem pelayanan sudah sangat memuaskan, tetap dipertahankan dan ditingkatkan!

Sangat baik

E. Survei Kepuasan Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung

1. Responden

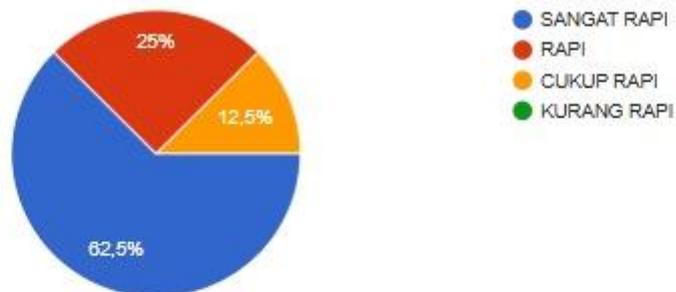
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 8 responden.

2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

8 jawaban

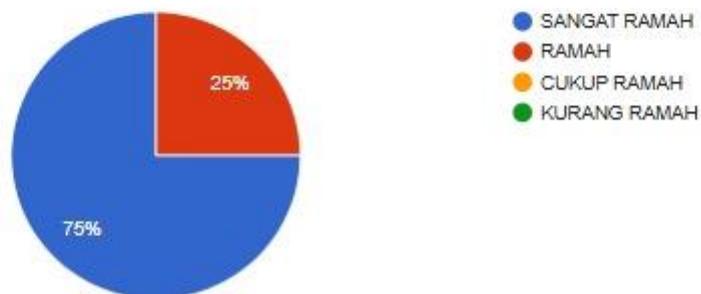
[Salin diagram](#)



PELAYANAN

8 jawaban

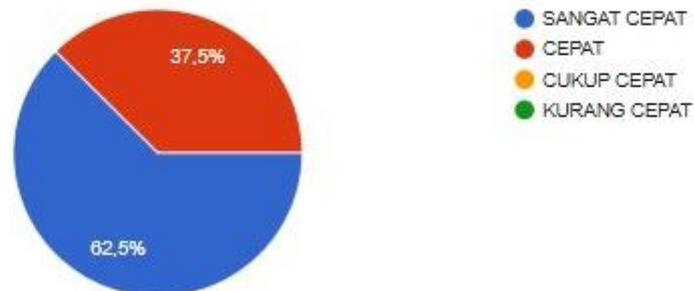
[Salin diagram](#)



KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

8 jawaban



Salin diagram

KRITIK dan SARAN

7 jawaban

Perbanyak buku novel yang baru-baru dan yang sedang viral, belinya jangan cuma satu nanti antri banyaaaaak. Perbanyak meja dan kursinya biar lebih banyak tempat untuk membaca selain untuk tempat pembelajaran. Adain tempat membaca lesehan, seperti tempat multi media tetapi khusus untuk membaca Buku-buku. Terimakasih

Penambahan meja kursi baca ,sama toilet untuk siswa

Sedikit saran, mungkin di upgrade cafe behind library nyaa

Tanggapan saya wow, keren, mantap, gendam, luar biasa!

waduh, gimana ya? kayanya koleksi buku kurang lengkap aja sih menurut saya, sekian 😊🙏

perpus GIBLARTAR sangat memukau dengan keindahan yang tak bisa ku rangkai dalam aksara. aku bisa meresapi suasana yang kuingin kan. kalo bole bagi sandi WiFi ya Bu hehe maaf bercanda Buu. GIBLARTAR IS THE BEST pokoknya.

ga ada saran soale suka

F. Survei Kepuasan Pelayanan PILaM MAN Temanggung

1. Responden

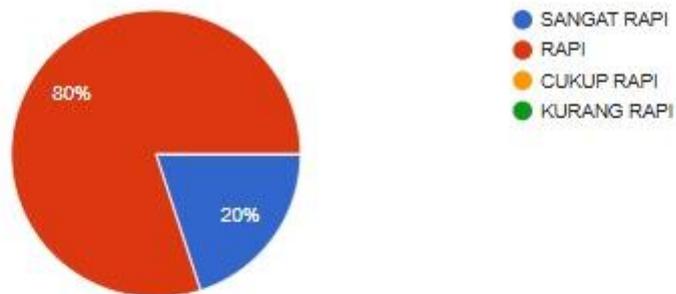
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 5 responden.

2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

5 jawaban

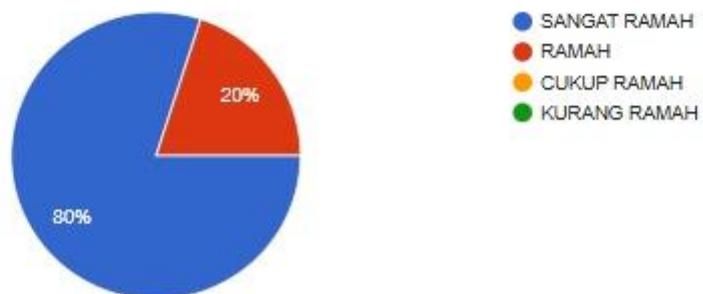
 Salin diagram



PELAYANAN

5 jawaban

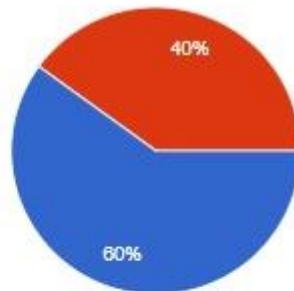
 Salin diagram



KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

5 jawaban



- SANGAT CEPAT
- CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT

KRITIK dan SARAN

3 jawaban

Selalu tingkatkan layanan

Baik ramah

pak'nya bikin malu

G. Survei Kepuasan Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung

1. Responden

Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 1 responden.

2. Hasil Survei

PEAMPILAN PELAYANAN

1 jawaban

 Salin diagram



PELAYANAN

1 jawaban

 Salin diagram



KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

1 jawaban



- SANGAT CEPAT
- CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT

KERITIK dan ARAN

1 jawaban

baik lah boss

H. Survei Kepuasan Pelayanan Persuratan MAN Temanggung

1. Responden

Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 2 responden.

2. Hasil Survei

PENAMPILAN PELAYANAN

2 jawaban

 Salin diagram



PELAYANAN

2 jawaban

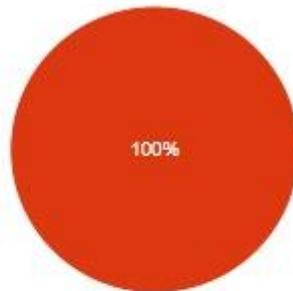
 Salin diagram



KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

2 jawaban



- SANGAT CEPAT
- CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT

KRITIK dan SARAN

2 jawaban

Tingkatkan pelayanan, pertahankan yang sudah baik

No kritik no saran is very welll

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan menggunakan portal google form dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas terhadap layanan publik di MAN Temanggung dan mengharapkan adanya peningkatan kualitas layanan publik. Berikut tabel hasil survey kepuasan yang dilakukan pada periode tahun 2024.

NO	NAMA SURVEI	KEPUASAN			
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Survey Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung	66,67	33,33	0	0
2	Survey Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung	100	0	0	0
3	Survei Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung	42,9	52,36	4,76	0
4	Survei Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung	100	0	0	0
5	Survei Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung	66,67	29,16	4,17	0
6	Survei Pelayanan PILaM MAN Temanggung	53,33	46,67	0	0
7	Survei Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung	100	0	0	0
8	Survei Pelayanan Persuratan MAN Temanggung	50	50	0	0

Berikut beberapa catatan dan tindak lanjut atas dilaksanakannya survei:

1. Sudah baik dan memuaskan menurut pengguna layanan, dan harus ditingkatkan lagi.
2. Hasil survei menunjukkan responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan pelayanan sangat jauh dari yang diharapkan. Dengan asumsi penggunaan

layanan bisa lebih dari 1 setiap harinya. Maka perlu ditindaklanjuti diantaranya setiap bagian layanan memberikan ajakan secara masif kepada pengguna layanan untuk mengisi survei kepuasan layanan.