



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SALATIGA
MADRASAH ALIYAH NEGERI

Jalan K.H.Wahid Hasyim No. 12 Telepon/Fax. (0298) 323031 Salatiga 50714
e-mail: man_salatiga@yahoo.com / mansalatiga@kemenag.go.id
Website : www.mansalatiga.sch.id

**ANALISIS SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT
MAN SALATIGA
DARI 125 RESPONDEN**

No	Pertanyaan	SKOR			
		1	2	3	4
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Madrasah ini ?	2	12	101	10
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0	4	107	14
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0	2	95	28
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	0	0	99	26
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	96	28
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan?	0	13	102	10
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0	23	71	30
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?	0	6	98	21
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di madrasah?	0	2	96	27

Berdasarkan dari hasil analisis diatas maka diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut

RERATA	77,76
MINIMAL	55,56
MAKSIMAL	100
NILAI SKALA	3

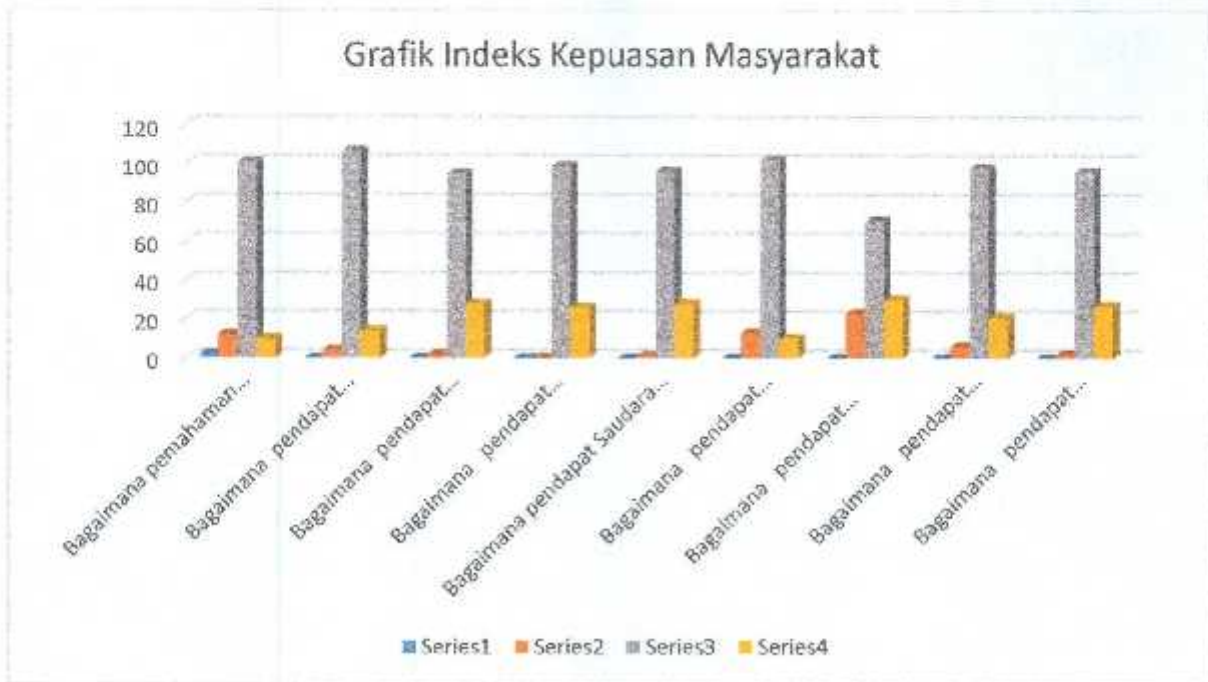
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	63,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Dengan demikian nilai indeks unit kepuasan masyarakat hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi 77,76

b. Mutu pelayanan B (Baik)

c. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat



Data tersebut diambil dari aplikasi IKM, yang diisi oleh pengguna layanan di MAN Salatiga setiap kali selesai menerima layanan. Dari data tersebut diketahui bahwa jumlah responden penerima layanan dari MAN Salatiga jumlah 125 , Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa layanan di MAN Salatiga baik.

Salatiga, 25 Desember 2020

Mengetahui,
Kepala Madrasah

