



LAPORAN KEGIATAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY PELAYANAN MTS NEGERI 1 BELITUNG TIMUR



**2
0
2
5**



**LAPORAN KEGIATAN
TINDAK LANJUT HASIL SURVEY
PELAYANAN
MTS NEGERI 1 BELITUNG TIMUR**



MTS NEGERI 1 BELITUNG TIMUR

2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupayameningkatkan kualitas pelayanan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

C. Sasaran

Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan memiliki beberapa sasaran yaitu :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan

- elayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Melakukan Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
 3. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat

Tersedianya data Index Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut haL perlu dilakukan;

E. Tujuan

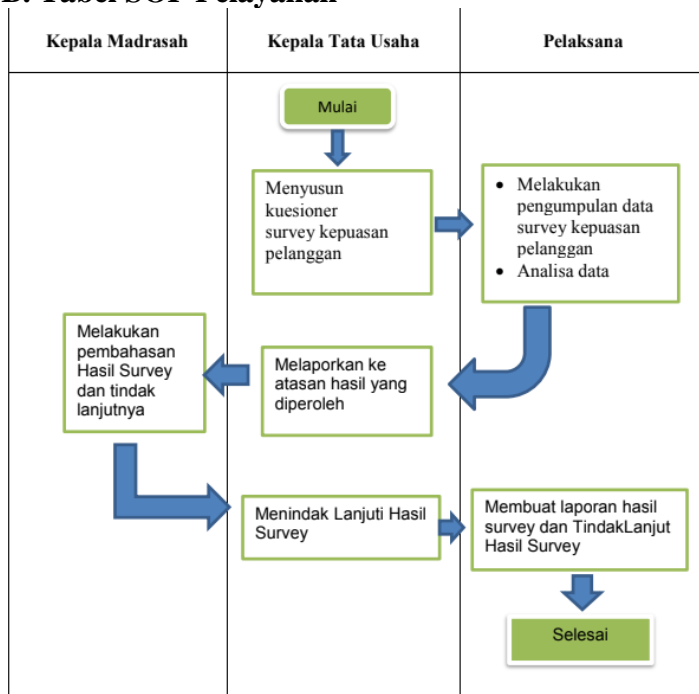
1. Mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik Di MTs Negeri 1 Belitung Timur
2. Melakukan Tindak lanjut atas hasil survey kepuasan Pelanggan.

BAB II PROSEDUR PENGUKURAN SURVEY

A. Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di unit Pelayanan Terpadu MTs Negeri 1 Belitung Timur, Kementerian Agama pada saat jam kantor, dengan cara mengisi kuesioner setelah pelanggan menerima pelayanan.

B. Tabel SOP Pelayanan



C. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata –rata tertimbang = Jumlah Bobot = 1 = 0,083

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$IKM = \text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai penimbang Total unsur yang terisi}$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut : $IKM \text{ Unit pelayanan} \times 20$ Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit.

pelayanan dimungkinkan untuk:

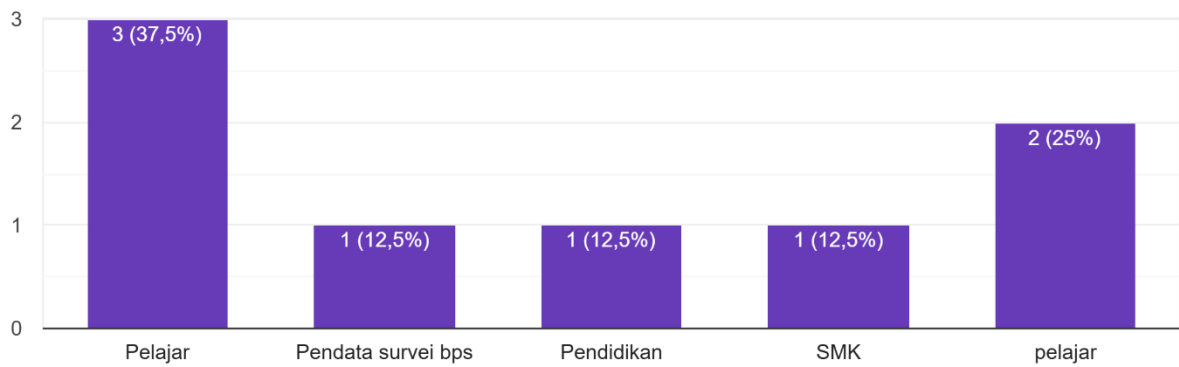
- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan

BAB III HASIL SURVEY

Adapun hasil rekapitan angketnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini ; *Tabel. 1*

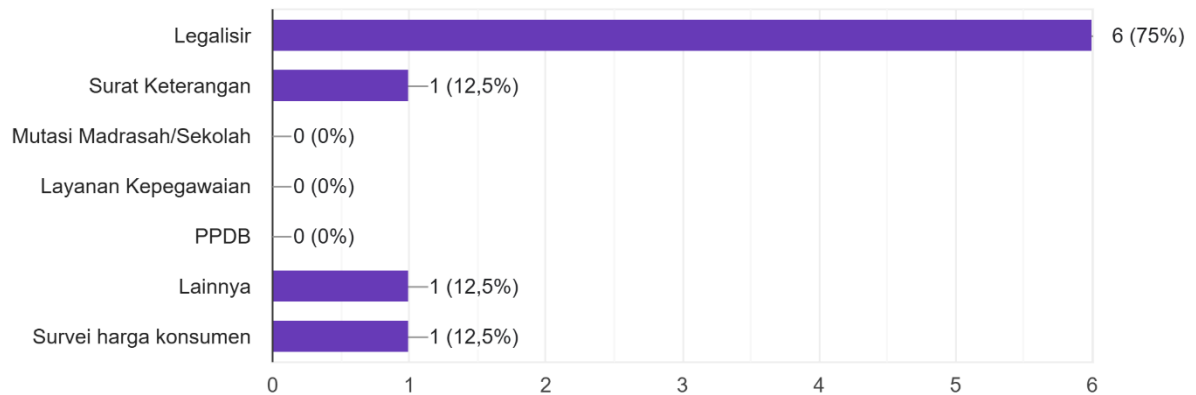
Pekerjaan/Pendidikan

8 jawaban

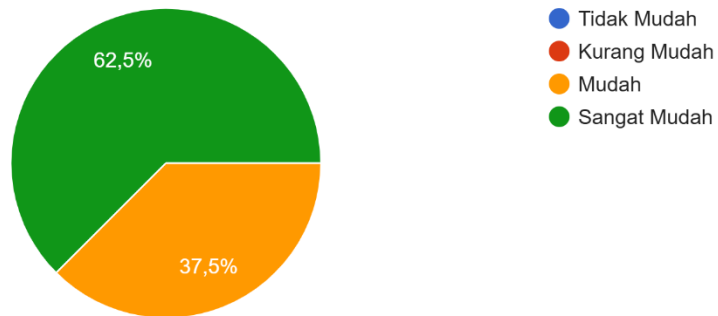


Keperluan

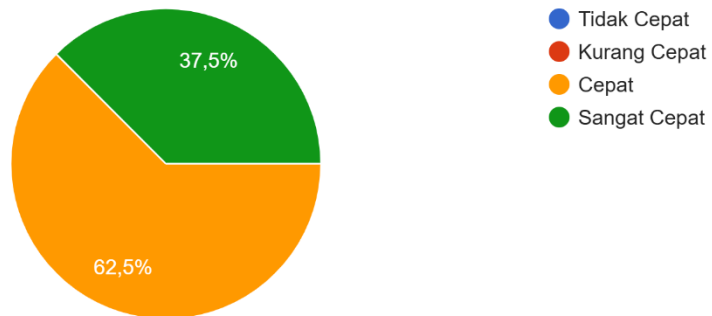
8 jawaban



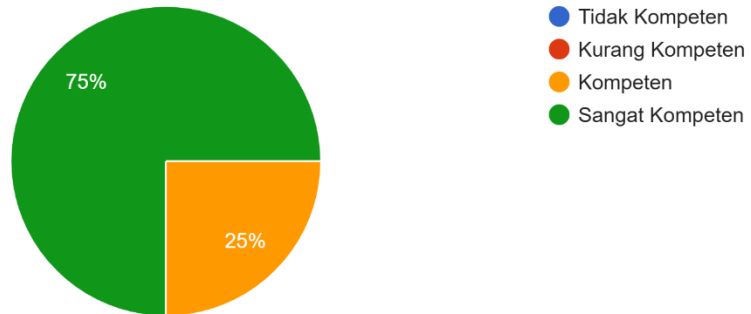
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan layanan PTSP
8 jawaban



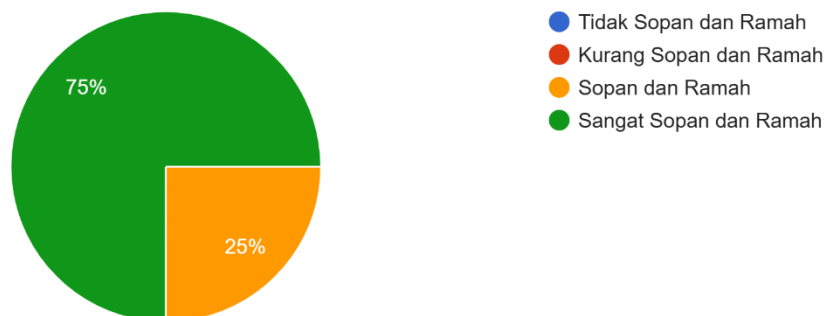
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pelayanan PTSP
8 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas PTSP dalam memberikan pelayanan
8 jawaban

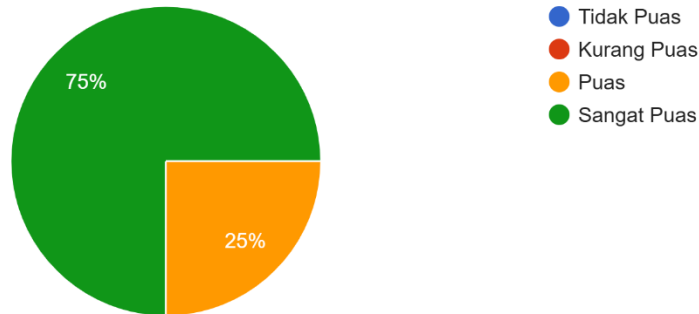


Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan
8 jawaban



Bagaimana Tingkat Kepuasan Anda terhadap Pelayanan PTS MTsN 1 Beltim

8 jawaban



SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PTSP MTSN 1 BELTIM

Deskripsi formulir

Nama Lengkap *
Teks jawaban singkat

Pekerjaan/Pendidikan *
Teks jawaban singkat

No. HP/WA *
Teks jawaban singkat

Keperluan *
 Legalisir

87°F Mostly cloudy | Search | 11:49 AM 3/12/2025

docs.google.com/forms/d/12Nw3pfdy591hKZIOTGsvGn7RanpZdpkYOS80tU571Uk/edit#responses

SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT

Pertanyaan **Jawaban** 0 Setelan

75% 25%

- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Anda terhadap Pelayanan PTS MTsN 1 Beltim

8 jawaban

75% 25%

- Tidak Puas
- Kurang Puas
- Puas
- Sangat Puas

Kritik dan Saran

2 jawaban

Baik dalam pelayanan

Tidak ada kritik

docs.google.com/forms/d/12Nw3pfdy591hKZIOTGsvGn7RanpZdpkYOS80tU571Uk/edit#responses

SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT

Pertanyaan **Jawaban** 0 Setelan

8 jawaban

Lihat di Spreadsheet

Menerima jawaban

Ringkasan **Pertanyaan** Individual

Nama Lengkap

8 jawaban

Manda livia

Aldi apriansyah

Muhamad haekal

Sandra lisawati

wahyu

Siti Nalle Atzariyah

BINTANG NAJMI

ilhem bewazie

Pekerjaan/Pendidikan

8 jawaban

3 (37.5%) 2 (25%)

BAB V

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Hasil Survei Kepuasan pelayanan di MTs Negeri 1 Belitung Timur diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai baik dan sangat baik.