



**PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI)
MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI (WBK)
DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI (WBBM)**

**MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 BUTON TENGAH
TAHUN 2025**

**LAPORAN HASIL SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SKPS)
PADA MTs NEGERI 1 BUTON TENGAH**

Periode : Januari s.d Juni 2025



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA LAYANAN

PADA MTS NEGERI 1 BUTON TENGAH
Periode : Januari s.d Juni 2025

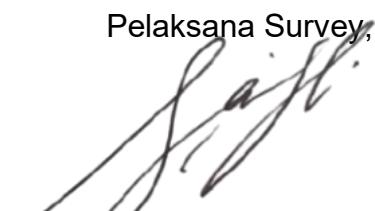
Disahkan di MTs Negeri 1 Buton Tengah
Pada hari Senin, 30 Juni 2025

Mengetahui



Kepala Madrasah,
Mas'yim, S.Pd
NIP 197508062005011006

Pelaksana Survey,



Lutfiah, S.Pd
NIP. 199912312025212028

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Buton Tengah periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Buton Tengah melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Buton Tengah mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Buton Tengah.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Buton Tengah dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan/stakeholder serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Buton Tengah Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Buton Tengah, 30 Juni 2025

Ketua Survey,



Lutfiah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I KUESIONER SURVEY	1
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	2
A. Kriteria Responden	2
B. Metode Pencacahan	2
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	3
BAB III PENGOLAHAN SURVEY.....	4
A. Analisis Hasil Survey	4
B. Tindak Lanjut Hasil Survey	5
BAB IV DATA SURVEY.....	6
A. Data Responden	6
B. Data Dukung Lainnya	9

BAB I

KUESIONER SURVEY

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada MTsN 1 Buton Tengah dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama yang dilaksanakan pada tanggal 1 Januari s.d. 30 Juni 2025 dan diperoleh sebanyak 46 (empat puluh enam) orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	Petugas pelayanan Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai eragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).
8	Layanan konsultasi dan pengaduan Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ <i>hotline/callcenter/media online</i>), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Penentuan responden adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan dengan jumlah minimal 30 (tiga puluh) responden.

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu perhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilakukan secara *online* dengan menggunakan *link* yang sudah disiapkan ;
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup yang dijabarkan dalam 25 (dua puluh lima) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survey

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di MTsN 1 Buton Tengah ini dilaksanakan pada tanggal 1 Januari s.d. 30 Juni 2025.

4. Populasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di MTsN 1 Buton Tengah, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di MTsN 1 Buton Tengah.

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu MTsN 1 Buton Tengah

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEY

A. Analisis Hasil Survey

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di MTsN 1 Buton Tengah ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 5 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di MTsN 1 Buton Tengah semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,75. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di MTsN 1 Buton Tengah ditentukan sebagai berikut:

Tabel Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPAK pada MTsN 1 Buton Tengah menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada MTsN 1 Buton Tengah periode Januari s.d. Juni 2025 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 84,66 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori B “Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

IPAK Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan																						
	PA 1	PA 2	PA 3	PB 1	PB 2	PB 3	PC 1	PC 2	PC 3	PD 1	PD 2	PD 3	PE 1	PE 2	PF 1	PF 2	PG 1	PG 2	PG 3	PH 1	PH 2	PH 3	PH 4
Kategori	4,52	4,48	4,63	4,70	4,39	4,52	4,57	4,39	4,61	4,52	4,46	4,43	4,52	4,52	4,74	4,48	4,39	4,52	4,61	4,48	4,48	4,50	4,39
IPKP Unit Layana n	B (Baik)																						

B. Tindak Lanjut Hasil Survey

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 Januari s.d. 30 Juni 2025 pada MTsN 1 Buton Tengah diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi Adalah sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online sudah meringkas waktu, hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu pembaruan pelayanan PTSP.
2. Ruang lingkup terendah adalah tindak lanjut Layanan Konsultasi dan Pengaduan.
3. Berdasarkan hal tersebut, MTsN 1 Buton Tengah yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Penambahan barcode survey kepuasan Layanan	Juli -Desember 2025	Ketua Survey
2	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Penambahan Petugas Pelayanan	Juli – Desember 2025	Ketua Survey
3				
4				

BAB IV

DATA SURVEY

A. Data Responden

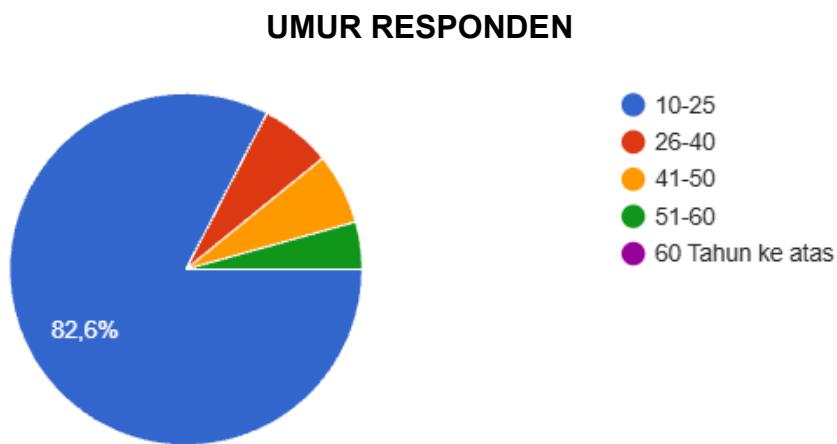
Tabel data responden

No	Nama Responden	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan
1	Zulfikar, S.Hum	26-40/L	S1/ Wiraswasta
2	Agus Zainudin	10-25/L	MTs/Pelajar
3	Samiudin	10-25/L	MTs/Pelajar
4	Hamina	26-40/P	S1/ PNS/ASN
5	Vita Sari Dewi	10-25/P	MTs/Pelajar
6	Rahmawati	10-25/P	MTs/Pelajar
7	Kirana Lestari	10-25/P	MTs/Pelajar
8	Mutiarani	10-25/P	MTs/Pelajar
9	Nurfaizah	10-25/P	MTs/Pelajar
10	Ulfa Sari	10-25/P	MTs/Pelajar
11	Wulan Suci Rhamadhani	10-25/P	MTs/Pelajar
12	Ahmad Rezky Noor	10-25/L	MTs/Pelajar
13	Sahrul	26-40/L	S1/ PNS/ASN
14	Ramli, S.Pd	51-60/L	S1/ PNS/ASN
15	Ardiansyah	10-25/L	MTs/Pelajar
16	Sinta Anggraini	10-25/P	MTs/Pelajar
17	Muhammad Alfian Aziz	10-25/L	MTs/Pelajar
18	Siti Nur Haeda	10-25/P	MTs/Pelajar
19	Muhammad Refaldin	10-25/L	MTs/Pelajar
20	Muhammad Dani	10-25/L	MTs/Pelajar
21	Zahra	10-25/P	MTs/Pelajar
22	Nur Fitriani	10-25/P	MTs/Pelajar
23	Arif	10-25/L	MTs/Pelajar
24	Muhammad Ramadhan	10-25/L	MTs/Pelajar
25	Nur Azizah	10-25/P	MTs/Pelajar
26	Khairul Azzam	10-25/L	MTs/Pelajar
27	Nur Syahida	10-25/P	MTs/Pelajar
28	Putri Aulia	10-25/P	MTs/Pelajar
29	Fuad Fadil	10-25/L	MTs/Pelajar
30	Farah Latifah Al-Ma'un	10-25/P	MTs/Pelajar
Dst.			

Tabel Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	10-25 tahun	38	82,6
2	26-40 tahun	3	6,5
3	41-50 tahun	3	6,5
4	51-60 tahun	2	4,3
5	60 Tahun ke atas	0	0
	Jumlah	46	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 10 - 25 tahun dengan presentase 82,6% (delapan puluh dua koma enam persen).

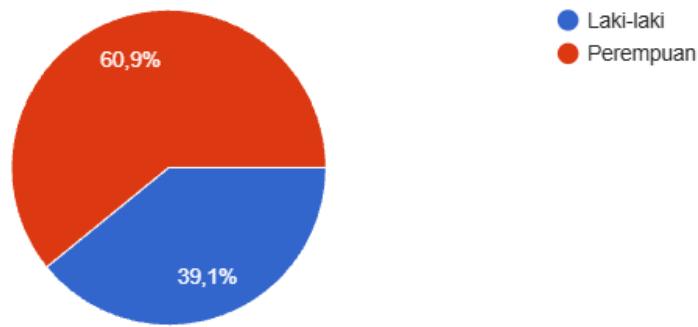


Tabel Responden Menurut Karakter Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	18	39,1
2	Perempuan	28	60,9
	Jumlah	46	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang dengan presentase 60,9% (enam puluh koma sembilan persen).

JENIS KELAMIN RESPONDEN

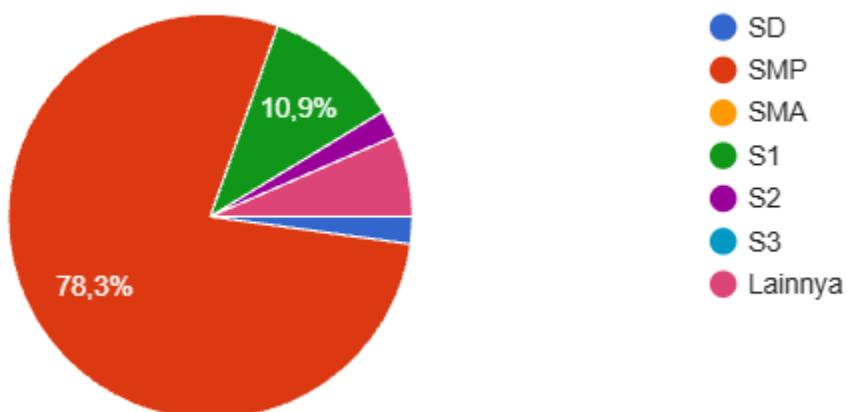


Tabel Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	SD	1	2,2
2	SMP	36	78,3
3	SMA	0	0
4	S1	5	10,9
5	S2	1	2,2
6	S3	0	0
7	Lainnya	3	6,5
	Jumlah	46	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SMP/SLTP sebanyak 36 (tiga puluh enam) orang dengan persentase 78,3% (tujuh puluh delapan koma tiga persen).

PENDIDIKAN RESPONDEN

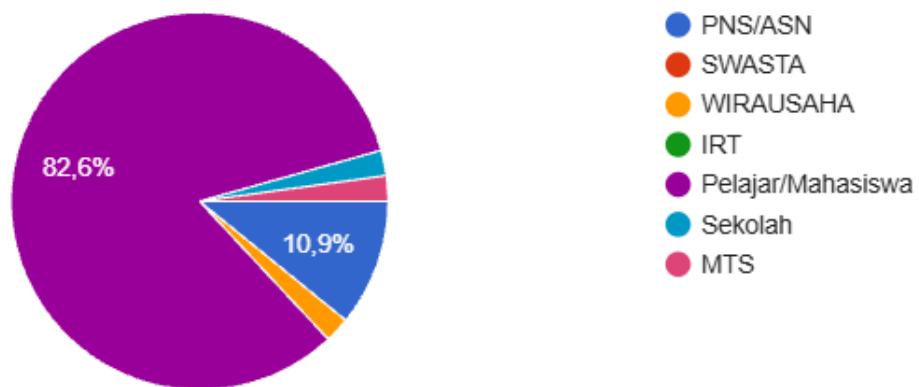


Tabel Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/ASN	5	10,9
2	Wirausaha	0	0
3	IRT	0	0
4	Swasta	0	0
5	Wirausaha	1	2,2
6	Pelajar/ mahasiswa	38	82,6
7	MTs	1	2,2
8	Sekolah	1	2,2
	Jumlah	46	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja Pelajar/Mahasiswa disebutkan dalam angket sebanyak 38 (tiga puluh delapan) orang dengan persentase 82,6% (delapan puluh dua koma enam persen).

PEKERJAAN RESPONDEN



B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Buton Tengah adalah sebagai berikut:

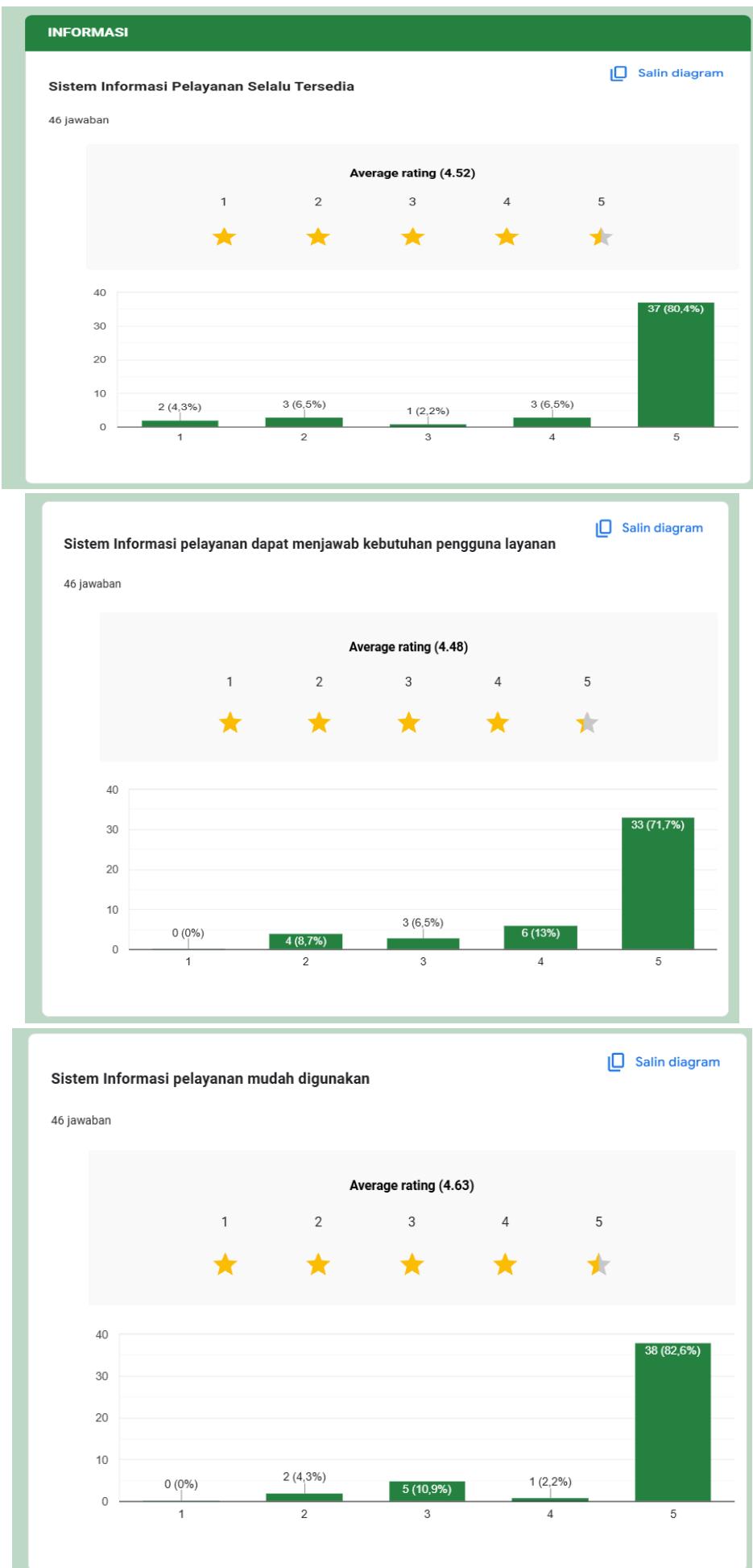
INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGGUNA LAYANAN PADA MTs NEGERI 1 BUTON TENGAH
Periode JANUARI s.d. JUNI 2025

SURVEI PERSEPSI KUALIATAS PELAYANAN (SPKP)
MTsN 1 BUTON TENGAH NILAI
INDEKS
84,66
Periode Januari s.d Juni 2025

PENGGUNA LAYANAN MTs NEGERI 1 BUTON TENGAH		
RESPONDEN		
Jumlah Jenis kelamin	Laki-laki Perempuan	: 46 orang : 18 orang : 28 orang
Pendidikan	Belum Sekolah SD SLTP SLTA D.I, II, III S.1 S.2 S.3 Lainnya	: 0 orang : 1 orang : 36 orang : 0 orang : 0 orang : 5 orang : 1 orang : 0 orang : 3 orang
Pekerjaan	PNS TNI Polri Swasta Wirausaha Tenaga kontrak Mahasiswa Pelajar Lainnya	: 5 orang : 0 orang : 0 orang : 0 orang : 1 orang : 0 orang : 0 orang : 40 orang : 0 orang

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan <https://www.mtsn1butontengah.sch.id/>. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

Lampiran Hasil Survey



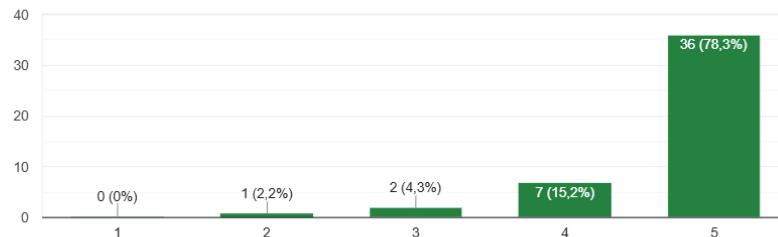
PERSYARATAN

Informasi Persyaratan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.70)

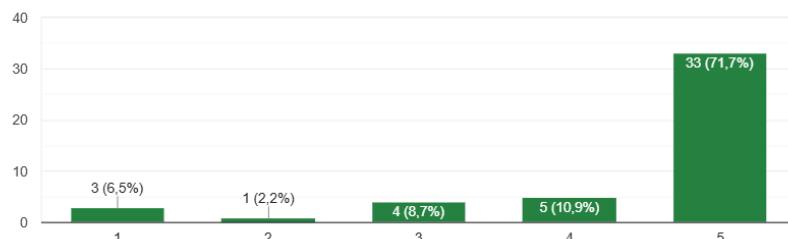


Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan

Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.39)

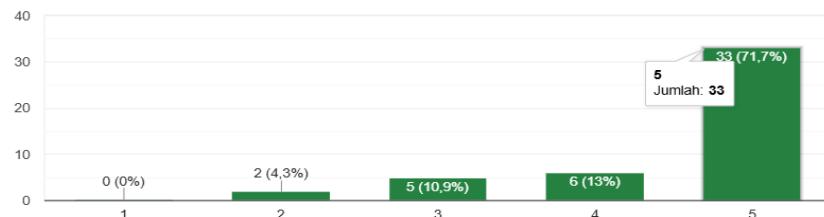


Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.52)



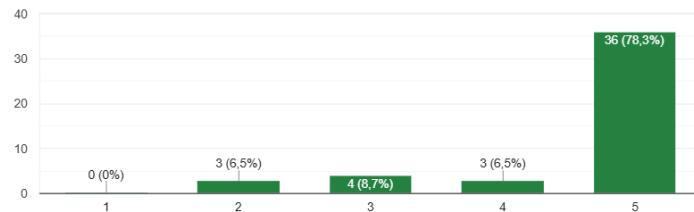
PROSEDUR/ ALUR

Informasi Prosedur / alur layanan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.57)

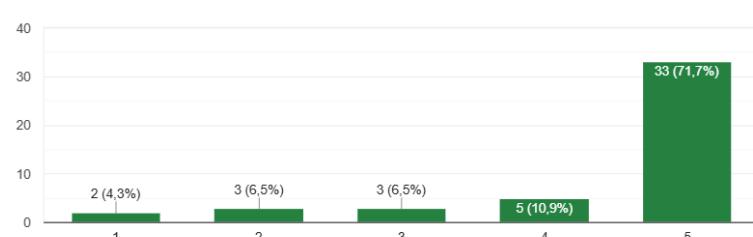


Informasi prosedur/ alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan

Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.39)

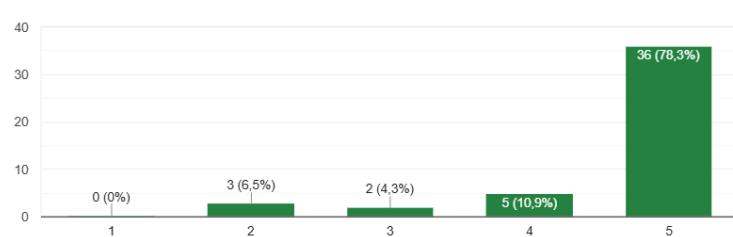


Penerapan prosedur/ alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.61)



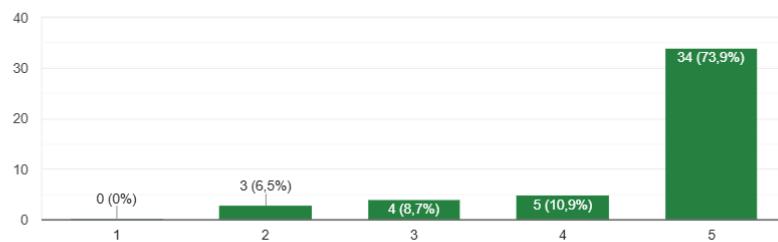
JANGKA WAKTU

 [Salin diagram](#)

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas

46 jawaban

Average rating (4.52)

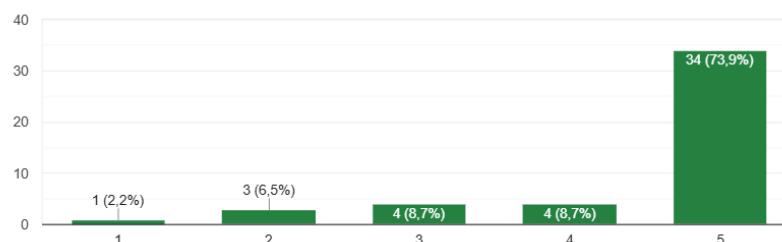


Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar

 [Salin diagram](#)

46 jawaban

Average rating (4.46)

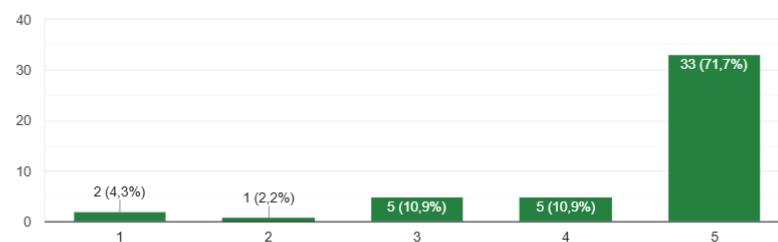


Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

 [Salin diagram](#)

46 jawaban

Average rating (4.43)



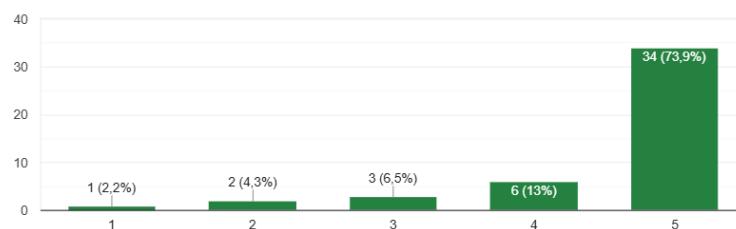
TARIF BIAYA

 Salin diagram

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas

46 jawaban

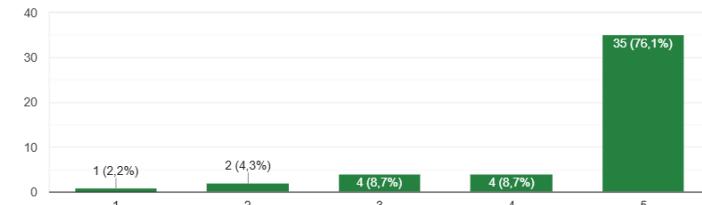
Average rating (4.52)



Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran)

46 jawaban

Average rating (4.52)



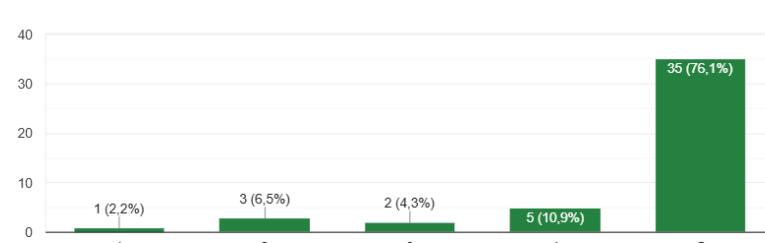
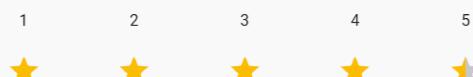
SARANA PRASARANA PENDUKUNG

 Salin diagram

Sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan

46 jawaban

Average rating (4.52)

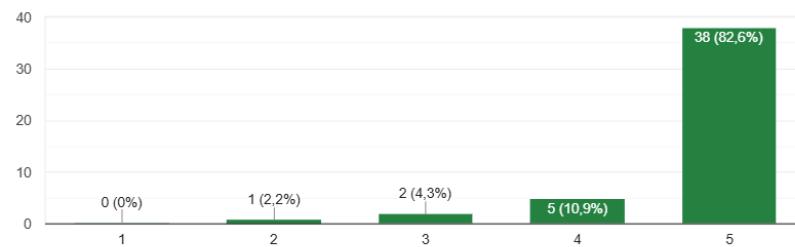


 Salin diagram

Sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online sudah meringkas waktu

46 jawaban

Average rating (4.74)

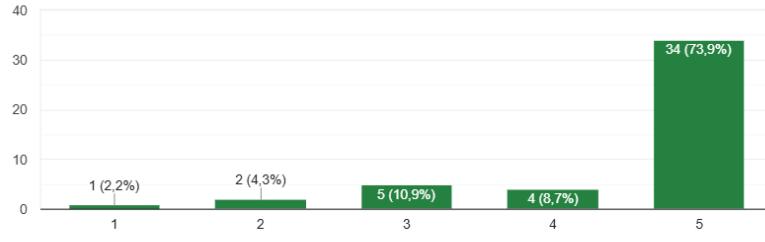


 Salin diagram

Sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online sudah menghemat biaya

46 jawaban

Average rating (4.48)



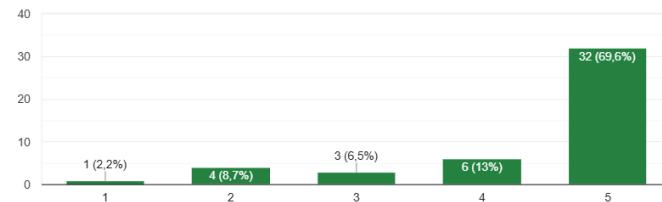
PETUGAS PELAYANAN

 Salin diagram

Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring

46 jawaban

Average rating (4.39)

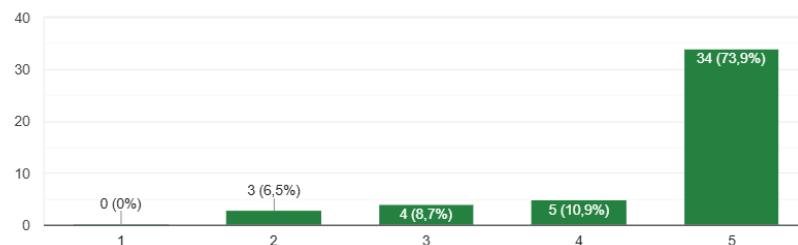


Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll)

 Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.52)

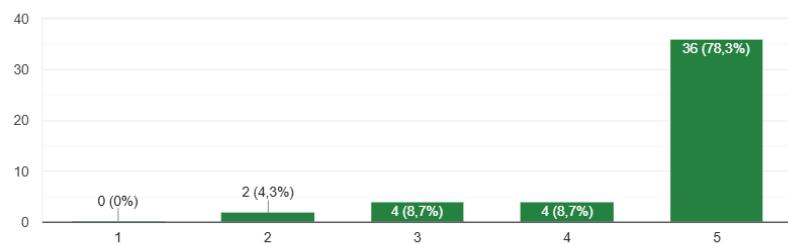


petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)

 Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.61)

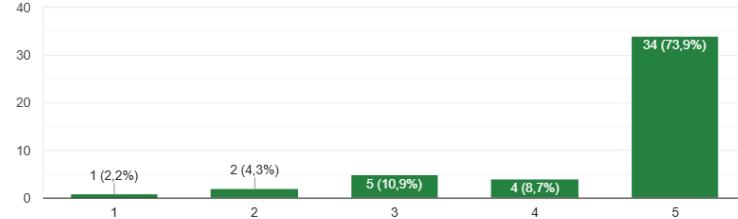


LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

46 jawaban

 Salin diagram

Average rating (4.48)

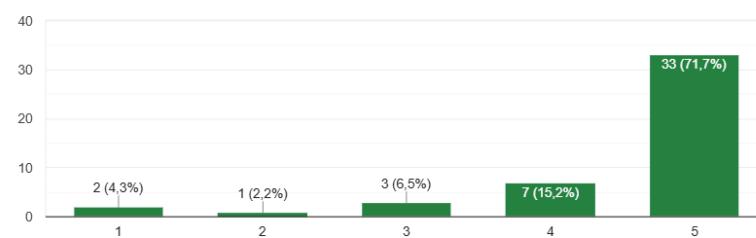


prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah

 Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.48)

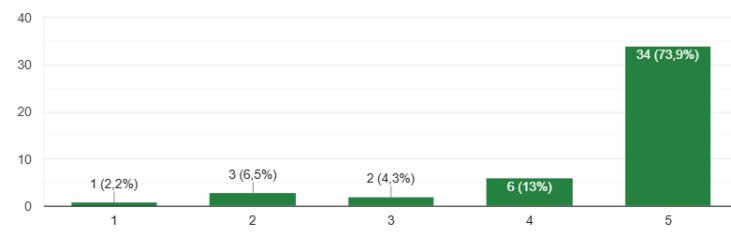


respon konsultasi dan pengaduan cepat

 Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.50)



tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas

 Salin diagram

46 jawaban

Average rating (4.39)

