

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV (OKTOBER – DESEMBER)
TAHUN 2024**



**DISUSUN OLEH:
TIM SURVEI SKM
MAN 3 SLEMAN**

MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 SLEMAN

Jalan Magelang Km. 4 Sinduadi Mlati Sleman 55284 Telp/Fax. (0274) 513613

Email: man3.513613@yahoo.com Website: www.mayoga.sch.id

2024

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di MAN 3 Sleman. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima layanan. Penerima layanan di MAN 3 Sleman adalah masyarakat yang terdiri dari siswa, orang tua siswa/wali siswa maupun masyarakat umum.

Laporan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) ini merupakan dokumen pertanggungjawaban MAN 3 Sleman dalam menjalankan program-program kegiatan pelayanan. Kami berusaha untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat yang membutuhkan. Selain itu untuk memberikan informasi bahwa MAN 3 Sleman memiliki komitmen dan tekad yang kuat berintegritas untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Dengan tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harapannya MAN 3 Sleman dapat memberikan layanan prima sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dan juga sebagai bahan evaluasi untuk tahun berikutnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal, efektif dan efisien.

Sleman, 31 Desember 2024

Tim Survei

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Tujuan Survei	2
D. Sasaran Survei.....	2
E. Waktu Pelaksanaan Survei.....	2
F. Tim Survei.....	2
G. Tahapan Pelaksanaan Survei	3
BAB II METODE SURVEI	4
A. Jenis Data	4
B. Teknik Pengumpulan Data	4
C. Instrumen.....	4
D. Teknik Analisis Data	5
BAB III HASIL SURVEI	6
A. Data Responden.....	6
B. Hasil Survei.....	7
BAB IV PENUTUP	15
A. Kesimpulan	15
B. Tindak Lanjut.....	15

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan masyarakat merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. MAN 3 Sleman Yogyakarta merupakan salah satu unit kerja pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan pada masyarakat. Program layanan masyarakat MAN 3 Sleman dapat diakses masyarakat dengan mudah melalui *Online* ataupun *offline*.

Layanan *online* dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui media sosial (Medsos) MAN 3 Sleman, melalui website www.mayoga.sch.id. Melalui website tersebut masyarakat dengan mudah bisa mendapatkan 10 jenis layanan prima secara *online*. Untuk memperolehnya pengguna jasa harus memahami standar layanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah di maklumkan.

Masyarakat yang ingin mendapatkan layanan secara *offline*, dapat hadir langsung di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 3 Sleman. Masyarakat akan mendapatkan layanan sesuai motto MAN 3 Sleman: Pasti, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Amanah (PRIMA). Pelayanan di PTSP akan dilayani oleh petugas *Front Office* (FO) PTSP dan *Back Office* (BO) PTSP yang kompeten dalam bidangnya.

Selain itu di PTSP MAN 3 Sleman, disediakan pula layanan aduan masyarakat (DUMAS). Melalui Dumas masyarakat dapat memberikan penilaian, sumbang saran, kritik dan aduan atas kekurangan pelayanan MAN 3 Sleman. Layanan Dumas dapat di akses secara *online* pada website madrasah.

PTSP MAN 3 Sleman melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis layanan PTSP MAN 3 Sleman. Hasil dari survei bisa menjadi *feedback* dan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja layanan yang lebih baik. Hasil survei kepuasan masyarakat berupa indeks kepuasan masyarakat (IKM). Berbasis data IKM madrasah akan melakukan program tindak lanjut sekaligus sebagai dasar dalam melakukan evaluasi layanan PTSP MAN 3 Sleman.

B. Dasar Hukum

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

C. Tujuan Survei

Kegiatan survei dimaksudkan untuk mendapatkan data yang terukur mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan MAN 3 Sleman Yogyakarta. Tujuan survei adalah :

1. Memperoleh gambaran obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP MAN 3 Sleman
2. Menjadi sumber data mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan.
3. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas kinerja PTSP MAN 3 Sleman pada masyarakat.

D. Sasaran Survei

Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP MAN 3 Sleman dilakukan kepada setiap penerima layanan yang ada di PTSP.

E. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober – Desember (triwulan IV) tahun 2024

F. Tim Survei

Tim survei MAN 3 Sleman terdiri dari:

Penanggung Jawab	: Moh. Fadlil Afif, Lc.	(Kepala MAN 3 Sleman)
Ketua Tim Survei	: Isni Kurnia R, S.Pd., M.Sc.	(Waka Humas)
Anggota	: Yuli Endarwati, SE	(Pengelola Pendidikan)
	Nuzul Hidayah Yuningsih, SIP.	(Pustakawan)
	Chaerunisa Hikmatuzahwa, S.Pd.	(Guru)

Dika Frantiko, M.Hum.	(Guru)
Tsabit Albanani, S.Pd.	(Guru)
Mutmaynaturihza, S.Ag.	(Guru)
Muhammad Faqih Trisnandy, S.Pd.	(Guru)
Mustika Nindya Perwitasari, S.IP.	(Pustakawan)
Tri Septi Kumalasari, S.Kom.	(Petugas PTSP)
Ananda Dwi Putri, S.IP.	(Pustakawan)
Suranta	(Pengadministrasi Umum)

G. Tahapan Pelaksanaan Survei

Adapun tahapan pelaksanaan survei kepuasan layanan publik adalah sebagai berikut:

1. Tim Survei menentukan metode survei dan teknik penarikan sampel.
2. Tim Survei membuat instrumen berupa kuesioner ke dalam *google form*, dan memasukkannya dalam aplikasi survei
3. Tim Survei menentukan jadwal pelaksanaan survei
4. Kuesioner dalam *googleform* yang telah diisi diolah oleh petugas diserahkan kepada ketua Tim survei
5. Tim Survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk tabel, diagram dan data deskriptif
6. Hasil analisa diserahkan kepada Kepala Madrasah.

BAB II

METODE SURVEI

A. Jenis Data

Survei kepuasan masyarakat di MAN 3 Sleman triwulan IV (Oktober – Desember) tahun 2024 dilakukan dengan membagikan angket pertanyaan-pertanyaan melalui *google form* dengan link berikut <https://bit.ly/SurveyKepuasanMayoga>. Hasil jawaban responden tersebut diolah dan dianalisa kemudian dijabarkan secara deskriptif.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada survei ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban melalui link survei. Populasi dalam survei adalah masyarakat yang berkaitan atau berkepentingan dalam kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh MAN 3 Sleman. Sampel pada survei ini diambil dengan teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana) dengan jumlah responden yang bervariasi pada tiap survei.

C. Instrumen

Instrumen pertanyaan dalam survei ini dimasukkan ke dalam *google form* dengan link <https://bit.ly/SurveyKepuasanMayoga>. Parameter pertanyaan dalam survei ini memuat unsur sebagai berikut :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
2. Kejelasan Persyaratan Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kemampuan Petugas
5. Kesopanan dan Keramahan Petugas
6. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
7. Pengurusan Tanpa Biaya
8. Kesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

Rincian instrumen dalam *google form*, sebagai berikut:

NO	PERNYATAAN	PILIH JAWABAN
1	Bagaimana pendapat Anda mengenai petugas yang memberikan layanan di PTSP?	a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. Ramah d. Sangat ramah
2	Bagaimana pendapat Anda mengenai prosedur pelayanan di PTSP?	a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas
3	Bagaimana pendapat Anda mengenai sarana dan prasana layanan PTSP MAN 3 Sleman? (ruang tunggu, kebersihan, fasilitas umum, dll)	a. Tidak layak b. Kurang layak c. layak d. Istimewa

4	Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan petugas dalam memberikan layanan di PTSP?	<ul style="list-style-type: none"> a. Lambat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
5	Bagaimana Pendapat Anda tentang Biaya/Tarif dalam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
6	Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas PTSP?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
7	Apakah disediakan layanan aspirasi dan aduan di PTSP	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak tersedia b. Tersedia tapi tidak berfungsi c. Tersedia berfungsi kurang maksimal d. Tersedia dan berfungsi
8	Apakah petugas memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan pelayanan yang diperlukan?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas
9	Apakah layanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan yang anda harapkan?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai

D. Teknik Analisis Data

Data pada survei ini disusun dalam bentuk grafik dan dianalisa dengan analisa statistik deskriptif.

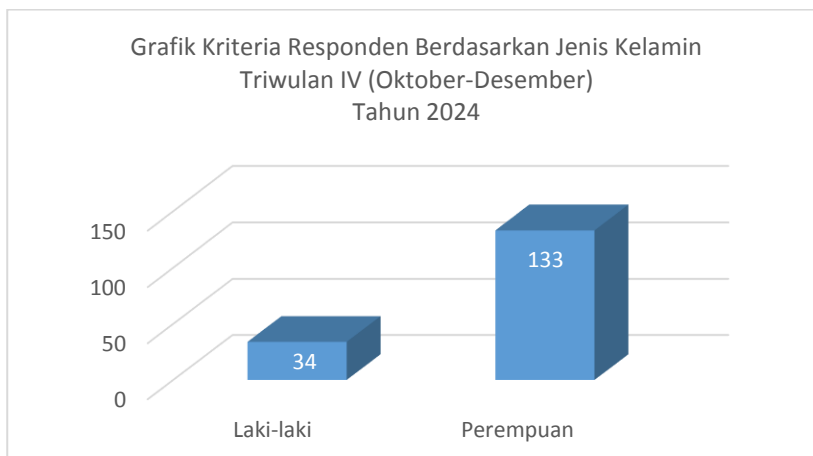
BAB III HASIL SURVEI

A. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Data responden yang telah mengisi pada link survei kepuasan masyarakat <https://bit.ly/SurveyKepuasanMayoga> terdiri dari siswa, orang tua/ wali siswa dan masyarakat. Jumlah responden yang mengisi link survei sebanyak 167 reponden yang terdiri dari 34 orang laki-laki dan 133 orang perempuan.

Rekapitulasi kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan Jenis Kelamin
Triwulan IV Tahun 2024

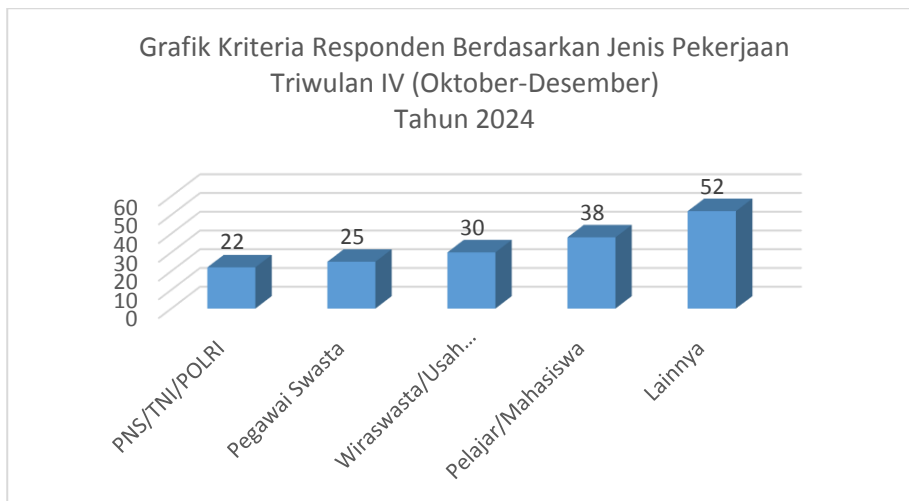
Kriteria responden	Jumlah responden
Laki-laki	34
Perempuan	133
JUMLAH	167



Sumber : data survei pada link <https://bit.ly/SurveyKepuasanMayoga>

Rekapitulasi kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat
Berdasarkan Pekerjaan Responden
Triwulan IV Tahun 2024

Jenis Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/POLRI	22
Pegawai Swasta	25
Wiraswasta/Usahawan	30
Pelajar/Mahasiswa	38
Lainnya	52
Jumlah	167



Sumber : data survei pada link <https://bit.ly/SurveyKepuasanMayoga>

B. Hasil Survei

Hasil survei kepuasan masyarakat triwulan IV (Oktober – Desember) tahun 2024 dilakukan dengan membagikan angket melalui *google form* dengan link sebagai berikut: <https://bit.ly/SurveyKepuasanMayoga>.

Jumlah responden : 167 reponden

Jumlah parameter : 9

Parameter :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
2. Kejelasan Persyaratan Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kemampuan Petugas
5. Kesopanan dan Keramahan Petugas
6. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
7. Pengurusan Tanpa Biaya
8. Kesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

Analisa perhitungan : SKM = $\frac{\text{Total nilai persepsi responden per parameter} \times \text{Bobot}}{\text{Total parameter yang terisi}}$

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{jumlah parameter} \\ &= (1/9) \\ &= 0,111 \end{aligned}$$

Konversi : IKM unit pelayanan X 25

Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat: <https://bit.ly/SurveyKepuasanMayoga>

Survey Kepuasan Masyarakat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) MAN 3 Sleman dalam kurun waktu Januari - Desember 2024

kami harapkan pengisian survey sesuai dengan kenyataan yang ada, agar menjadi data yang bermanfaat bagi perbaikan kualitas layanan PTSP MAN 3 Sleman

Kami ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi survey ini

Wassalamu'alaikum wr.wb.

perpustakaanmanyogyakarta3@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

* Indicates required question

Email *

Your answer

Survey Kepuasan Masyarakat

perpustakaanmanyogyakarta3@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

* Indicates required question

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA *

Your answer _____

USIA (TAHUN) *

Your answer _____

JENIS KELAMIN

- Perempuan
- Laki-Laki

ALAMAT

Your answer _____

NOMOR WA AKTIF (BERI TANDA * SEBELUM ANGKA)

Your answer _____

PEKERJAAN

- PNS/TNI/Polri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya

Bagaimana pendapat Anda mengenai petugas yang memberikan layanan di PTSP? *

- Tidak ramah
- Kurang ramah
- Ramah
- Sangat ramah

Bagaimana pendapat Anda mengenai prosedur pelayanan di PTSP? *

- Tidak jelas
- Kurang jelas
- Jelas
- Sangat jelas

Bagaimana pendapat Anda mengenai sarana dan prasana layanan PTSP MAN 3 Sleman? (ruang tunggu, kebersihan, fasilitas umum, dll) *

- Tidak layak
- Kurang layak
- Layak
- Istimewa

Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan petugas dalam memberikan layanan di PTSP? *

- Tidak Cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana Pendapat Anda tentang Biaya/Tarif dalam Pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas PTSP? *

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

Apakah disediakan layanan aspirasi dan aduan di PTSP

- Tidak tersedia
- Tersedia tapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Tersedia dan Berfungsi

Apakah petugas memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan pelayanan yang diperlukan? *

- Tidak jelas
- Kurang jelas
- Jelas
- Sangat jelas

Apakah layanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan yang anda harapkan? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

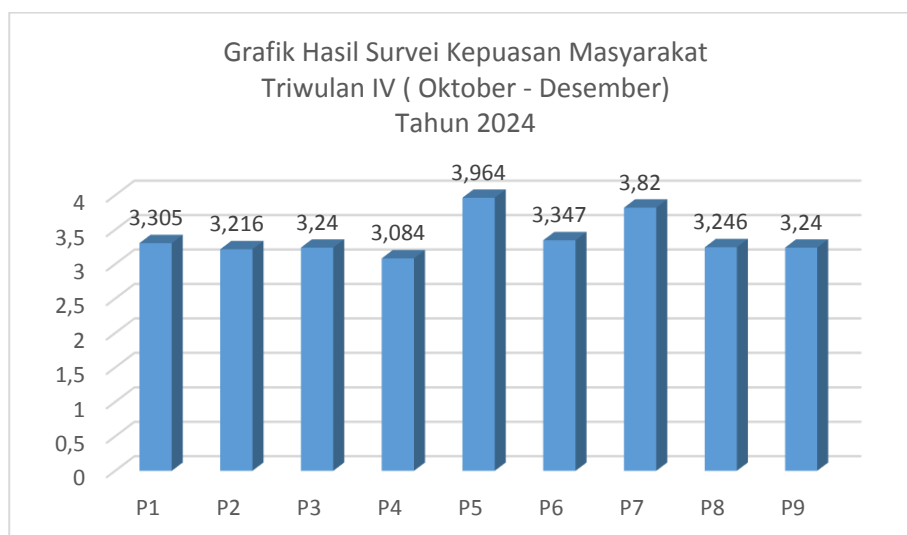
PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

Jumlah responden	167								
No urut responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	3	3	4	4	3	1	3	4
5	3	3	3	3	4	3	4	3	3
6	4	4	4	3	4	4	4	3	3
7	3	4	4	3	4	4	4	3	3
8	3	3	3	3	4	3	1	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	3	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	4	3	4	3	3
14	4	3	3	3	4	4	1	4	3
15	3	3	3	3	4	3	4	3	3
16	3	3	3	3	4	3	4	3	3
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	4	3	4	3	4
19	3	4	3	3	4	3	4	3	3
20	3	3	3	3	4	3	4	3	3
21	3	3	3	3	4	3	4	3	3
22	3	3	3	3	4	3	4	3	3
23	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	3	3	3	3	4	3	4	3	3
25	3	3	4	3	4	3	4	3	3
26	3	3	3	3	4	3	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	4	3	4	3	3
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	4	3	4	3	3
31	3	3	3	3	4	3	4	3	3
32	4	4	4	4	1	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	4	3	4	3	3
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	4	3	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	2	4	2	4	3	4	3	2
39	4	3	3	3	4	3	4	3	3
40	3	3	3	3	4	3	4	3	3
41	3	3	3	4	4	4	4	3	3
42	4	4	4	3	4	4	1	4	4
43	4	3	3	3	4	4	4	3	4
44	4	4	4	3	4	4	4	3	4
45	4	4	3	3	4	4	4	3	4
46	3	4	4	3	4	3	4	3	3
47	3	3	3	3	4	4	4	4	3

48	3	3	3	3	4	3	4	3	3
49	3	4	4	3	4	3	4	3	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	3	1	4	4	3	4
52	3	3	3	3	4	3	1	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	3	4	3	4	3	3
55	3	3	3	3	4	3	4	3	3
56	3	3	3	3	4	3	4	3	3
57	3	2	4	3	4	3	4	3	3
58	4	3	3	4	4	3	4	4	4
59	3	3	3	3	4	3	4	3	3
60	3	3	3	3	4	3	4	3	3
61	4	3	3	3	4	4	4	3	3
62	3	3	4	3	4	3	4	3	3
63	3	3	3	3	4	3	4	3	3
64	3	3	3	3	4	3	1	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	3	4	3	4	3	3
67	3	3	3	3	4	4	4	3	3
68	3	3	3	3	4	3	4	3	3
69	3	3	3	3	4	3	4	3	3
70	3	3	3	3	4	3	4	3	3
71	3	3	3	3	4	3	1	3	3
72	3	3	3	3	4	3	4	3	3
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	3	4	3	3
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	4	3	3	4	3	4	3	3
78	3	3	3	3	4	3	4	3	3
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	4	3	4	3	3
81	4	4	3	4	4	3	4	4	3
82	3	3	3	3	4	3	4	3	3
83	3	3	3	3	4	3	4	4	3
84	3	3	3	3	4	4	4	3	3
85	4	3	3	3	4	4	4	3	4
86	4	3	3	3	4	4	4	4	3
87	3	2	3	3	4	3	4	3	3
88	3	3	3	3	4	3	4	3	3
89	4	3	3	3	4	3	4	3	3
90	3	3	3	3	4	3	4	3	3
91	3	3	3	3	4	3	4	3	3
92	3	3	3	3	4	3	4	3	3
93	3	3	3	3	4	3	4	3	3
94	3	2	2	3	4	3	4	3	3
95	4	3	4	3	4	4	4	4	4
96	3	3	4	3	4	3	4	3	3
97	2	2	3	2	4	3	4	2	2
98	4	4	4	3	4	4	4	4	3

99	3	3	3	3	4	3	4	3	3
100	3	3	3	3	4	3	4	3	3
101	3	3	3	3	4	3	4	3	3
102	3	3	3	3	4	4	4	3	3
103	3	3	4	3	4	3	4	3	3
104	3	3	3	3	4	3	4	3	3
105	3	3	3	3	4	3	4	3	3
106	4	4	4	3	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	4	3	4	3	3
108	4	3	4	3	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	4	3	1	3	3
110	3	3	3	3	4	3	4	3	3
111	3	3	3	3	4	3	4	3	3
112	3	4	3	3	4	4	4	3	4
113	3	3	4	3	4	3	4	3	3
114	3	3	3	3	4	3	4	3	3
115	3	3	3	3	4	3	1	4	3
116	3	3	3	3	4	3	4	3	3
117	3	3	3	3	4	3	4	3	3
118	4	4	3	3	4	3	4	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	3	4	4	4	4	4	4	3
121	2	3	3	1	4	2	4	3	3
122	3	3	3	3	4	3	4	3	3
123	3	3	3	3	4	3	4	3	3
124	4	3	4	3	4	4	4	3	4
125	3	3	3	3	4	3	4	3	3
126	4	3	3	3	4	4	4	3	3
127	4	4	3	3	4	4	4	4	3
128	3	3	3	3	4	3	4	3	3
129	3	3	3	3	4	3	4	3	3
130	3	3	3	3	4	3	4	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	4	3	1	3	3
133	3	3	3	3	4	3	4	3	3
134	3	3	3	3	4	4	4	3	3
135	3	3	3	2	4	3	4	3	3
136	3	4	4	3	4	3	4	3	4
137	4	4	3	3	4	4	4	4	4
138	4	4	3	3	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	4	3	4	3	3
140	3	3	3	3	4	3	4	3	3
141	4	3	4	3	4	4	4	3	3
142	3	3	3	2	4	3	4	3	3
143	4	4	3	3	4	4	4	4	4
144	3	3	4	3	4	4	4	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	4	3	4	3	3
147	3	3	4	3	4	4	4	3	3
148	3	2	3	3	4	3	4	2	2
149	3	3	3	3	4	3	4	3	3

150	3	3	3	3	4	3	4	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	4	3	3	4	3	4	3	4
153	3	2	3	2	4	3	4	3	3
154	3	3	3	3	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	4	3	4	3	3
156	4	3	3	3	4	4	4	4	3
157	3	3	3	3	4	3	4	3	3
158	3	3	3	3	4	3	4	3	3
159	3	3	3	3	4	3	4	3	3
160	3	3	3	3	4	4	4	3	3
161	3	3	1	3	4	3	4	3	3
162	3	3	3	3	4	3	4	3	3
163	4	3	4	3	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	4	3	4	3	3
165	4	3	4	3	4	3	4	4	3
166	3	3	3	3	4	3	4	3	3
167	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Jumlah nilai per parameter (JP)	552	537	541	515	662	559	638	542	541
Nilai rata-rata (NRR) per parameter	3,305	3,216	3,24	3,084	3,964	3,347	3,82	3,246	3,24
Nilai indeks per parameter	0,367	0,357	0,36	0,343	0,44	0,372	0,424	0,361	0,36
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,38								
Konversi	85								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	BAIK								



Sumber : data survei pada link <https://bit.ly/SurveyKepuasanMayoga>

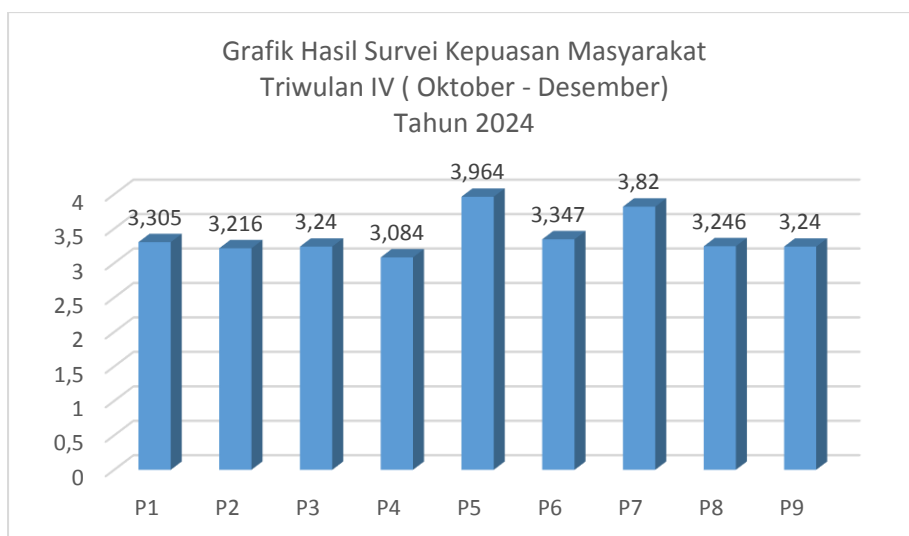
Berdasarkan data diatas persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah tentang **Pengurusan Tanpa Biaya**, sedang persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Kecepatan Pelayanan**.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian SKM, maka kategori penilaian pelayanan MAN 3 Sleman yaitu: **BAIK**
2. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah tentang **Pengurusan Tanpa Biaya**, sedang persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Kecepatan Pelayanan**



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berikut beberapa tindak lanjut atas dilaksanakannya survei:

1. Mengadakan evaluasi pelayanan di MAN 3 Sleman dan melakukan perbaikan
2. Peningkatan komitmen pelayanan dan kesiapan atas sanksi jika tidak dapat memberikan pelayanan sebagaimana standar pelayanan melalui pembinaan
3. Pihak Madrasah berkoordinasi dengan penanggungjawab hadroh agar dapat mempertimbangkan waktu latihan hadroh dan mengecilkan volume suara agar tidak mengganggu warga sekitar MAN 3

Sleman, 31 Desember 2024

Mengetahui,
Kepala MAN 3 Sleman,



Moh. Fadlil Afif, Lc., M.Pd.

Ketua Tim Survei SKM

Isni Kurnia R, S.Pd., M.Sc.

LAMPIRAN

**TINDAK LANJUT ADUAN SKM
TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER)
TAHUN 2024**

JENIS LAYANAN	URAIAN PENGADUAN	BENTUK TINDAK LANJUT	KETERANGAN
Aduan masyarakat (Pengaduan tertulis melalui WhatsApp dari masyarakat berkaitan dengan kegiatan hadroh yang sampai malam karena suara mengganggu warga sekitar MAN 3)	Masyarakat sekitar Mayoga (warga Sinduadi) menyampaikan keluhan adanya kegiatan hadroh yang dilaksanakan sampai malam dan suaranya mengganggu warga sekitar	Pihak Madrasah berkoordinasi dengan penanggungjawab hadroh agar dapat mempertimbangkan waktu latihan hadroh dan mengecilkan volume suara agar tidak mengganggu warga sekitar MAN 3	Pengaduan telah selesai ditindak lanjuti