



**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,

Nasyim, S.Pd

NIP 197508062005011006

Pelaksana Survey,

Lutfiah, S.Pd

NIP. 199912312025212028

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran 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

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I KUESIONER SURVEY .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>2</b>
A.    Kriterian Responden .....	2
B.    Metode Pencacahan .....	2
C.    Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	3
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEY .....</b>	<b>4</b>
A.    Analisis Hasil Survey .....	4
B.    Tindak Lanjut Hasil Survey .....	5
<b>BAB IV DATA SURVEY .....</b>	<b>6</b>
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 prosuk/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 diperhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilaukan 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	PF 3	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	4,52	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 pelayananonline 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**

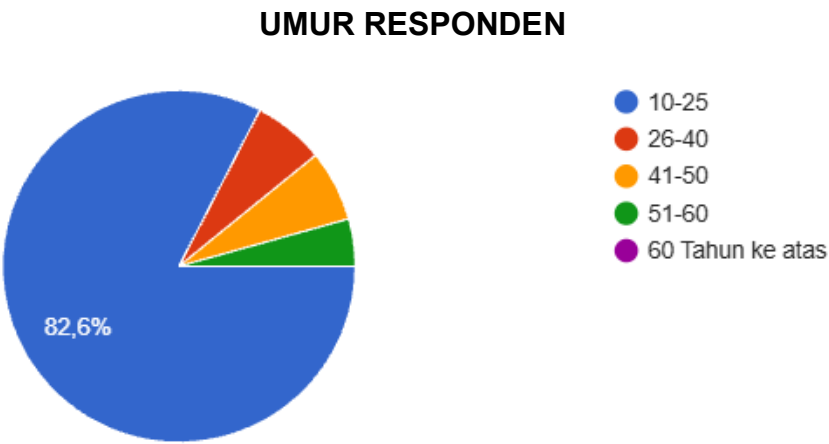
Tabel data responden

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).

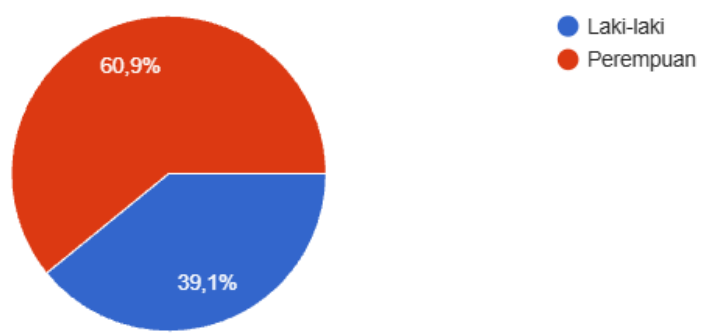


Tabel Responden Menurut Karakter Jenis Kelamin

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

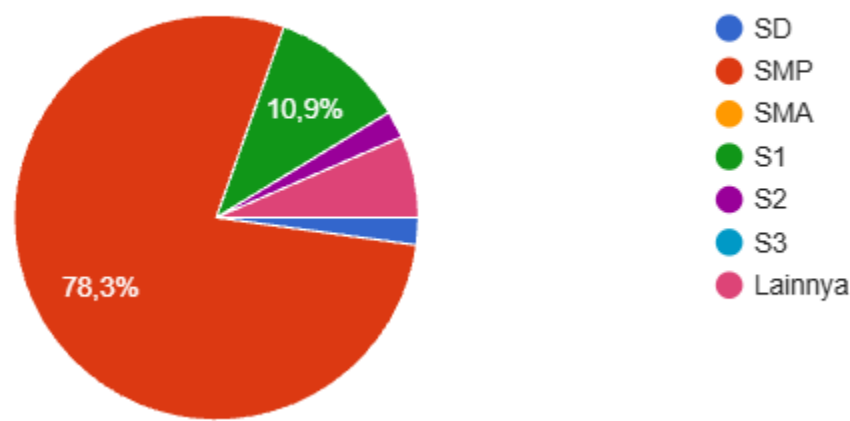


Tabel Tingkat Pendidikan Responden

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 presentase 78,3% (tujuh puluh delapan koma tiga persen).

PENDIDIKAN RESPONDEN

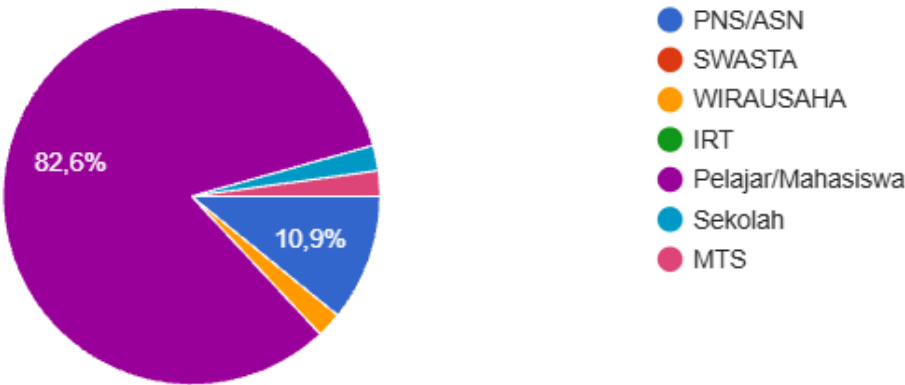


Tabel Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

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 bepekerjaan Pelajar/Mahasiswa disebutkan dalam angket sebanyak 38 (tiga puluh delapan) orang dengan presentase 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:

SURVEI PERSEPSI  
KUALITAS PELAYANAN  
(SPKP)

MTsN 1 BUTON TENGAH NILAI

INDEKS

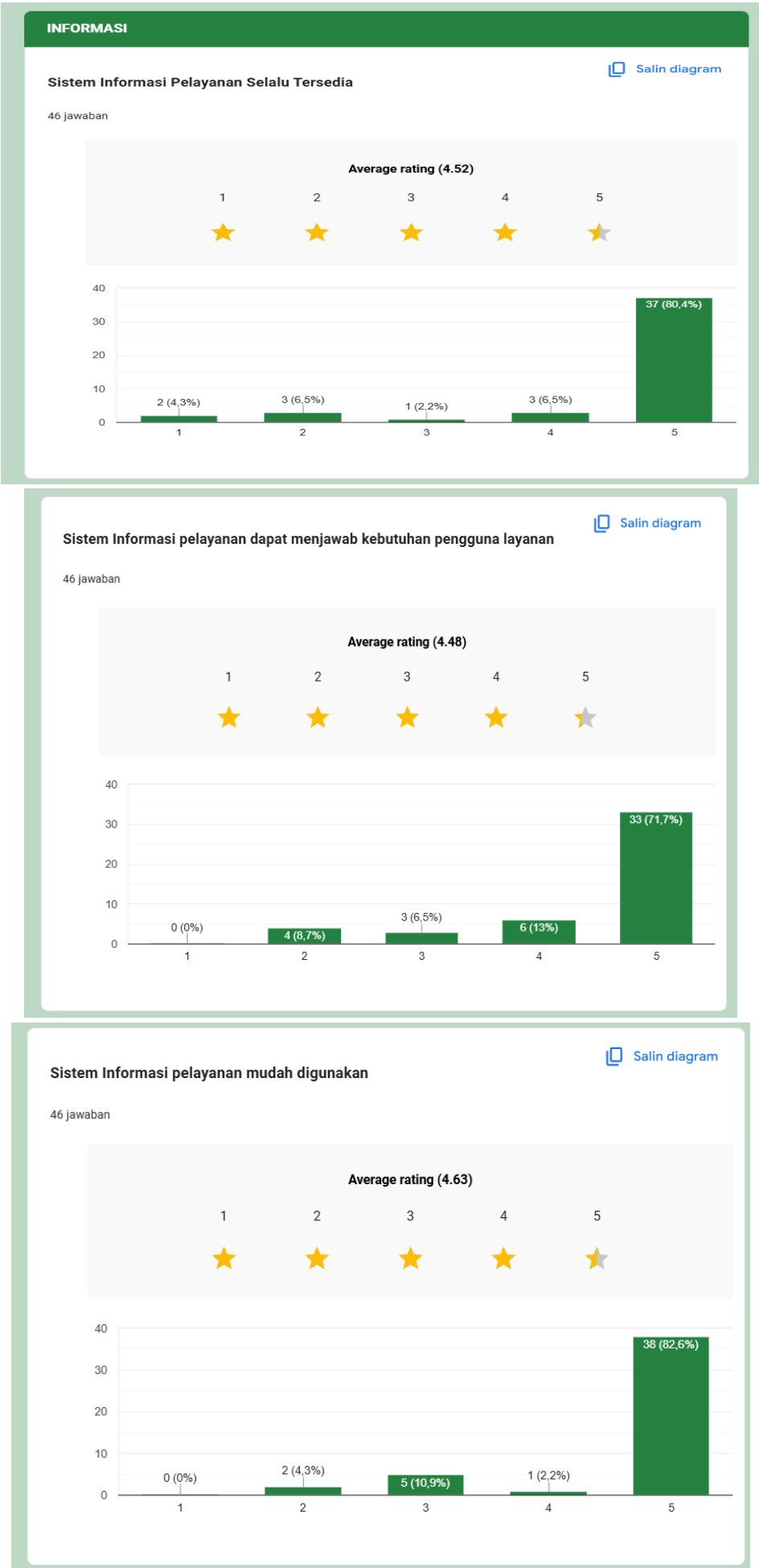
84,66

Periode Januari s.d Juni 2025

<h1 style="text-align: center;">PENGGUNA LAYANAN MTs</h1> <h2 style="text-align: center;">NEGERI 1 BUTON TENGAH</h2>		
<h3 style="text-align: center;">RESPONDEN</h3>		
Jumlah		: 46 orang
Jenis kelamin	Laki-laki	: 18 orang
	Perempuan	: 28 orang
Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang
	SD	: 1 orang
	SLTP	: 36 orang
	SLTA	: 0 orang
	D.I, II, III	: 0 orang
	S.1	: 5 orang
	S.2	: 1 orang
	S.3	: 0 orang
	Lainnya	: 3 orang
Pekerjaan	PNS	: 5 orang
	TNI	: 0 orang
	Polri	: 0 orang
	Swasta	: 0 orang
	Wirausaha	: 1 orang
	Tenaga kontrak	: 0 orang
	Mahasiswa	: 0 orang
	Pelajar	: 40 orang
	Lainnya	: 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

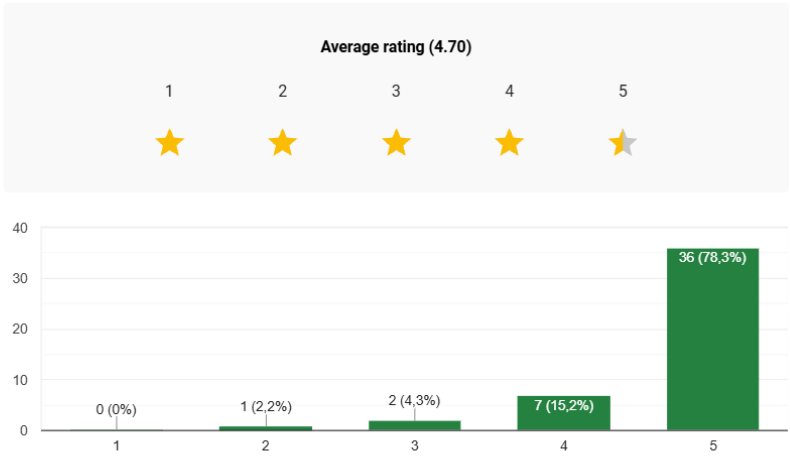


PERSYARATAN

Informasi Persyaratan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

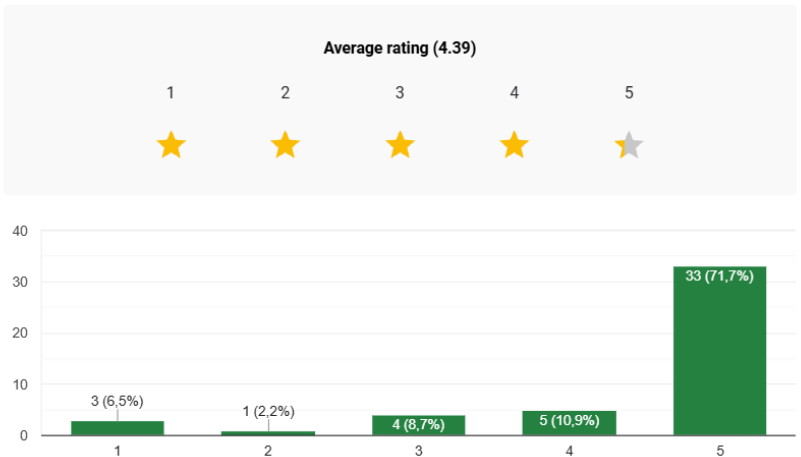
46 jawaban



Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan

Salin diagram

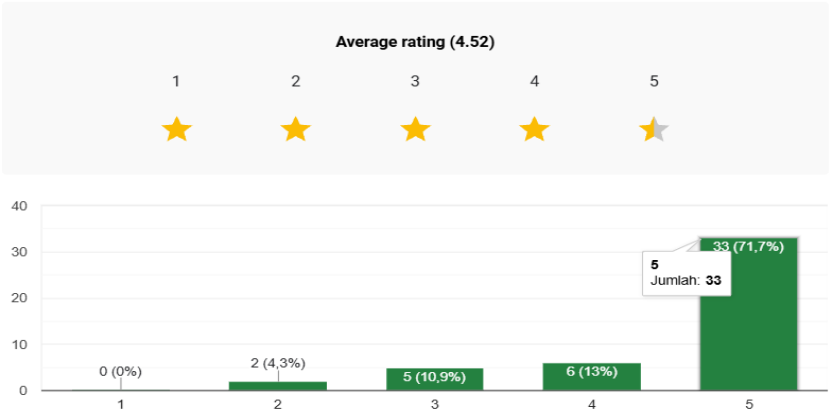
46 jawaban



Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Salin diagram

46 jawaban



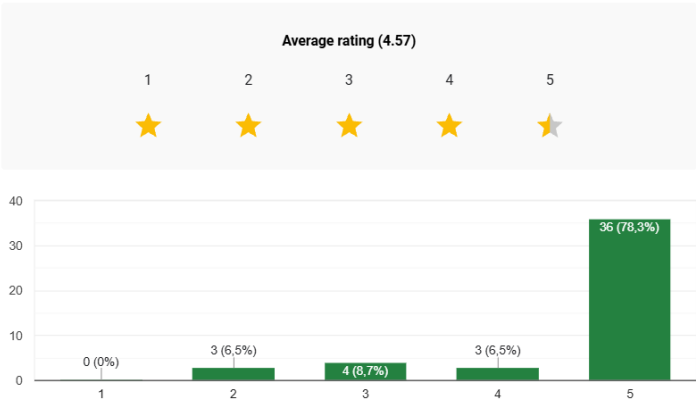


PROSEDUR/ ALUR

Informasi Prosedur / alur layanan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

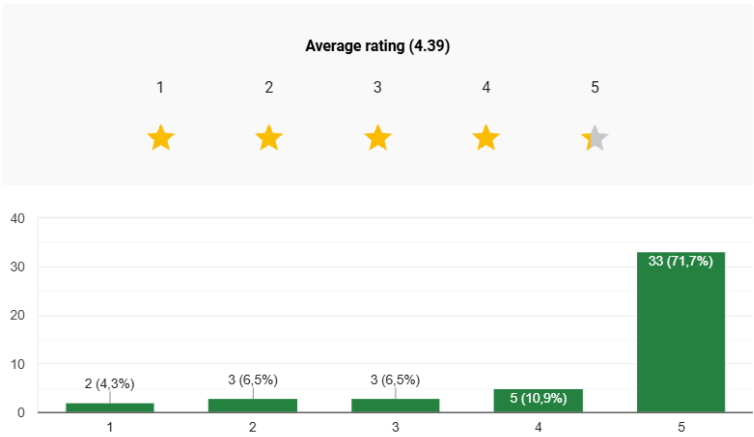
46 jawaban



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

Salin diagram

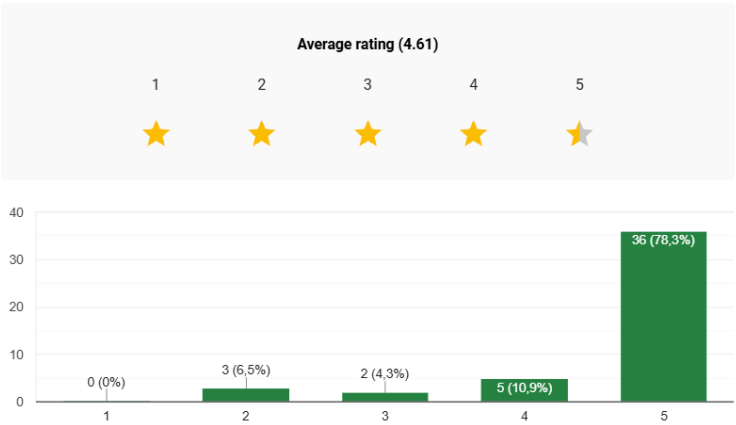
46 jawaban



Penerapan prosedur/ alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Salin diagram

46 jawaban

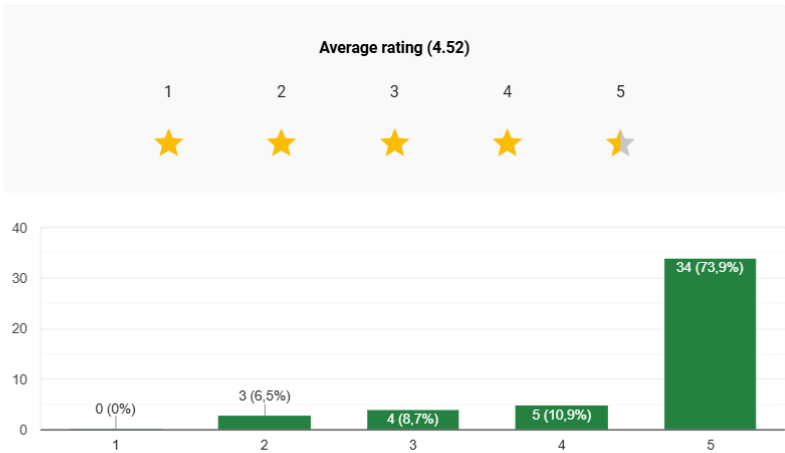


JANGKA WAKTU

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

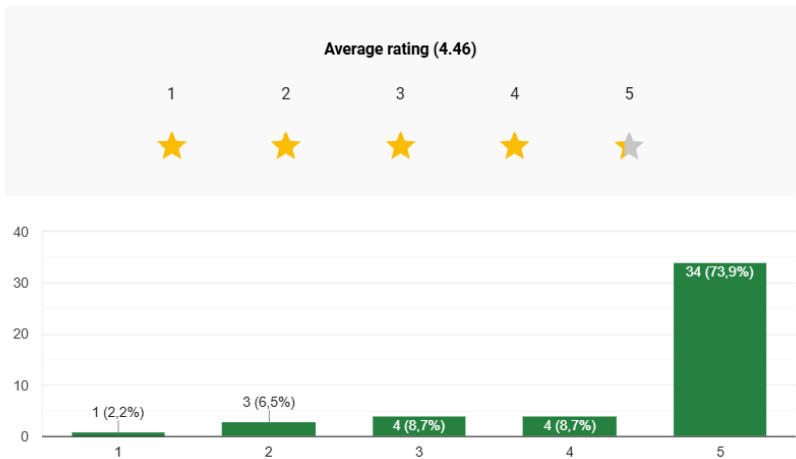
46 jawaban



Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar

Salin diagram

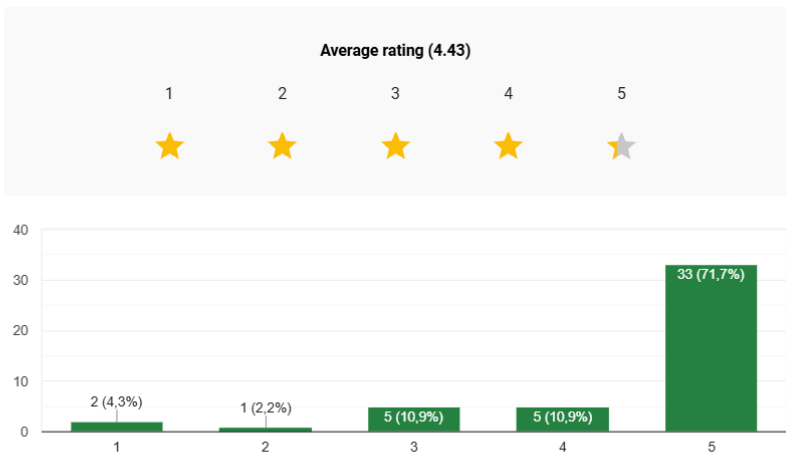
46 jawaban



Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Salin diagram

46 jawaban

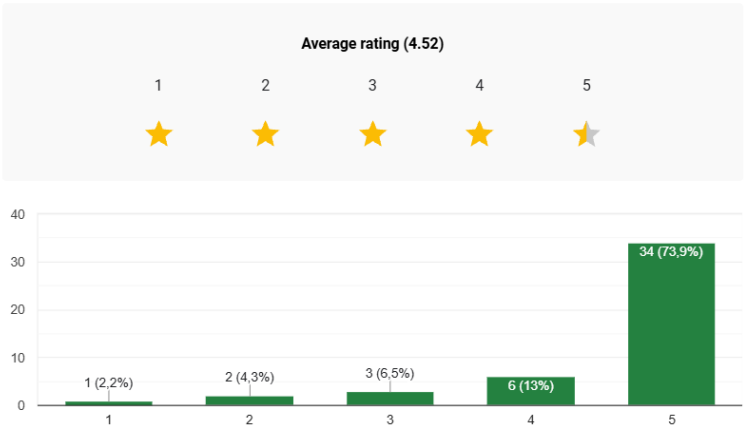


TARIF/ BIAYA

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

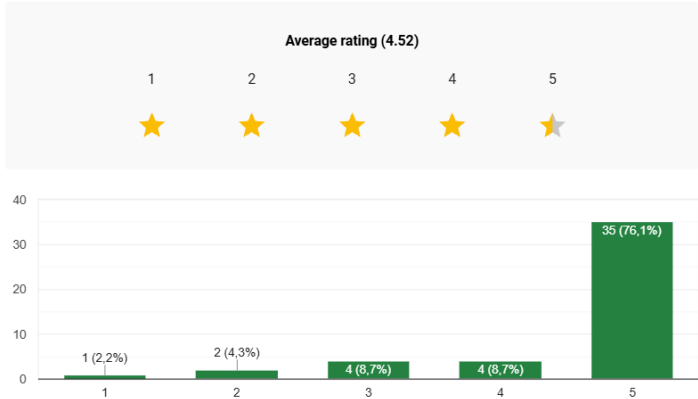
46 jawaban



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

Salin diagram

46 jawaban

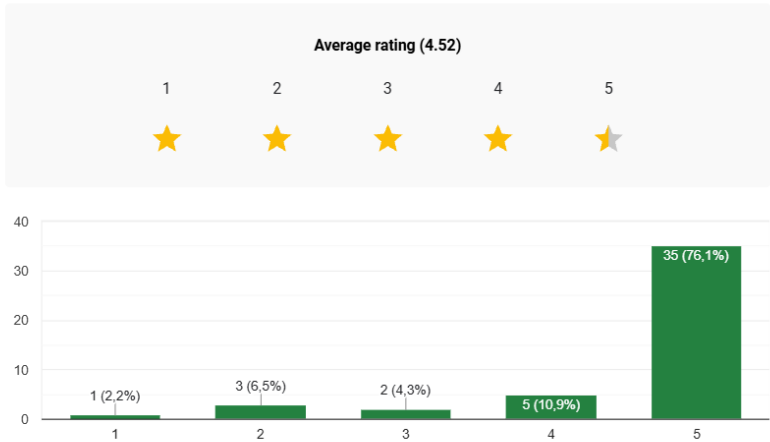


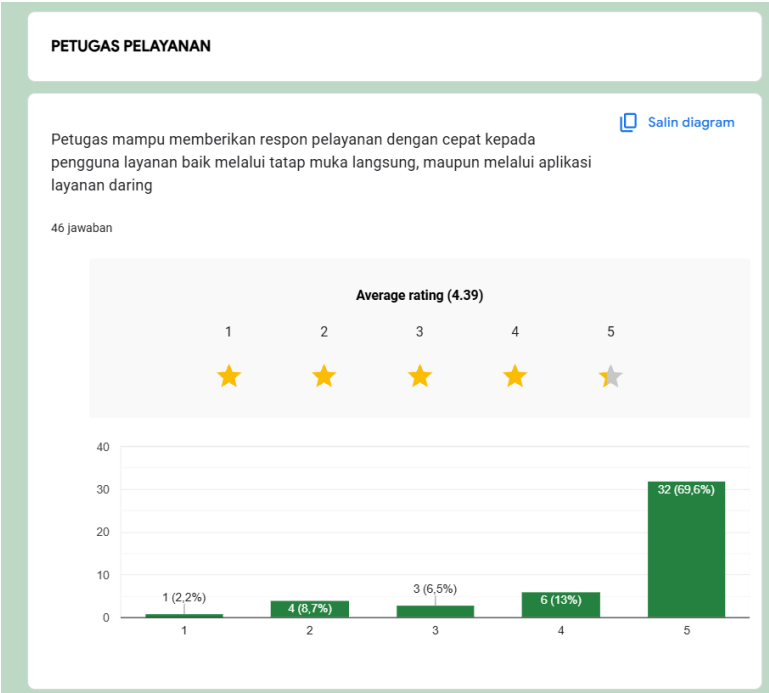
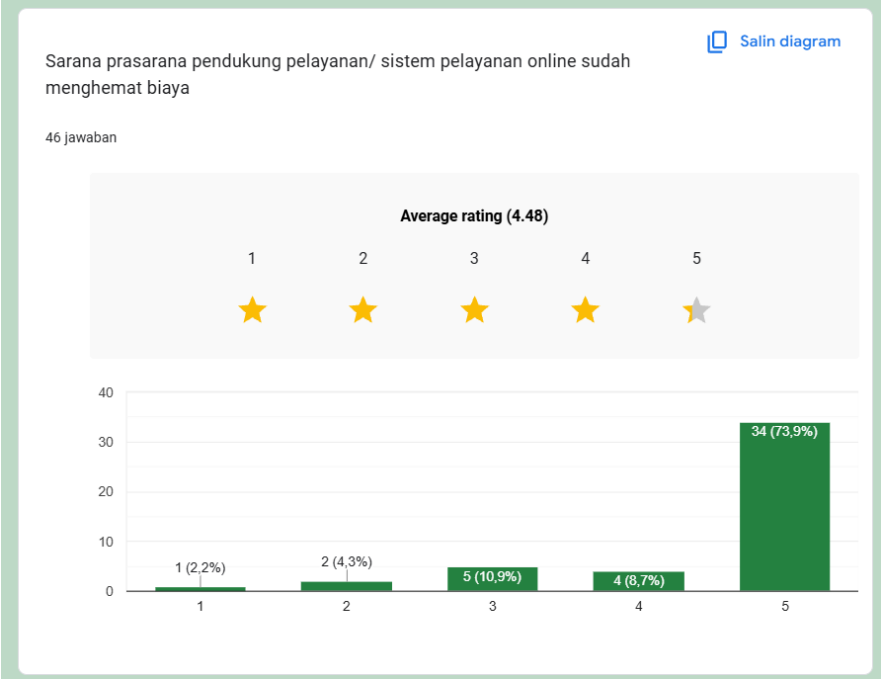
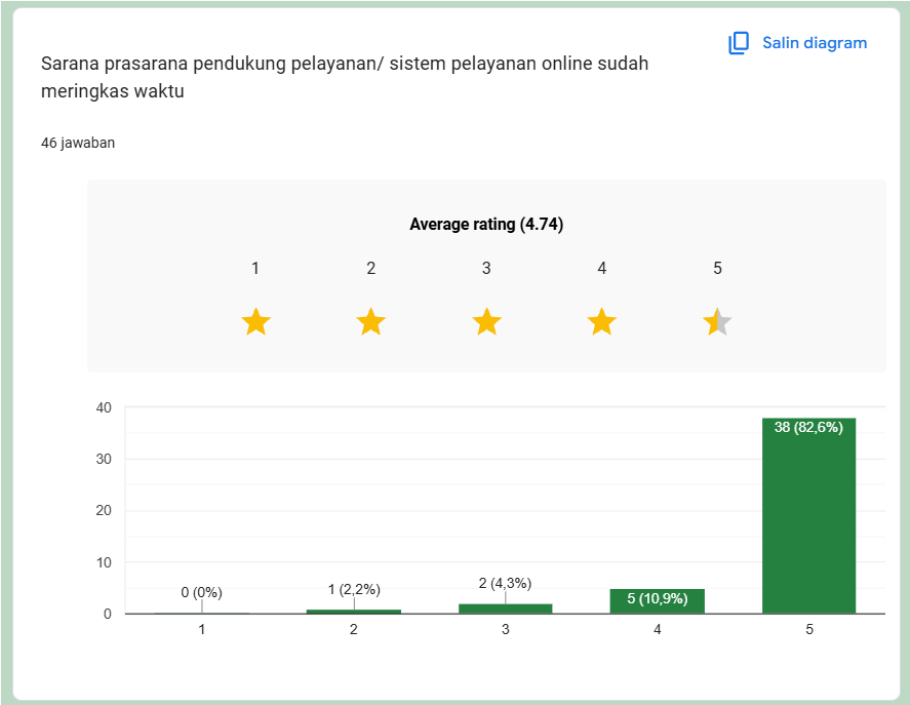
SARANA PRASARANA PENDUKUNG

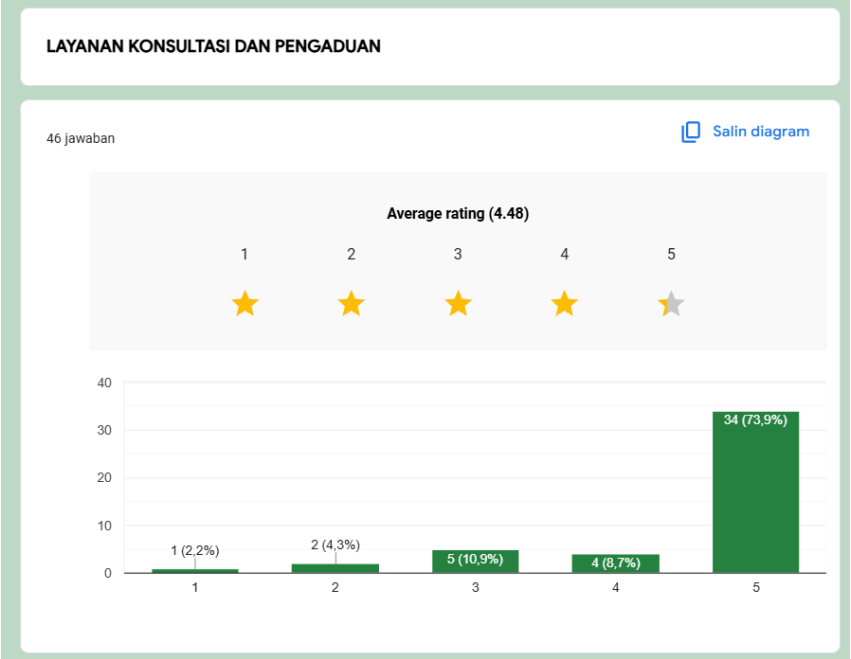
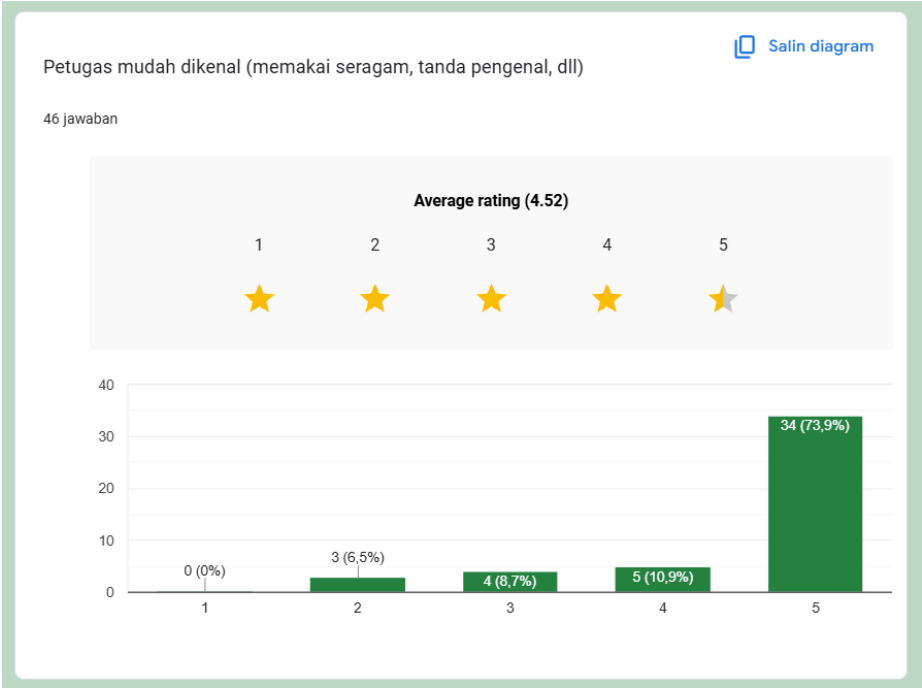
Sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan

Salin diagram

46 jawaban



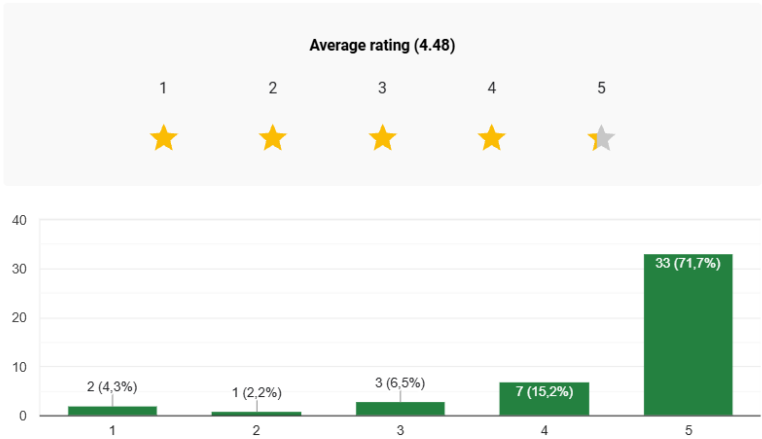




prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah

Salin diagram

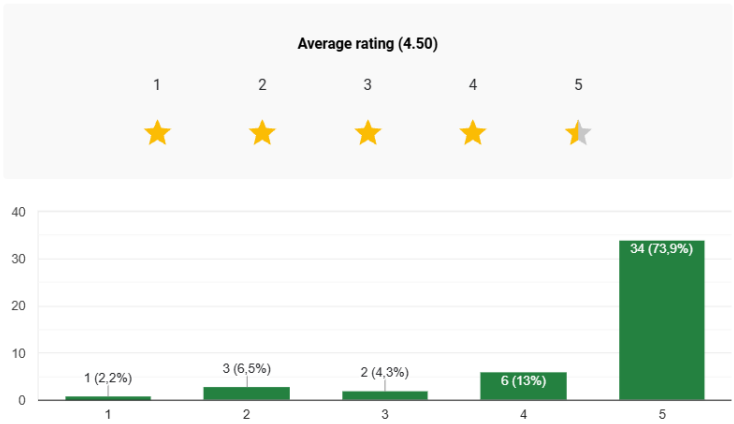
46 jawaban



respon konsultasi dan pengaduan cepat

Salin diagram

46 jawaban



tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas

Salin diagram

46 jawaban

