

# LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

## MAN 4 BOYOLALI

### I. Pendahuluan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di MAN 4 Boyolali dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan serta aspek yang perlu ditingkatkan.

### II. Rata-rata Nilai Per Aspek Pelayanan

- a. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan informasi pelayanan pada unit layanan ini melalui media elektronik maupun non elektronik?: 4.85
- b. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?: 4.89
- c. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini: 4.63
- d. Bagaimana pendapat Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima dengan yang ditetapkan unit layanan ini: 4.53
- e. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini dengan tarif/biaya yang ditetapkan: 4.70
- f. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini: 4.38
- g. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini: 4.49
- h. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini: 4.60

### III. Distribusi Jenis Layanan yang Diterima

- a. Layanan Surat keterangan peserta didik aktif: 24 responden
- b. Layanan Pengajuan cuti: 19 responden
- c. Layanan Surat keterangan peserta didik berkelakuan baik: 17 responden
- d. Layanan Pengajuan Program Indonesia Pintar: 16 responden
- e. Layanan Konsultasi: 15 responden
- f. Layanan Pendaftaran Calon Peserta Didik Baru: 14 responden
- g. Layanan Surat perijinan peserta didik sakit/pulang awal: 12 responden
- h. Layanan Surat keterangan peringkat peserta didik: 11 responden

- i. Layanan Permohonan surat keterangan pengganti ijazah/hilang/rusak: 10 responden
- j. Layanan Pengajuan usulan kenaikan pangkat: 4 responden
- k. Layanan Mutasi Guru dan Tenaga Kependidikan: 4 responden
- l. Layanan Lainnya: 3 responden
- m. Layanan Permohonan data peserta didik: 2 responden
- n. Layanan Permohonan legalisasi laporan hasil belajar peserta didik: 2 responden
- o. Layanan Permohonan legalisasi ijazah: 1 responden
- p. Layanan Registrasi/lapor diri Peserta Didik Baru: 1 responden
- q. Layanan Persetujuan ijin penelitian lapangan: 1 responden
- r. Layanan Mutasi Peserta Didik: 1 responden
- s. Layanan Persetujuan peminjaman sarana prasarana: 1 responden

#### **IV. Temuan Utama**

1. Aspek dengan nilai rata-rata tertinggi:

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diinformasikan dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini? dengan rata-rata 4.89.

2. Aspek dengan nilai rata-rata terendah:

Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini dengan rata-rata 4.38.

Jenis layanan yang paling sering diterima:

Layanan Surat keterangan peserta didik aktif dengan 24 responden.

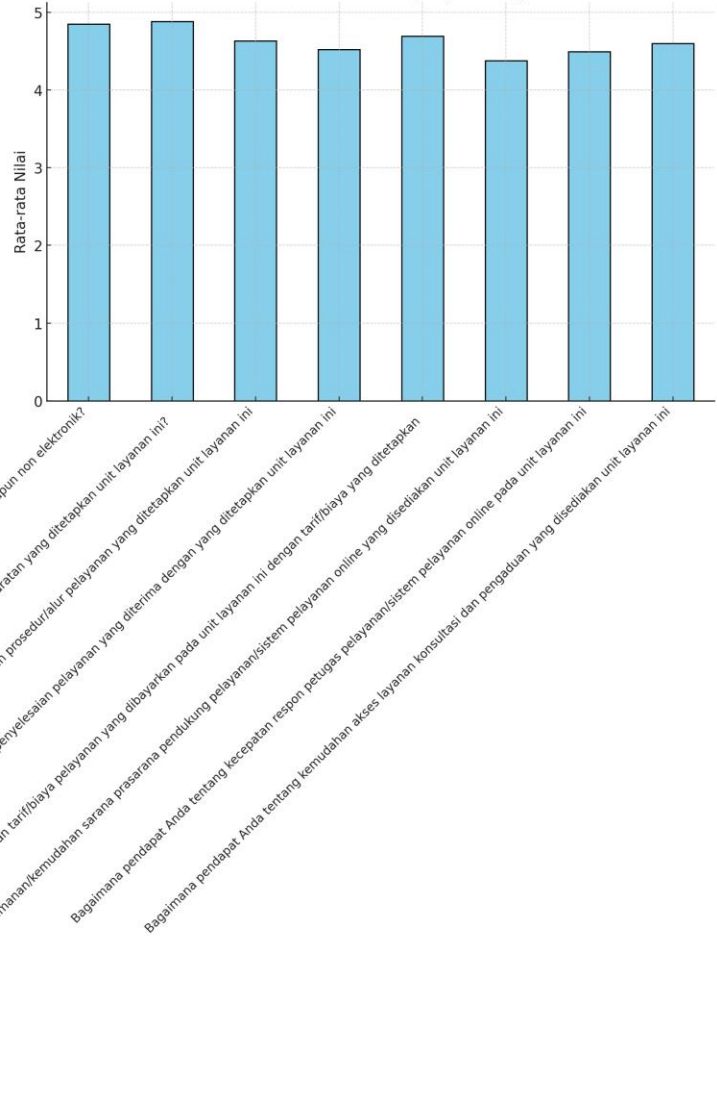
#### **V. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survei, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

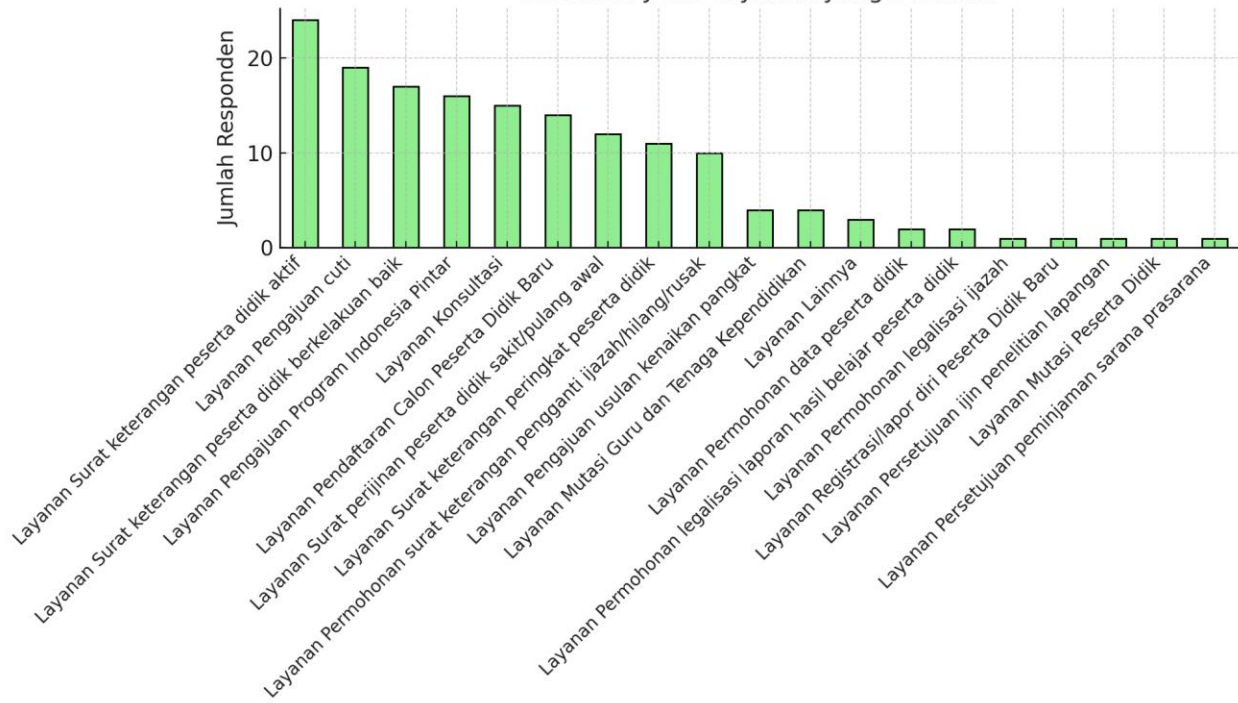
1. Mempertahankan aspek-aspek dengan nilai rata-rata tinggi agar kualitas pelayanan tetap optimal.
2. Melakukan evaluasi dan perbaikan pada aspek dengan nilai rata-rata rendah.
3. Menyediakan layanan konsultasi dan pengaduan yang lebih mudah diakses untuk memperkuat hubungan dengan masyarakat.

## VI. Lampiran

Rata-rata Nilai untuk Setiap Aspek Pelayanan



Distribusi Jenis Layanan yang Diterima



Boyolali, November 2024

Penyusun,

**Nur Istik Maludin, S. Pd., M. Pd.**

NIP. 197809212006041014

Mengetahui,  
Kepala Madrasah,



**Joko Susilo, S. Pd., M. Pd.**

NIP. 197009301995031001