

**LAPORAN HASIL SURVEI  
LAYANAN PUBLIK  
TAHAP 2  
TAHUN 2025**



**Disusun oleh:**

**MAN Temanggung**

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

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, MAN Temanggung telah melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Publik Tahap 2 Tahun 2025. 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 survei 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 Tahap 2 Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Temanggung, 15 Desember 2025

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 tahap kedua yang dilaksanakan pada tahun 2025 di MAN Temanggung. 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 Survei**

Survei Kepuasan Layanan Publik Tahap 2 Tahun 2025 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 Tahap 2 Tahun 2025 di MAN Temanggung 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 Tahap 2 Tahun 2025 di MAN Temanggung 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 kuisioner 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 statistik 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 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

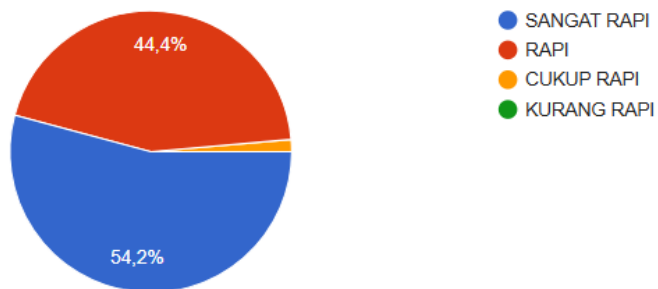
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 72 responden.

##### 2. Hasil Survei

###### PENAMPILAN PELAYANAN

72 jawaban

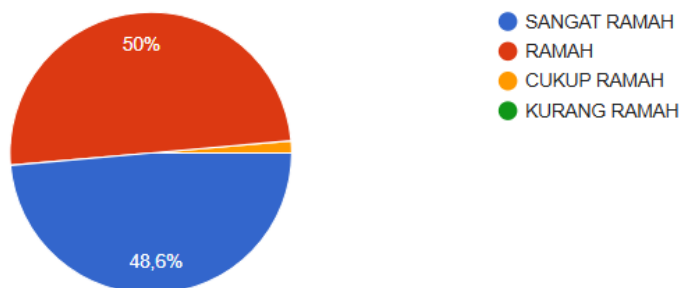
 [Salin diagram](#)



###### PELAYANAN

72 jawaban

 [Salin diagram](#)

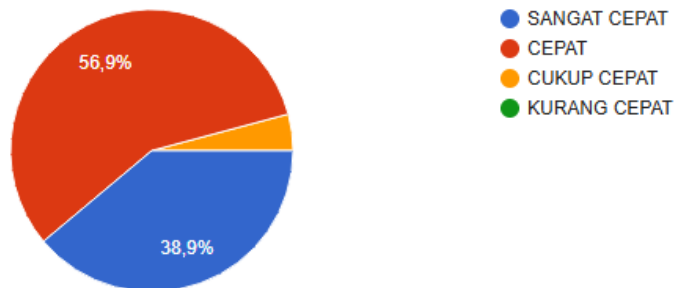




## KECEPATAN PELAYANAN

72 jawaban

 Salin diagram



## KRITIK DAN SARAN

72 jawaban

Baik

Tingkatkan

Pertahankan pelayanan yang sudah baik

Pertahankan yang SDH baik

Pelayanan Tata Usaha sudah baik

Pertahankan

mohon untuk dipertahankan dan terus ditingkatkan 🙏

## B. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung

### 1. Responden

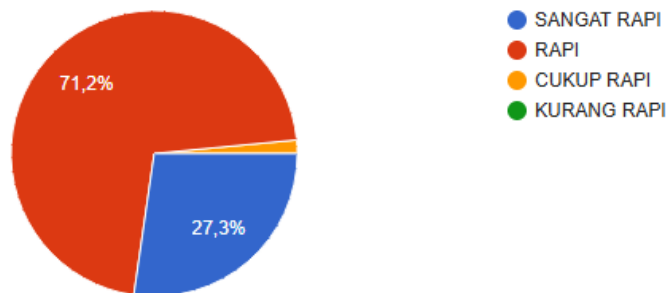
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 66 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

66 jawaban

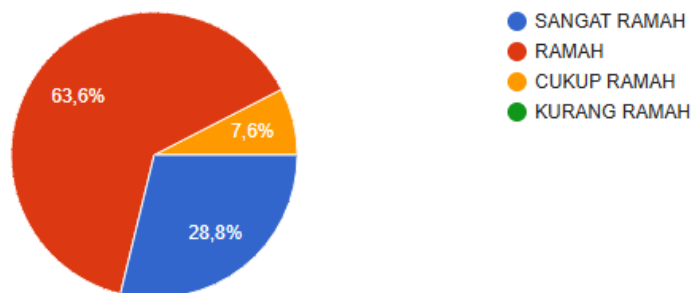
 Salin diagram



#### PELAYANAN

66 jawaban

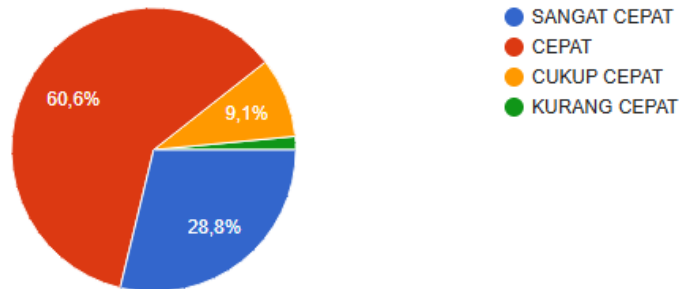
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

66 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

66 jawaban

Tingkatkan

Pelayanan sudah baik

Teliti dan berhati hatilah jgn tergesa gesa dlm hal tersebut.

Tingkatkan pelayanan untuk lebih baik lagi

sudah cepat, ramah.

Semakin baik

Pertahankan pelayanan yang sudah baik

## C. Survei Kepuasan Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung

### 1. Responden

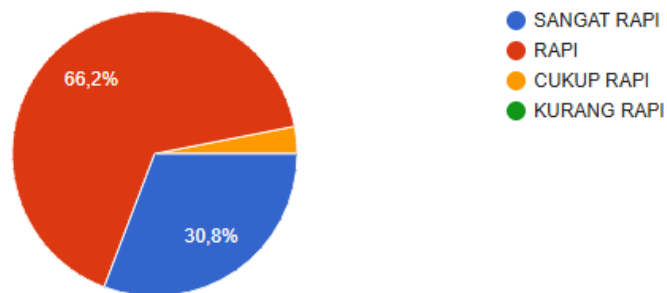
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 65 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

65 jawaban

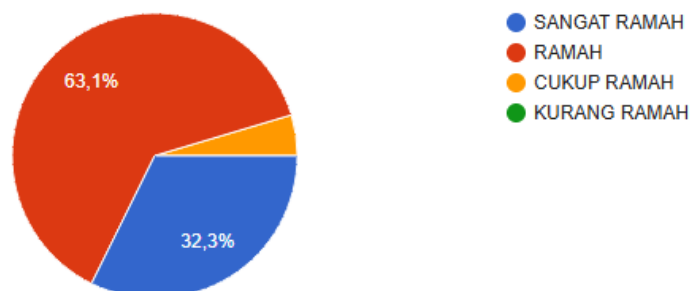
 Salin diagram



#### PELAYANAN

65 jawaban

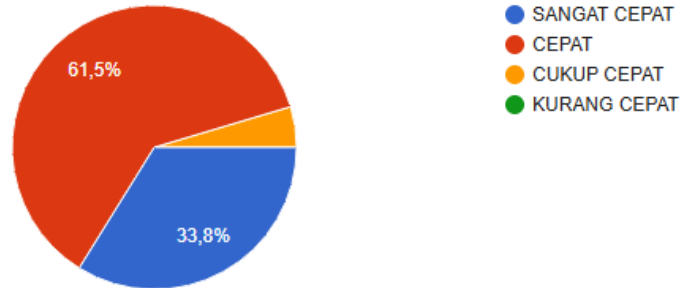
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

65 jawaban

 Salin diagram



## KRITIK DAN SARAN

65 jawaban

Bagus

Bagus dan pertahankan

Pelayanannya memuaskan

Tingkatkan menjadi lebih baik

Ditingkatkan

Pertahankan dan tingkatkan

Sudah puas dengan pelayanannya

## D. Survei Kepuasan Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung

### 1. Responden

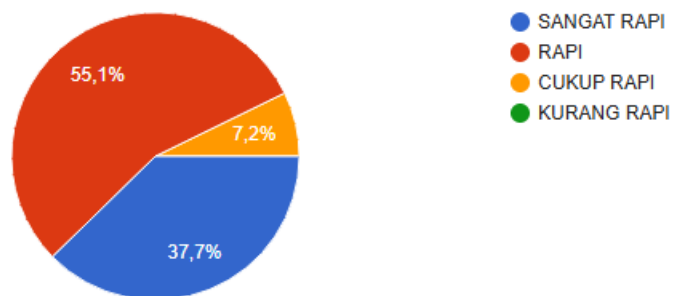
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 69 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

69 jawaban

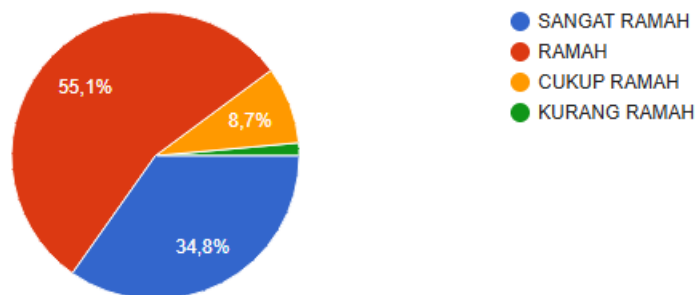
 Salin diagram



#### PELAYANAN

69 jawaban

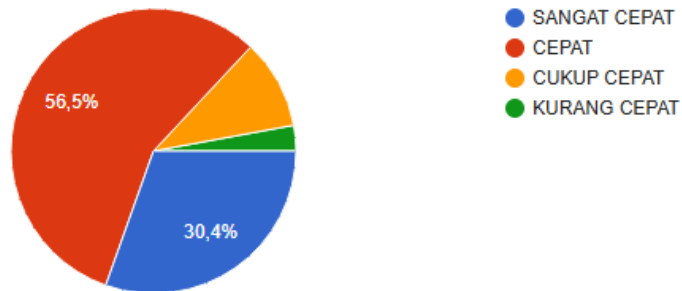
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

69 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

69 jawaban

Lanjutkan

Sudah sesuai tingkatkan

lanjutkan dan tingkatkan demi madrasah yang unggul

Semakin baik

Sudah baik

Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi

Pelayanan sangat baik

## E. Survei Kepuasan Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung

### 1. Responden

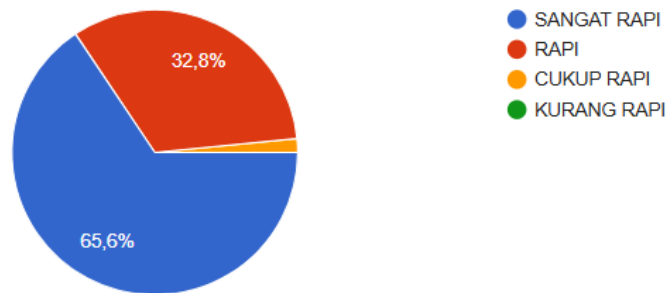
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 64 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

64 jawaban

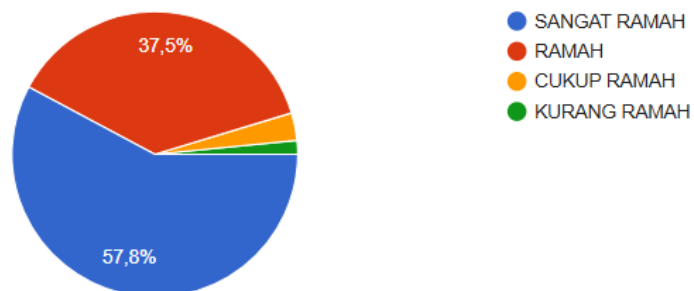
 Salin diagram



#### PELAYANAN

64 jawaban

 Salin diagram

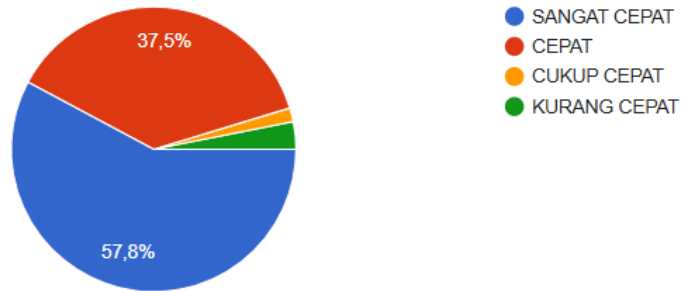




## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

64 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

64 jawaban

tingkatkan profesionalitas pelayanan

terus meningkatkan pelayanan yg sudah baik 🙏

Sudah baik

Pertahankan

optimalisasi ruang belajar belakang perpustakaan (rehab dan penataan)

Keeeeeeeeeeeeennnnnn

Dipertahankan

## F. Survei Kepuasan Pelayanan PILaM MAN Temanggung

### 1. Responden

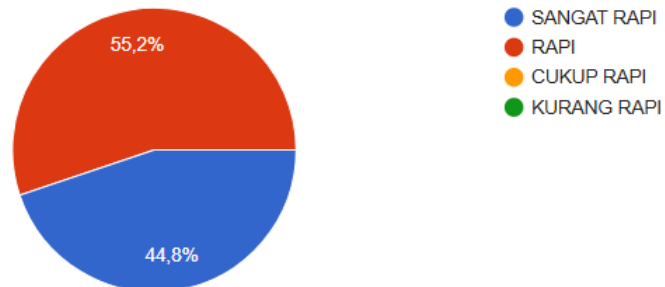
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 58 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

58 jawaban

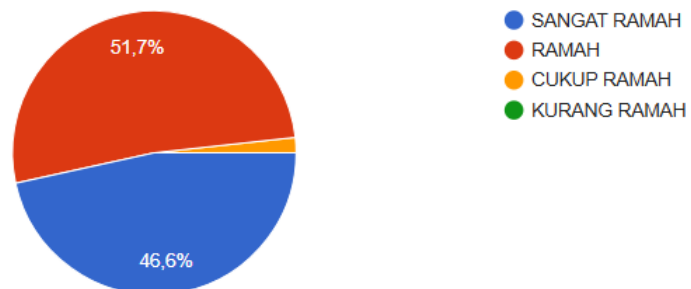
 Salin diagram



#### PELAYANAN

58 jawaban

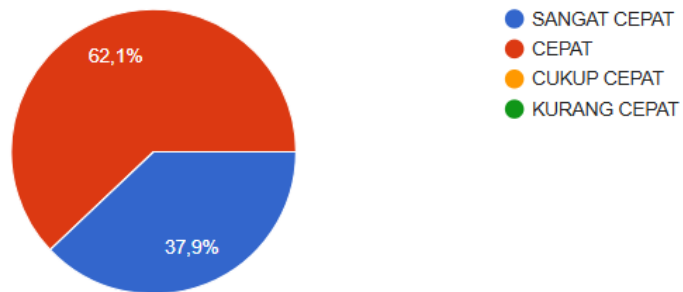
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

58 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

56 jawaban

Sangat baik

Pertahankan !

Tingkatkan

Siiiiip

Pelayanan Pilam sudah sangat ramah

Semoga semakin baik dalam melayani

Pegawainya ramah

## G. Survei Kepuasan Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung

### 1. Responden

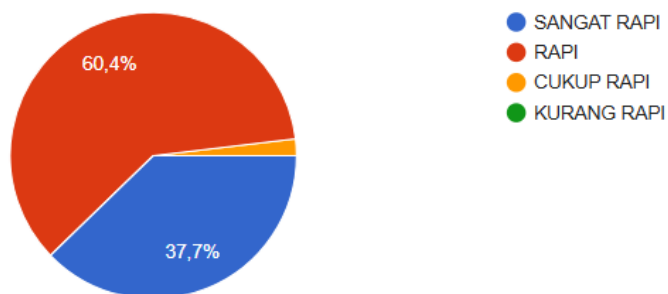
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 53 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

53 jawaban

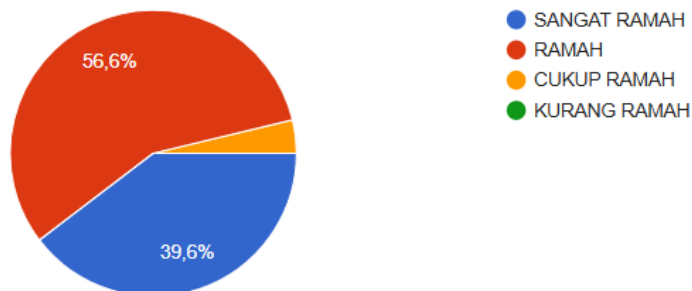
 Salin diagram



#### PELAYANAN

53 jawaban

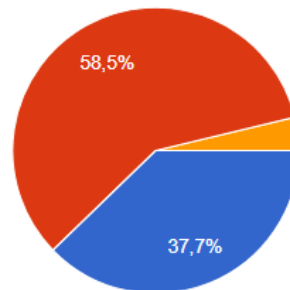
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

53 jawaban



- SANGAT CEPAT
- CEPAT
- CUKUP CEPAT
- KURANG CEPAT

## KRITIK DAN SARAN

50 jawaban

Semoga pelayanan semakin baik lagi

Alhamdulillah dilayani dengan sangat baik

Baik

Bagus

👍👍👍

Tingkatkan profesionalitas pelayanan

Tingkatkan trus pelayanan bmn

## H. Survei Kepuasan Pelayanan Persuratan MAN Temanggung

### 1. Responden

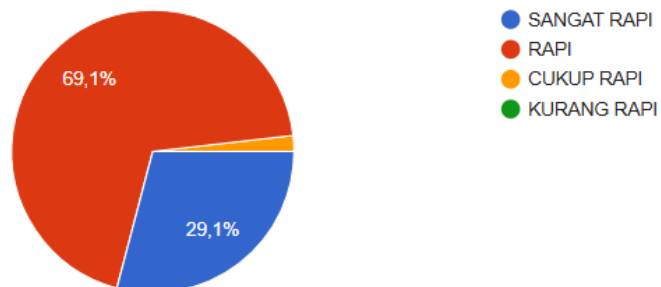
Responden terdiri dari pengguna layanan. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 55 responden.

### 2. Hasil Survei

#### PENAMPILAN PELAYANAN

55 jawaban

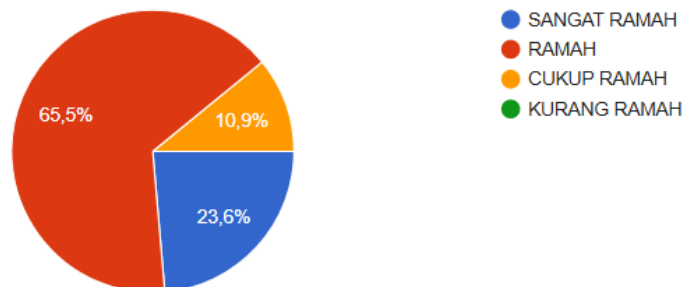
 Salin diagram



#### PELAYANAN

55 jawaban

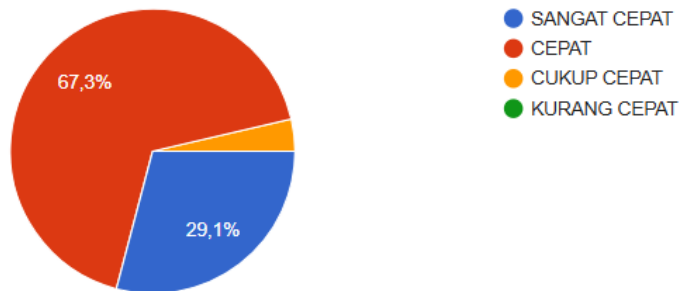
 Salin diagram



## KECEPATAN PELAYANAN

 Salin diagram

55 jawaban



## KRITIK DAN SARAN

54 jawaban

Semoga semakin baik

Semoga pelayanan persuratan semakin lebih cepat dan baik

Baik, tingkatkan profesional pelayanan

Ditambah ramahnya

Perlu di Tingkatkan lagi pelayanannya

Pelayanan sudah sangat baik

Semangat

## **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 2025.

NO	NAMA SURVEI	KEPUASAN			
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Survey Pelayanan Kepala Tata Usaha MAN Temanggung	47,23	50,44	2,33	0
2	Survey Pelayanan Bendahara DIPA MAN Temanggung	28,3	65,13	6,07	0,5
3	Survei Pelayanan Kepegawaian MAN Temanggung	32,3	63,6	4,1	0
4	Survei Pelayanan Bendahara Pengeluaran MAN Temanggung	34,3	55,6	8,67	1,43
5	Survei Pelayanan Perpustakaan MAN Temanggung	60,4	35,93	2,1	1,57
6	Survei Pelayanan PILaM MAN Temanggung	43,1	56,33	0,57	0
7	Survei Pelayanan BMN dan ATK MAN Temanggung	38,33	58,5	3,17	0
8	Survei Pelayanan Persuratan MAN Temanggung	27,27	67,3	5,43	0

**Berikut beberapa catatan dan tindak lanjut atas dilaksanakannya survei:**

1. Sudah baik dan memuaskan menurut pengguna layanan, tetap dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi.
2. Pengguna layanan yang mengisi survei sudah banyak, sangat meningkat dibandingkan survei kepuasan tahap 1.



