

**LAPORAN HASIL SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(PENGGUNA JASA) SMK SMAK PADANG**



**SMK SMAK PADANG  
TAHUN 2017**

# **LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA) DI SMK SMAK PADANG TAHUN 2017**

## **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik kepada siswa, orang tua siswa, pihak industri mitra SMK SMAK Padang selama ini sudah berjalan lancar. Namun demikian, hal ini perlu dianalisis untuk ditingkatkan mutu pelayanannya dari tahun ke tahun.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan standar manajemen mutu dan pelayanan publik serta meningkatkan system mutu berkelanjutan, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa indeks kepuasan masyarakat/ evaluasi pengguna jasa SMK SMAK Padang.

## **2. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survey indeks kepuasan masyarakat ini dilaksanakan secara berkala setiap tahun dengan tujuan mengetahui tingkat keberhasilan layanan di SMK SMAK Padang sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik berikutnya.

## **3. SASARAN**

Sebagai sasaran survey ini adalah siswa yang diwakili oleh siswa kelas XIII dalam rangka mengetahui penerapan pelayanan publik serta industri tempat siswa melaksanakan Praktek Kerja Industri dalam rangka mengetahui pengakuan.

## **4. PENGOLAHAN DATA**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan dikaji sesuai dengan buku pedoman dari MenPanRB.

## **5. HASIL SURVEY**

Dari 2 (dua) survey yang telah dilaksanakan diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Hasil analisa kuisisioner evaluatif kepuasan siswa terhadap pelayanan publik = 3,52 dengan kualitas pelayanan sangat baik sebagaimana di lampiran A.
- b. Hasil analisa kuisisioner evaluatif kepuasan industri terhadap kompetensi siswa SMK SMAK Padang = 3,24 dengan kualitas kompetensi baik sebagaimana di lampiran B.

## 6. KESIMPULAN

Dari hasil dua data tersebut dapat disimpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat yakni rata-rata dari indeks kepuasan masing-masing sebagai berikut:

$$IKM = \frac{IKM_1 + IKM_2}{2} = \frac{3,52 + 3,24}{2} = 3,38$$

Hasil **IKM** ini masuk kategori **Sangat Baik**.

**A. Hasil Analisa Kuesioner Evaluatif  
Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Publik SMK – SMAK Padang 2017**

<b>Variabel Pelayanan</b>	<b>Nilai Variabel Pelayanan</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>
1. Bagaimana kemudahan prosedur pendaftaran siswa di sekolah ini	<b>3,49</b>	<b>Sangat Mudah</b>
2. Apakah persyaratan pendaftaran yang harus dipenuhi sesuai dengan informasi yang diperoleh	<b>3,59</b>	<b>Sangat Sesuai</b>
3. Apakah petugas (panitia pendaftaran) berlaku adil (tidak pilih kasih) dalam memberikan pelayanan	<b>3,53</b>	<b>Sangat Adil</b>
4. Bagaimana ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan pendaftaran siswa sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan/dijanjikan	<b>3,39</b>	<b>Sangat Tepat</b>
5. Bagaimana keterjangkauan biaya pendidikan di sekolah ini	<b>3,49</b>	<b>Sangat Terjangkau</b>
6. Bagaimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	<b>3,39</b>	<b>Selalu Sesuai</b>
7. Bagaimana perilaku dan penampilan guru/tenaga pengajar dalam mengajar/selama di lingkungan sekolah	<b>3,57</b>	<b>Sangat Baik</b>
8. Bagaimana kemampuan guru/tenaga pengajar dalam memberikan pelayanan	<b>3,55</b>	<b>Sangat Mampu</b>
9. Bagaimana cara guru/tenaga pengajar dalam memberikan pengajaran	<b>3,61</b>	<b>Sangat Baik</b>
10. Bagaimana manajemen waktu yang diterapkan oleh guru/tenaga pengajar selama proses belajar-mengajar	<b>3,55</b>	<b>Sangat Baik</b>
11. Bagaimana penguasaan kelas oleh guru/tenaga pengajar selama proses belajar-mengajar	<b>3,61</b>	<b>Sangat Baik</b>
12. Bagaimana kesesuaian soal ujian dengan materi yang diajarkan	<b>3,59</b>	<b>Sangat Sesuai</b>
13. Bagaimana kecepatan proses keluarnya nilai hasil evaluasi/ujian	<b>3,47</b>	<b>Sangat Cepat</b>
14. Bagaimana penerapan tata tertib di sekolah ini	<b>3,59</b>	<b>Sangat Baik</b>
15. Bagaimana ketersediaan fasilitas pembelajaran di sekolah ini	<b>3,63</b>	<b>Sangat Memadai</b>
16. Bagaimana kemudahan penggunaan ruang praktek beserta alat-alat prakteknya	<b>3,57</b>	<b>Sangat mudah</b>
17. Bagaimana kelengkapan referensi buku di perpustakaan sekolah ini	<b>3,53</b>	<b>Sangat Lengkap</b>
18. Bagaimana kenyamanan di lingkungan Sekolah ini	<b>3,53</b>	<b>Sangat Nyaman</b>
19. Bagaimana suasana ketenangan belajar di sekolah ini	<b>3,55</b>	<b>Sangat Tenang</b>
20. Bagaimana keanekaragaman kegiatan ekstrakurikuler di sekolah ini	<b>3,39</b>	<b>Sangat Beraneka ragam</b>
21. Bagaimana keamanan pelayanan di sekolah ini	<b>3,55</b>	<b>Sangat aman</b>
22. Apakah mengetahui adanya maklumat/janji pelayanan di Unit Pelayanan ini	<b>3,31</b>	<b>Sangat Tahu</b>
23. Apakah mengetahui adanya sarana pengaduan/keluhan/saran	<b>3,43</b>	<b>Sangat Tahu</b>
<b>Rata-Rata Tertimbang</b>	<b>3,52</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>

**Catatan :**

Jumlah nilai rata-rata per variabel = 80,92  
 orang  
 Bobot nilai rata-rata tertimbang = 0,043  
 Nilai SKM = 3,52

Jumlah responden = 49  
 Jumlah variabel = 23 item

### KLASIFIKASI NILAI KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SMK – SMAK PADANG

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan Masyarakat	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	A	Sangat Baik

### EVALUASI RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI SMK – SMAK PADANG

Nilai Interval Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	BANYAK RESPONDEN ( % )
1,00 – 1,75	Tidak Baik	0 responden (0 %)
1,76 – 2,50	Kurang Baik	0 responden (0 %)
2,51 – 3,25	Baik	19 responden (39 %)
3,26 – 4,00	Sangat Baik	30 responden (61 %)

**Catatan :**

Jumlah nilai rata-rata per variabel = 172,39  
 orang  
 Bobot nilai rata-rata tertimbang = 0,02  
 Nilai SKM = 3,52

Jumlah responden = 49  
 Jumlah variabel = 23 item

Berdasarkan hasil analisa di atas dapat disimpulkan bahwa untuk setiap variabel yang ditanyakan kepada responden (siswa) telah didapatkan hasil yang sangat baik (A), sehingga hal ini perlu dipertahankan. Adapun berdasarkan jumlah responden maka mayoritas menyatakan sangat puas (61%).

### Saran Tentang Pelayanan Publik di SMK – SMAK Padang Tahun 2017 (dari siswa)

- Diharapkan ke depannya sekolah lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pembelajaran
- Semoga SMK SMAK Padang mampu meningkatkan prestasi di masa yang akan datang
- Agar SMK SMAK Padang menerima siswa lebih banyak lagi
- Agar SMK SMAK Padang dapat menerima siswa lebih banyak lagi
- Agar SMK SMAK Padang menerima siswa lebih banyak lagi
- Semoga SMAKPA semakin baik dan jujur
- Semoga dalam pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan. SUKSES
- Semoga Lebih baik lagi
- Semoga menjadi sekolah favorit se-Indonesia

- Semoga Lebih baik lagi
- Semoga Lebih baik lagi
- Lebih ditingkatkan lagi kedisiplinannya di masa yang akan datang
- Pertahankan
- Tingkatkan lagi
- Harus ditingkatkan lagi pelayanannya
- Dipertahankan
- Disiplin sekolah ditingkatkan lagi buk
- lebih ditingkatkan untuk ke depannya, baik untuk internal sekolah maupun hubungan luar (eksternal) sekolah
- Semoga SMK SMAK Padang dapat mempertahankan apa yang sudah saya tanggapi
- Peningkatan prestasi dan segala hal baik untuk SMAKPA
- Proses pembelajaran sangat bagus dan sangat disiplin. Tetap dipertahankan
- Cara belajar dan mengajar sangat disiplin, sehingga semua siswa dan guru juga ikut disiplin
- Pertahankan kualitasnya ya Bapak/ Ibu

**B. Hasil Analisa Kuesioner Evaluatif**  
**Kepuasan Industri terhadap Kompetensi Siswa selama Prakerin**  
**T.P 2016/2017**

Variabel Kompetensi	Nilai Variabel Kompetensi	Kualitas Kompetensi
24. Siswa prakerin dari SMAK Padang menunjukkan disiplin yang baik	<b>3,30</b>	<b>Sangat Baik</b>
25. Siswa SMAK Padang menampilkan unjuk kerja sebagaimana seorang analis kimia yang teliti, terampil dan produktif dalam bekerja di laboratorium	<b>3,28</b>	<b>Sangat Baik</b>
26. Siswa SMAK Padang mampu memelihara higienis area kerja	3,23	Baik
27. Siswa SMAK Padang mampu mengikuti prosedur bekerja aman sesuai kebijakan industri/instansi tempat prakerin	<b>3,27</b>	<b>Sangat Baik</b>
28. Siswa SMAK Padang mampu menangani tumpahan bahan kimia	3,13	Baik
29. Siswa SMAK Padang mampu menangani limbah laboratorium sesuai prosedur yang ditetapkan	3,19	Baik
30. Siswa SMAK Padang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan orang lain	3,24	Baik
31. Siswa SMAK Padang mampu membaca dan memahami prosedur/ manual alat dalam bahasa Inggris	3,02	Baik
32. Siswa SMAK Padang menampilkan unjuk kerja sebagaimana seorang analis kimia yang teliti, terampil dan produktif dalam bekerja di laboratorium	3,22	Baik
33. Siswa SMAK Padang mampu menganalisis data dan hasil dari laporan	3,13	Baik
34. Siswa SMAK Padang mampu membuat, menstandarisasi dan menggunakan larutan kerja	<b>3,26</b>	<b>Sangat Baik</b>
35. Siswa SMAK Padang mampu memelihara dan mengontrol stok bahan kimia	3,13	Baik
36. Siswa SMAK Padang mampu melakukan penimbangan secara teknis dan analitis dengan benar	<b>3,37</b>	<b>Sangat Baik</b>
37. Siswa SMAK Padang mampu menggunakan pH-meter dengan baik	<b>3,42</b>	<b>Sangat Baik</b>
38. Siswa SMAK Padang mampu melakukan analisis metode volumetri dengan baik	<b>3,33</b>	<b>Sangat Baik</b>
39. Siswa SMAK Padang mampu melakukan analisis metode gravimetri dengan benar	<b>3,33</b>	<b>Sangat Baik</b>
40. Siswa SMAK Padang mampu melakukan Pengujian/ Prosedur Analisis Proksimat (lemak, protein, gula, karbohidrat, air, abu, serat)	<b>3,27</b>	<b>Sangat Baik</b>
41. Siswa SMAK Padang mampu melakukan Tes/ Prosedur Instrumen Spektroskopi (UV-VIS, AAS)	3,19	Baik
42. Siswa SMAK Padang mampu melakukan Pengujian/ Prosedur Analisis Secara Kromatografi (HPLC, GC)	3,13	Baik
43. Siswa SMAK Padang mampu mengkalibrasi dan memelihara peralatan instrumen laboratorium	3,03	Baik
44. Siswa SMAK Padang mampu melakukan analisa fisika dan non instrumental	3,19	Baik
45. Siswa SMAK Padang mampu mengoperasikan mikroskop	<b>3,33</b>	<b>Sangat Baik</b>

46. Siswa SMAK Padang mampu melakukan prosedur laboratorium biologi pewarnaan preparat olesan hapusan dan preparat utuh	<b>3,30</b>	<b>Sangat Baik</b>
47. Siswa SMAK Padang mampu menyiapkan media pembenihan	<b>3,34</b>	<b>Sangat Baik</b>
48. Siswa SMAK Padang mampu melakukan teknik aseptik	<b>3,32</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-Rata Tertimbang</b>	<b><u>3,24</u></b>	
<b>Mutu Kompetensi</b>	<b><u>B</u></b>	
<b>Kualitas Kompetensi</b>	<b><u>Baik</u></b>	

**Catatan :**

**Jumlah nilai rata-rata per variabel = 80,96**

**Jumlah responden = 126**

**Bobot nilai rata-rata tertimbang = 0,04**

**Jumlah variabel = 25 item**

**Nilai SKM = 3,24**

**KLASIFIKASI NILAI KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI SMK – SMAK PADANG**

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan Masyarakat	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	A	Sangat Baik

**EVALUASI RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
DI SMK – SMAK PADANG**

Nilai Interval Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	BANYAK RESPONDEN ( % )
1,00 – 1,75	Tidak Baik	0 responden (0 %)
1,76 – 2,50	Kurang Baik	1 responden (0,8 %)
2,51 – 3,25	Baik	80 responden (63,5 %)
3,26 – 4,00	Sangat Baik	45 responden (35,7 %)

**Catatan :**

**Jumlah nilai rata-rata per variabel = 405,86**

**Jumlah responden = 126**

**Bobot nilai rata-rata tertimbang = 0,0079**

**Jumlah variabel = 25 item**

**Nilai SKM = 3,22**