



MAN 3 MALUKU TENGAH

2025



# LAPORAN PELAYANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN IV

Jalan Said Perintah Nomor 05 Puncak Salaiku, Siri  
Sori Islam Kecamatan Saparua Timur  
Kabupaten Maluku Tengah

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**  
**MAN 3 MALUKU TENGAH**

**A. Pendahuluan**

1.1 Latar Belakang

Laporan ini adalah hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025, yang mencakup periode layanan Oktober hingga Desember 2025, di MAN 3 Maluku Tengah. Survei ini dilaksanakan sebagai upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, khususnya orang tua/wali siswa, terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh madrasah. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan administrasi, informasi, dan layanan akademik di MAN 3 Maluku Tengah

Pengisian survei dilakukan secara daring melalui tautan Google Form yang dibagikan kepada seluruh orang tua/wali siswa. Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan dengan menggunakan skala 1 sampai 4, Aspek yang dinilai meliputi kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan informasi, kedisiplinan dan keramahan petugas, ketepatan waktu pelayanan, keadilan dalam pemberian pelayanan, fasilitas dan sarana pelayanan, , serta kepuasan terhadap hasil layanan.

1.2 Tujuan Survei

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik MAN 3 Maluku Tengah.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan mutu layanan.
3. Menyediakan data dan informasi untuk perbaikan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik di masa mendatang

**B. Metode Survei**

2.1 Populasi dan Resvonden

1. Populasi: Pengguna layanan publik MAN 3 Maluku Tengah, khususnya orang tua/wali siswa.
2. Jumlah Responden: 45 orang.

2.2 Unsur pelayanan yang Diukur

Survei ini mengukur 10 unsur pelayanan, yang merupakan variabel penentu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

1. Persyaratan Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
4. Kesesuaian Produk Pelayanan
5. Kewajaran Biaya/Tarif
6. Kompetensi Petugas

7. Perilaku Petugas (Kesopanan dan Keramahan)
8. Kualitas Sarana dan Prasarana (ruang tunggu, loket, toilet dll)
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
10. Kedisiplinan Petugas

### 2.3 Pembobotan dan Perhitungan IKM

Setiap unsur dinilai menggunakan skala likert 4 poin (1 sampai 4). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menjumlahkan Nilai Unsur Tertimbang (NUT) dari 10 unsur.

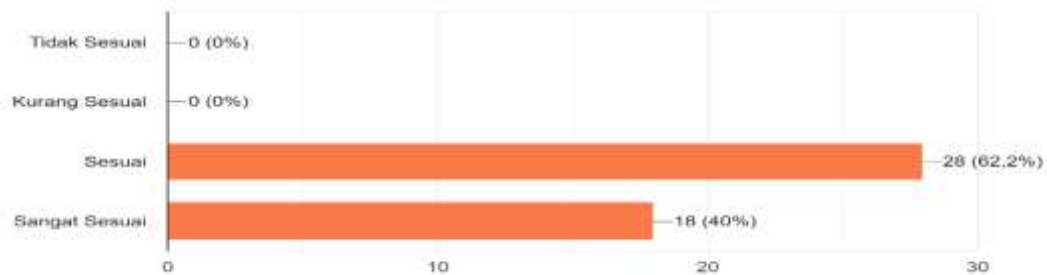
- Bobot Unsur Tertimbang :  $1/10 = 0.1$
- IKM (Konversi Skala 100) :  $\text{Nilai IKM} \times 25$

## C. Hasil Survei dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

### 3.1 Pertanyaan dan Hasil Jawabannya

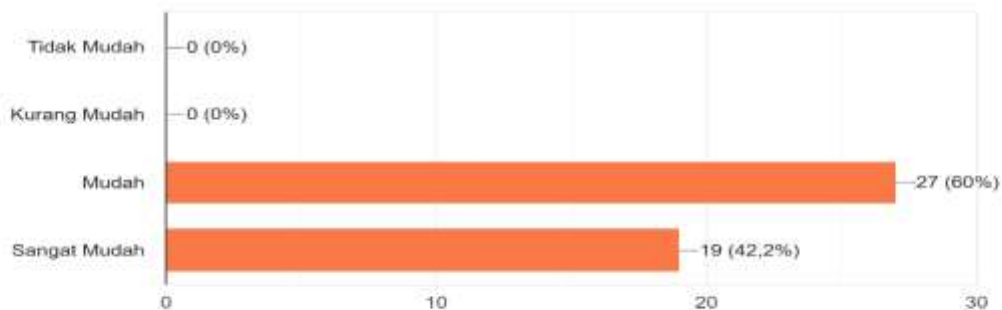
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

45 jawaban



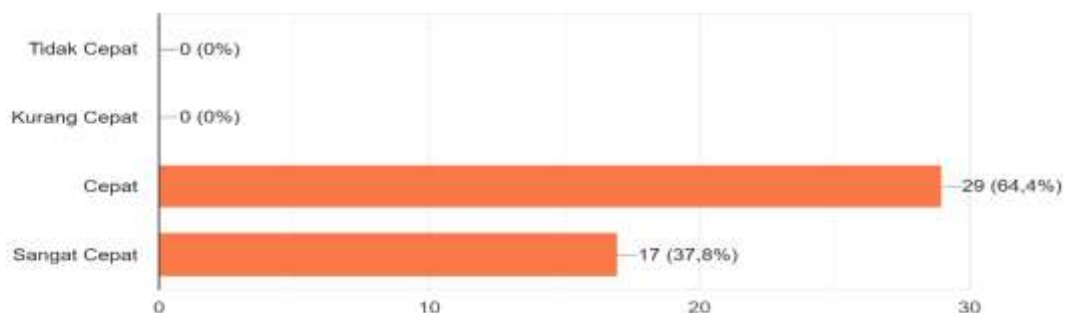
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Madrasah ?

45 jawaban



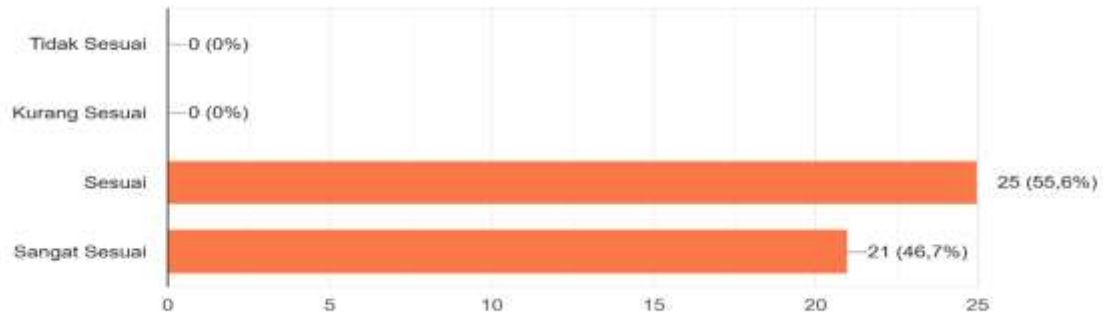
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

45 jawaban



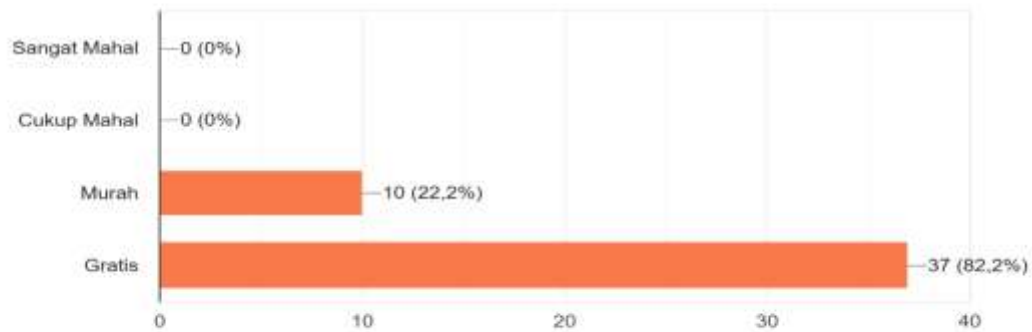
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

45 jawaban



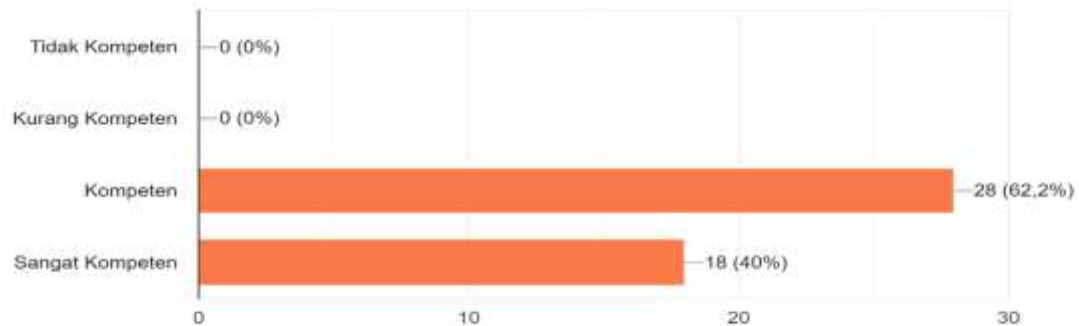
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif !

45 jawaban



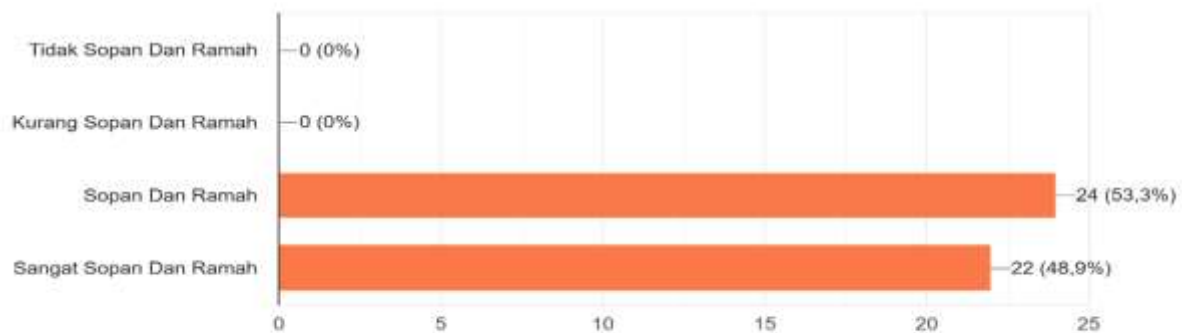
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?

45 jawaban



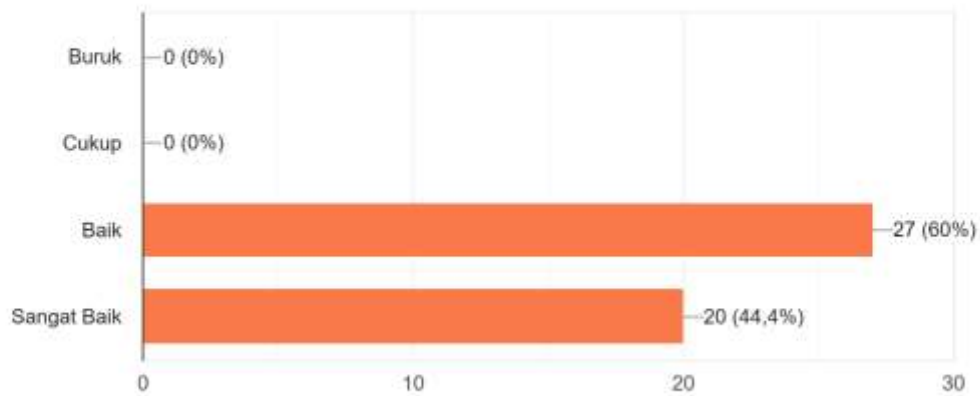
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

45 jawaban



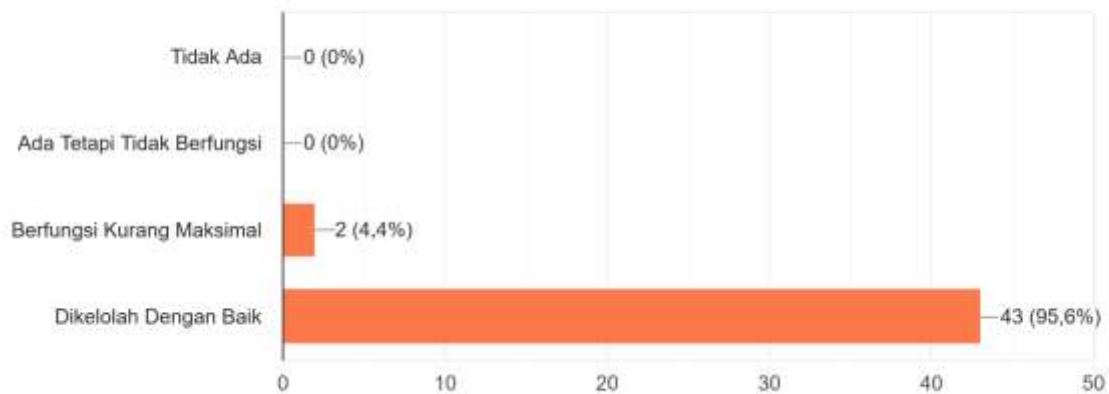
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (ruang tunggu, loket, toilet dll) di Madrasah ?

45 jawaban



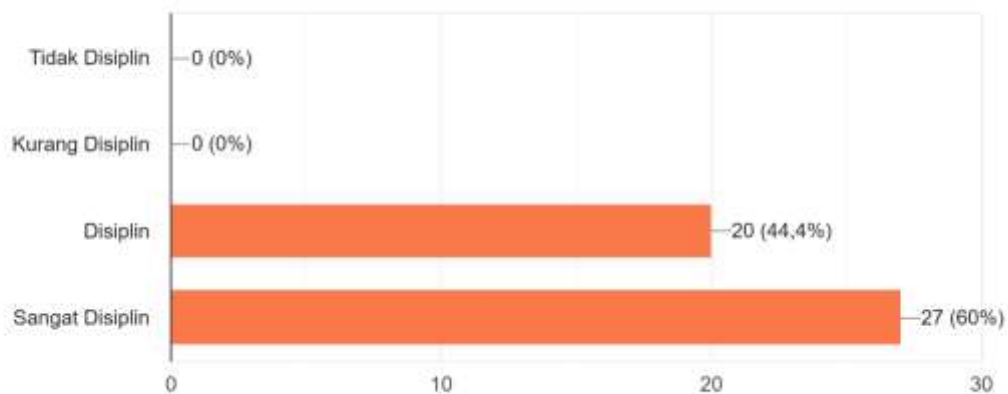
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

45 jawaban



10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ?

45 jawaban



### 3.2 Nilai Rata-Rata Per Unsur

Data dihitung berdasarkan persentase jawaban responden dari 10 pertanyaan yang tersedia pada diagram.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (Skala 1-4)
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,40
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,42
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,38
4	Kesesuaian Produk Pelayanan (Standar vs Hasil)	3,47
5	Kewajaran Biaya/Tarif	3,82
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,40
7	Perilaku Petugas (Sopanan & Keramahan)	3,49
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,44
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,96
10	Kedisiplinan Petugas	3,60

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan

Indikator	Nilai	Kategori Mutu	Kategori Kinerja
Nilai IKM ( $\Sigma NUT$ )	3,54		
IKM Skala 100 ( $IKM \times 25$ )	88.46	A	Sangat Baik

Keterangan Kategori IKM (**Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017**): Nilai IKM **88.46** berada dalam rentang **88,31 - 100.00**, yang berarti Mutu Pelayanan termasuk kategori **Sangat Baik** dengan kinerja unit yang **Sangat Baik**.

#### D. Analisis dan Interpretasi

Berdasarkan data diagram yang diunggah, berikut adalah poin-poin analisis utama:

##### 1. Kekuatan Utama (Skor Tertinggi):

- **Penanganan Pengaduan:** Merupakan unsur terbaik dengan skor 3,96. Sebanyak 95,6% responden menyatakan pengaduan dikelola dengan baik. Hal ini menunjukkan sistem respon Madrasah terhadap keluhan masyarakat sangat efektif.
- **Kewajaran Biaya:** Skor 3,82 didukung oleh fakta bahwa 82,2% responden menyatakan layanan bersifat gratis.
- **Kedisiplinan Petugas:** Merupakan nilai yang kuat (3,60) dengan 60% responden menyatakan petugas "Sangat Disiplin".

##### 2. Aspek yang Konsisten:

Unsur **Produk Pelayanan** (3,47) dan **Perilaku Petugas** (3,49) menunjukkan performa yang stabil, di mana mayoritas responden berada di kategori "Sesuai" dan "Sangat Sopan/Ramah".

3. Area untuk Peningkatan (Skor Terendah):

- **Kecepatan Waktu Pelayanan:** Meskipun masih dalam kategori baik (3,38), ini merupakan skor terendah di antara unsur lainnya. Terdapat 64,4% yang menyatakan "Cepat" namun masih perlu ditingkatkan menjadi "Sangat Cepat" untuk mencapai nilai sempurna.
- **Persyaratan dan Kompetensi:** Kedua unsur ini memiliki nilai rata-rata yang sama (3,40). Hal ini mengindikasikan perlunya sosialisasi persyaratan yang lebih jelas bagi masyarakat.

## E. Kesimpulan Dan Rekomendasi

### 1. Kesimpulan

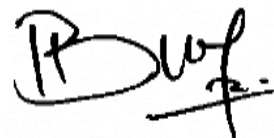
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Madrasah untuk Triwulan 4 menunjukkan performa yang **Sangat Baik** dengan nilai konversi **88,46 (Mutu A)**. Masyarakat merasa sangat terbantu dengan penanganan pengaduan yang responsif dan perilaku petugas yang sopan serta disiplin

### 2. Rekomendasi

- Optimasi Waktu Layanan:** Mengingat skor kecepatan adalah yang terendah, disarankan untuk melakukan evaluasi *bottleneck* pada proses birokrasi internal guna mempercepat waktu tunggu masyarakat.
- Peningkatan Sarana Fisik:** Meskipun sudah 60% menyatakan "Baik", pemeliharaan ruang tunggu dan toilet harus tetap menjadi prioritas rutin untuk menjaga kenyamanan pengguna layanan.
- Transparansi Informasi:** Memperjelas papan pengumuman atau media informasi digital terkait persyaratan layanan agar masyarakat memiliki pemahaman yang sama sebelum datang ke lokasi (menghindari ketidaksesuaian persyaratan).
- Apresiasi Petugas:** Mempertahankan kedisiplinan dan kesantunan petugas dengan memberikan penghargaan internal atas pencapaian skor perilaku yang tinggi di Triwulan 4 ini.

Maluku Tengah, 20 Desember 2025

Agen Perubahan



Baharia Asih Tuhepaly, S.Pd  
NI PPPK. 199109162023212041



Mengetahui  
Kepala Madrasah

Nurdin Nur Marasabessy, S.Pd  
NIP. 197107111998031003