



**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 : Juli s.d Desember 2025



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN

PADA MTS NEGERI 1 BUTON TENGAH
Periode : Juli s.d Desember 2025

Disahkan di MTs Negeri 1 Buton Tengah
Pada hari Senin, 29 Desember 2025

Mengetahui



Kepala Madrasah,

Hasyim, 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 Juli sampai dengan bulan Desember 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, 29 Desember 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. Kriterion 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 Juli s.d. 30 Desember 2025 dan diperoleh sebanyak 21 (dua puluh satu) 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 24 (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 Juli s.d. 30 Desember 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 Juli s.d. Desember 2025 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 85,53 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	4,36	4,41	4,68	4,59	4,64	4,55	4,55	4,59	4,68	4,41	4,64	4,50	4,59	4,55	4,45	4,55	4,55	4,55	4,68	4,73	4,55	4,50	4,59	4,59
IPKP Unit Layana n	B (Baik)																							

B. Tindak Lanjut Hasil Survey

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 Juli s.d. 30 Desember 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 dan penambahan petugas PTSP.
- 2. Ruang lingkup terendah adalah Sistem Informasi di sosial media ataupun web.
- 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 Informasi di sosial media ataupun web madrasah	Januari – Maret 2026	Ketua Survey
2	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Memberikan Survey secara berkala Triwulan	Januari-maret 2026	Ketua Survey
3				
4				

BAB IV
DATA SURVEY

A. Data Responden

Tabel data responden

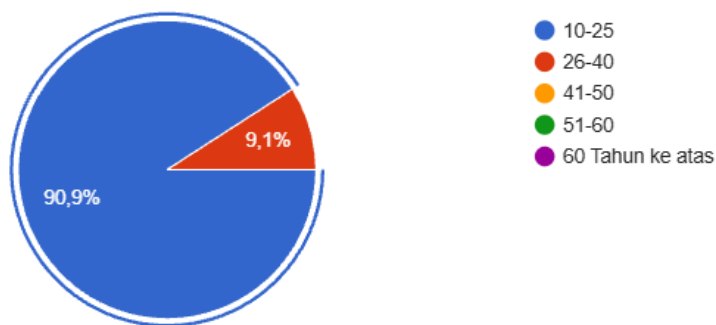
No	Nama Responden	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan
1	Jumardin	10-25/L	Pelajar/ Mahasiswa
2	Meira Nur Fajriani Iskandar	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
3	Fitriani	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
4	Nurul Hikmah Maulidiyah	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
5	Zulfahmi	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
6	Dasilfa Habasa	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
7	M. Agus Hidayat	10-25/L	Pelajar/ Mahasiswa
8	Muhammad Afsan	10-25/L	Pelajar/ Mahasiswa
9	Nurmiranti Rumbia	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
10	Yuni Sara	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
11	Arumi Dwi Anggraeni	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
12	Sufina	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
13	Muzayyan Amar	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
14	Rahma Safa Guci	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
15	Indri	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
16	Mutia Khoirunnisa	10-25/P	Pelajar/ Mahasiswa
17	Nurlatifah	26-40/P	PNS/ASN
18	Mursida	10-25/P	Swasta
19	Malik	10-25/L	Pelajar/ Mahasiswa
20	M. Hijran	10-25/L	Pelajar/ Mahasiswa
21	Zulfikar	26-40/L	Wirausaha

Tabel Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	10-25 tahun	20	90,9
2	26-40 tahun	2	9,1
3	41-50 tahun	0	0
4	51-60 tahun	0	0
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 90,9% (sembilan puluh koma sembilan persen).

UMUR RESPONDEN

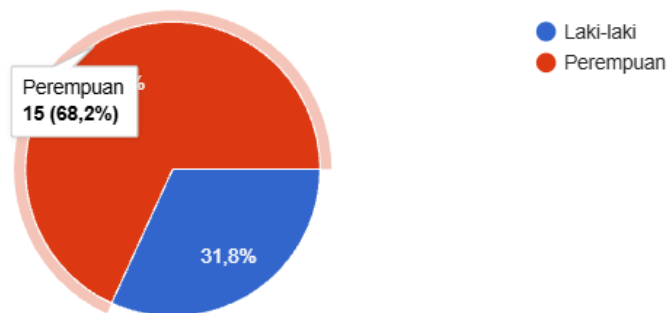


Tabel Responden Menurut Karakter Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	7	31,8
2	Perempuan	15	68,2
	Jumlah	22	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 15 (lima belas) orang dengan presentase 68,2% (enam puluh delapan koma dua persen).

JENIS KELAMIN RESPONDEN

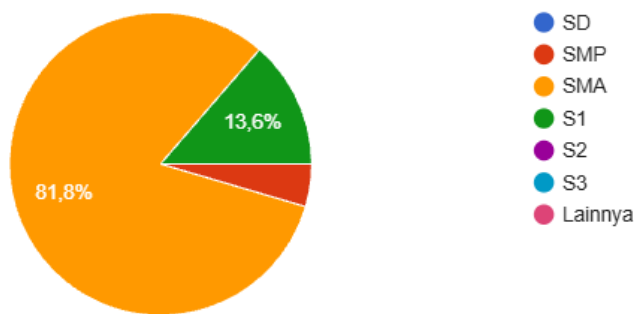


Tabel Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	SD	0	0
2	SMP	1	4,5
3	SMA	18	81.8
4	S1	3	13,6
5	S2	0	0
6	S3	0	0
7	Lainnya	0	0
	Jumlah	22	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SMA sebanyak 18 (delapan belas) orang dengan presentase 81,8% (delapan puluh satu koma delapan persen).

PENDIDIKAN RESPONDEN

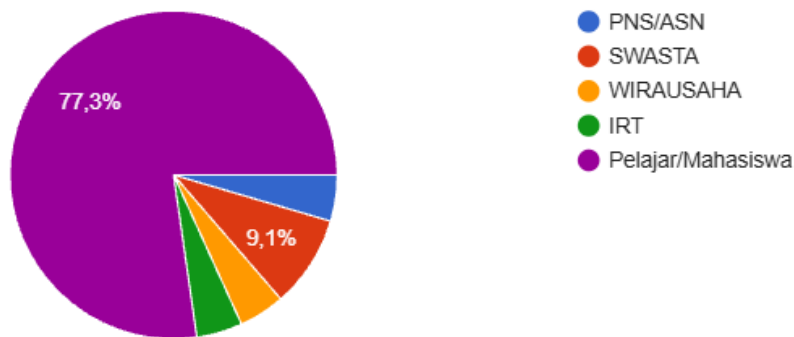


Tabel Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/ASN	1	4,5
2	Wirausaha	1	4,5
3	IRT	1	4,5
4	Swasta	2	9,1
5	Pelajar/ mahasiswa	17	77,3
6	MTs	0	0
7	Sekolah	0	0
	Jumlah	22	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Pelajar/Mahasiswa disebutkan dalam angket sebanyak 17 (tujuh belas) orang dengan presentase 77,3% (tujuh puluh tujuh koma tiga 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 JULI s.d. DESEMBER 2025

<div>SURVEI PERSEPSI KUALIATAS PELAYANAN (SPKP)</div> <div>MTsN 1 BUTON TENGAH NILAI</div> <div>INDEKS</div> <div>85,53</div> <div>Periode Juli s.d Desember 2025</div>

PENGGUNA LAYANAN MTs NEGERI 1 BUTON TENGAH		
RESPONDEN		
Jumlah Jenis kelamin	Laki-laki	: 22 orang
	Perempuan	: 7 orang
		: 15 orang
Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang
	SD	: 0 orang
	SLTP	: 1 orang
	SLTA	: 18 orang
	D.I, II, III	: 0 orang
	S.1	: 3 orang
	S.2	: 0 orang
	S.3	: 0 orang
Pekerjaan	PNS	: 1 orang
	TNI	: 0 orang
	Polri	: 0 orang
	Swasta	: 2 orang
	Wirausaha	: 1 orang
	Tenaga kontrak	: 0 orang
	Mahasiswa	: 0 orang
	Pelajar	: 17 orang
	Lainnya	: 1 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

INFORMASI

Sistem Informasi Pelayanan Selalu Tersedia

Salin diagram

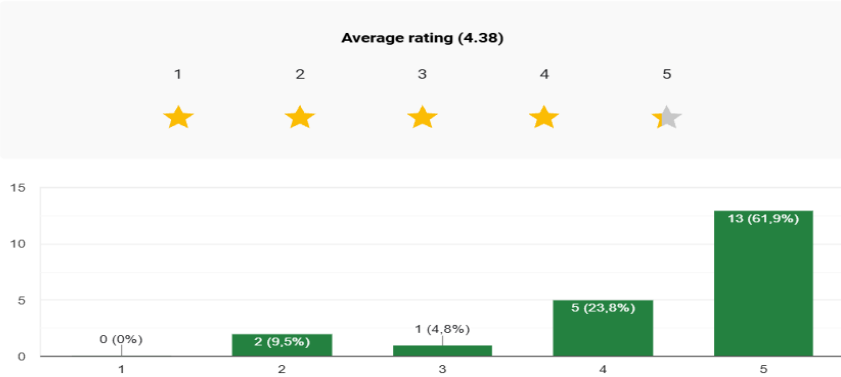
21 jawaban



Sistem Informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan

Salin diagram

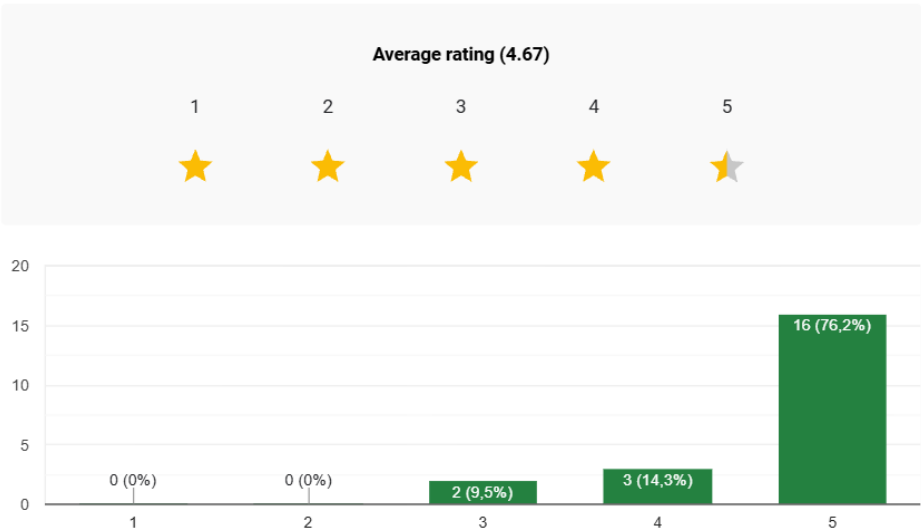
21 jawaban



Sistem Informasi pelayanan mudah digunakan

Salin diagram

21 jawaban

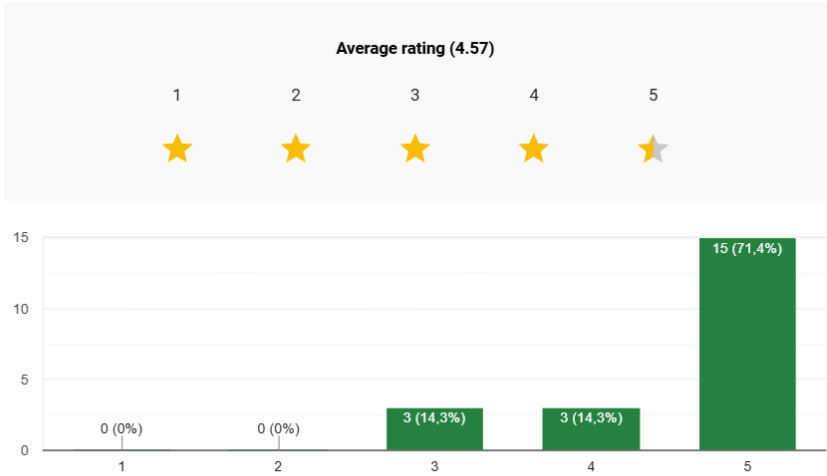


PERSYARATAN

Informasi Persyaratan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

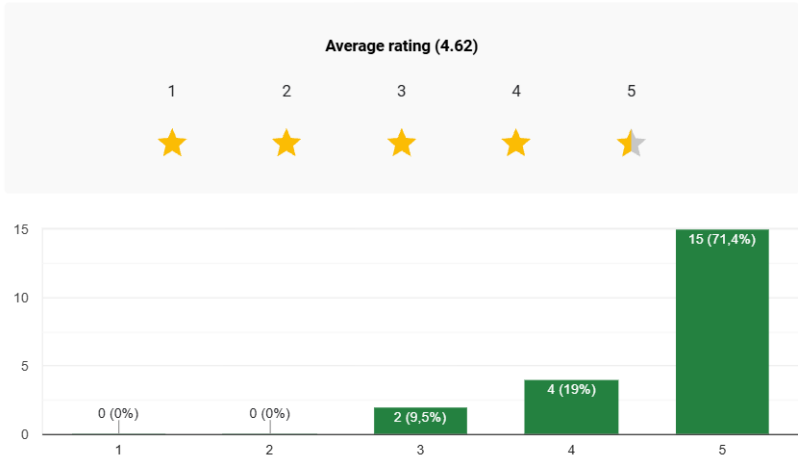
21 jawaban



Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan

Salin diagram

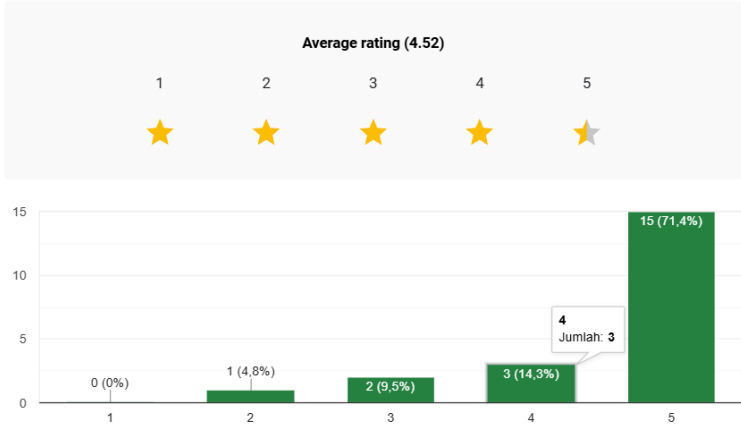
21 jawaban



Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Salin diagram

21 jawaban

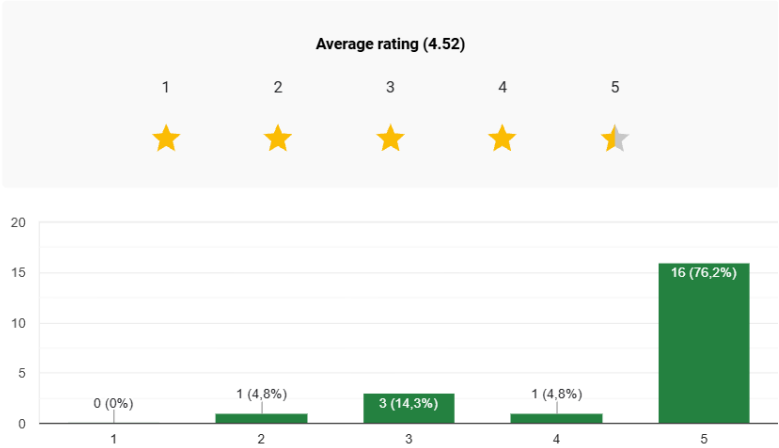


PROSEDUR/ ALUR

Informasi Prosedur / alur layanan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

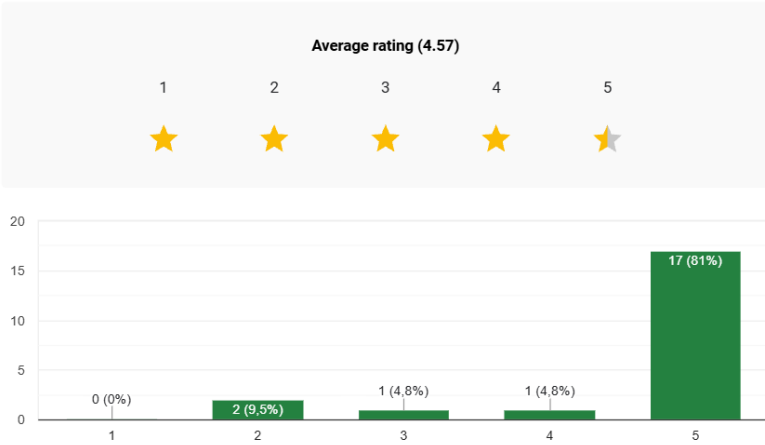
21 jawaban



Salin diagram

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

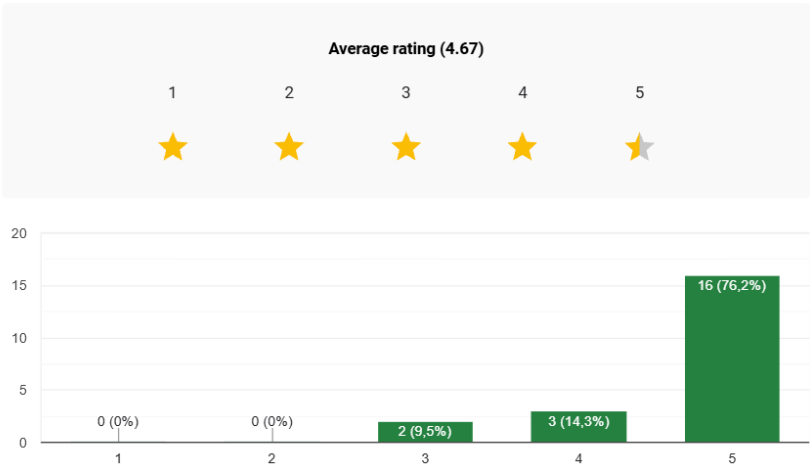
21 jawaban



Salin diagram

Penerapan prosedur/ alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

21 jawaban

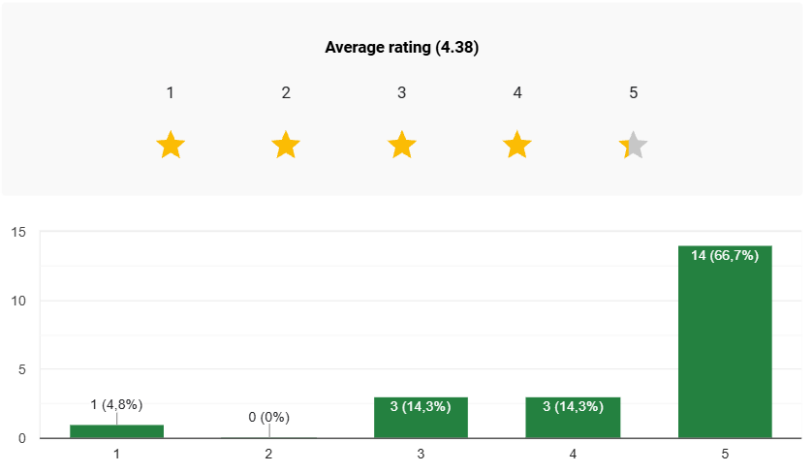


JANGKA WAKTU

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

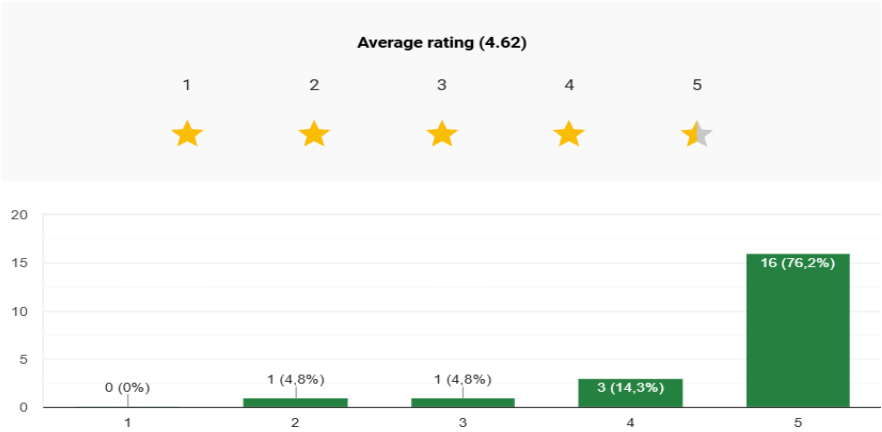
21 jawaban



Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar

Salin diagram

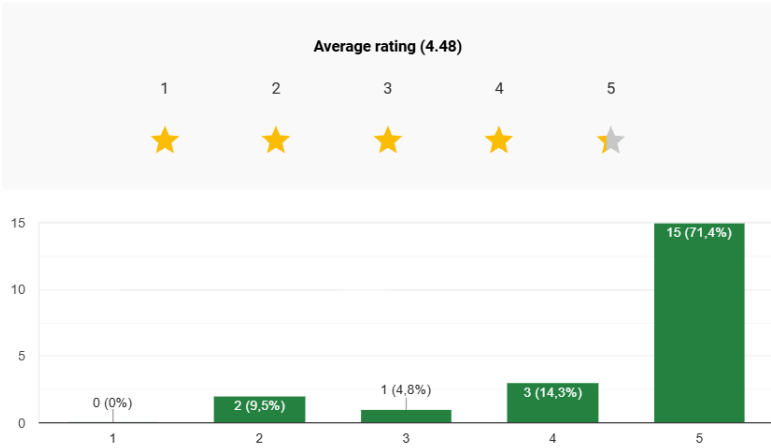
21 jawaban



Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Salin diagram

21 jawaban

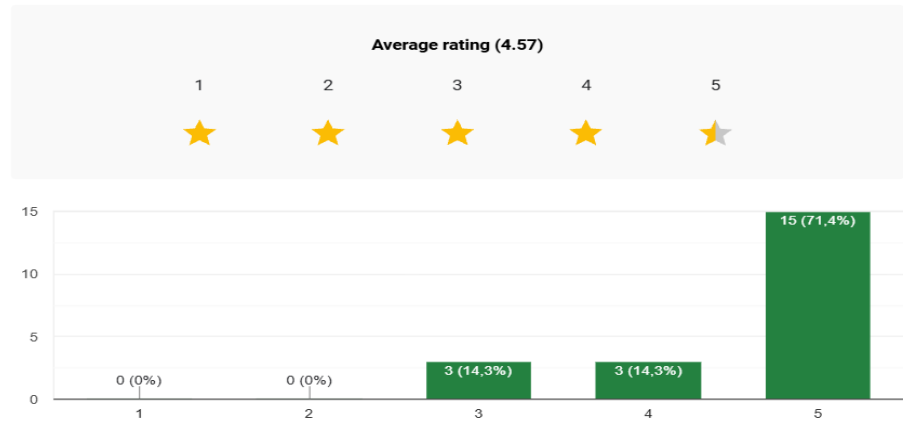


TARIF/ BIAYA

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas

Salin diagram

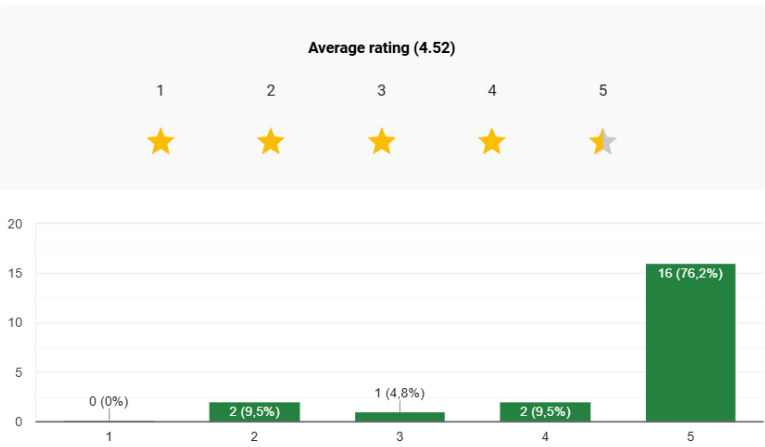
21 jawaban



Salin diagram

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

21 jawaban

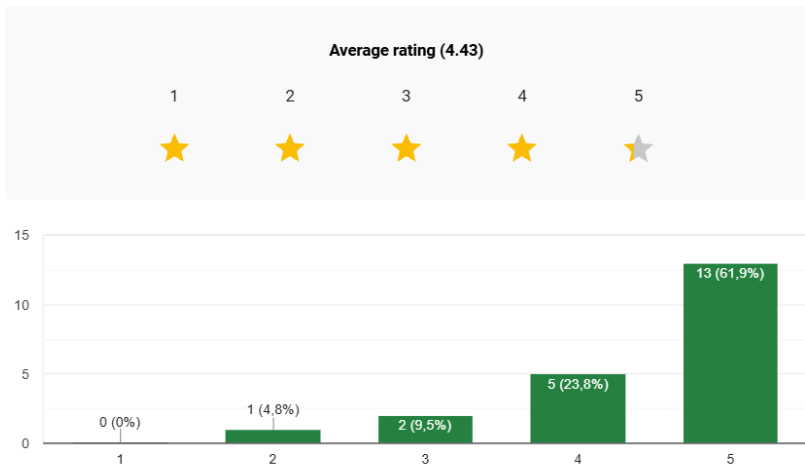


SARANA PRASARANA PENDUKUNG

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

Salin diagram

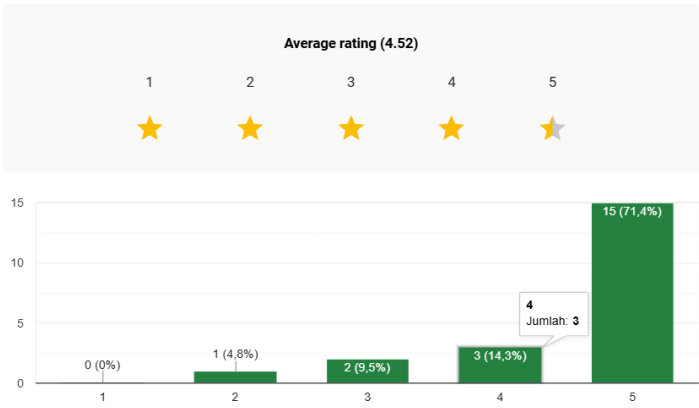
21 jawaban



Sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online sudah meringkas waktu

Salin diagram

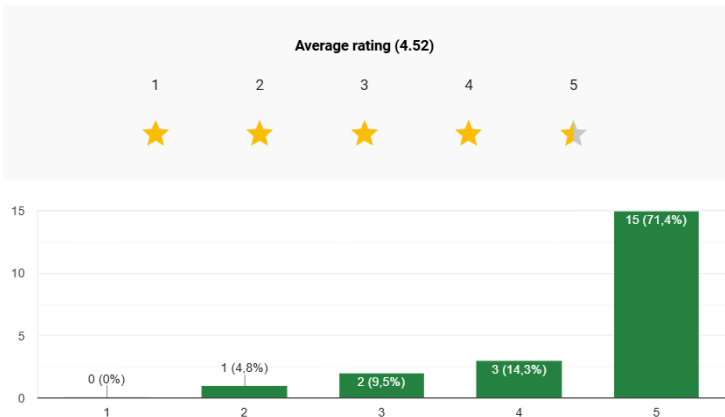
21 jawaban



Sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online sudah menghemat biaya

Salin diagram

21 jawaban

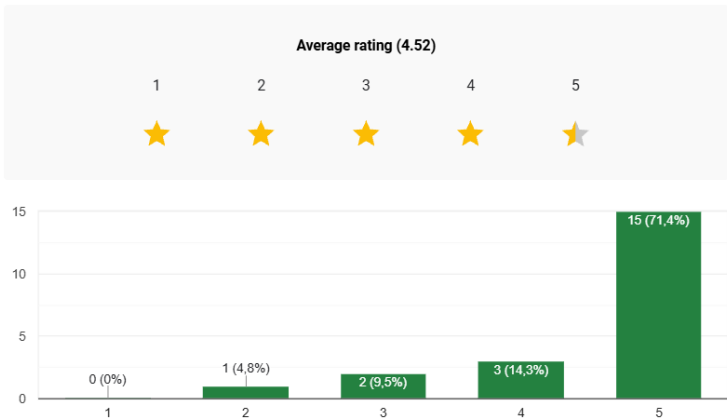


PETUGAS PELAYANAN

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

Salin diagram

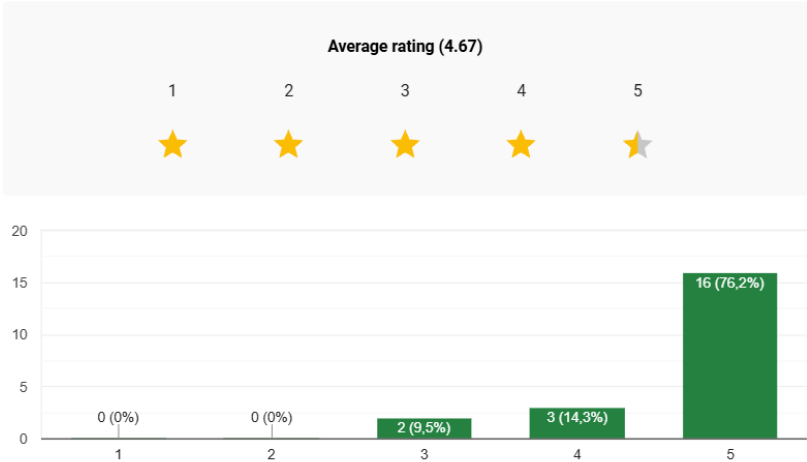
21 jawaban



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

Salin diagram

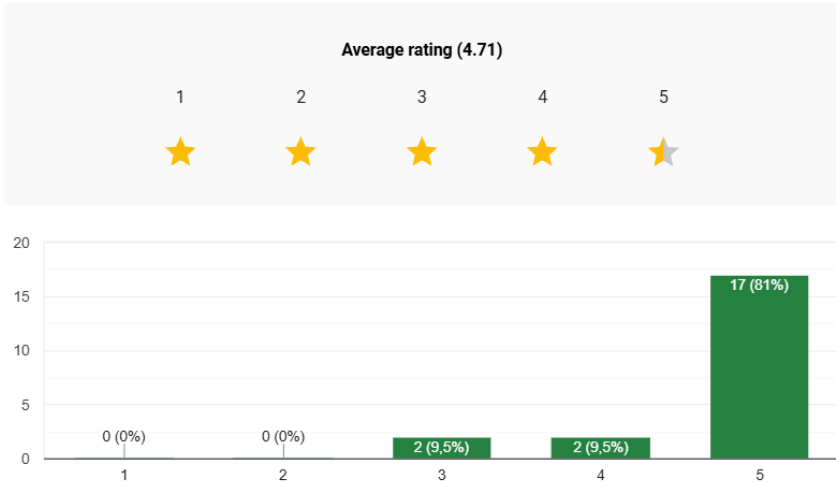
21 jawaban



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

Salin diagram

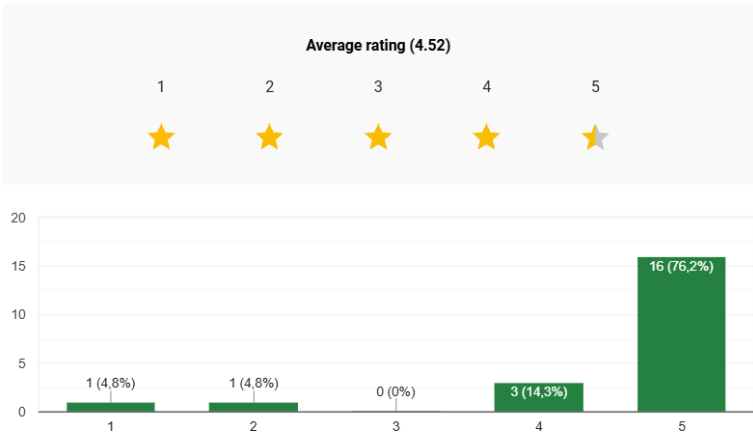
21 jawaban



LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

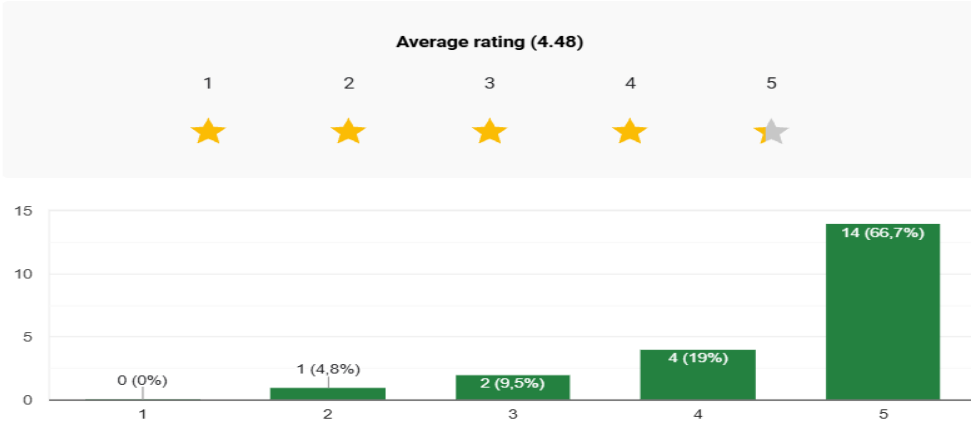
21 jawaban

Salin diagram



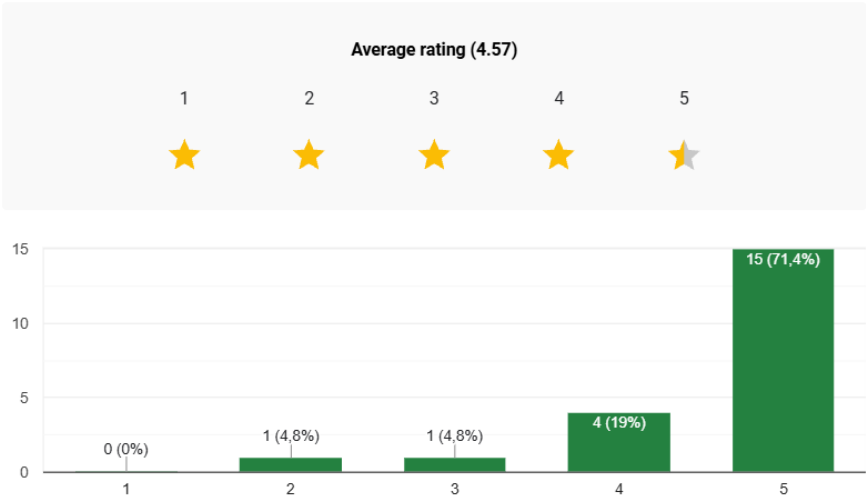
prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah
21 jawaban

Salin diagram



respon konsultasi dan pengaduan cepat
21 jawaban

Salin diagram



tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas
21 jawaban

Salin diagram

