

Hasil Analisa Kuesioner Evaluatif
Kepuasan Tamu terhadap Pelayanan Publik SMK – SMAK Padang 2016

Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1. Informasi terkait kegiatan yang sedang berlangsung di SMK SMAK Padang	3,29	Sangat Baik
2. Kemampuan siswa SMK SMAK Padang dalam memberikan penjelasan terkait kegiatan	3,33	Sangat Baik
3. Kemampuan Guru dan Tenaga kependidikan SMK SMAK Padang dalam memberikan penjelasan terkait kegiatan	3,62	Sangat Baik
4. Pelayanan selama berada di SMK SMAK Padang	3,57	Sangat Baik
5. Perilaku dan penampilan warga SMK SMAK Padang selama kegiatan	3,33	Sangat Baik
6. Keramahan warga SMK SMAK Padang selama kegiatan	3,48	Sangat Baik
7. Ketersediaan fasilitas di SMK SMAK Padang	3,45	Sangat Baik
8. Kenyamanan selama berada di SMK SMAK Padang	3,33	Baik
9. Keamanan selama berada di SMK SMAK Padang	3,24	Sangat Baik
10. Manfaat kegiatan yang sedang berlangsung di SMK SMAK Padang	3,62	Sangat Baik
Rata-Rata Tertimbang	<u>3,43</u>	
Mutu Pelayanan	<u>A</u>	
Kualitas Pelayanan	<u>Sangat Baik</u>	

Catatan :

Jumlah nilai rata-rata per variabel = 34,26
 Bobot nilai rata-rata tertimbang = 0,10
 Nilai SKM = 3,43

Jumlah responden = 21 orang
 Jumlah variabel = 10 item

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	0 responden (0 %)
2,51 – 3,25	Baik	6 responden (29 %)
3,26 – 4,00	Sangat Baik	15 responden (71 %)

Catatan :

Jumlah nilai rata-rata per variabel = 71,60
 Bobot nilai rata-rata tertimbang = 0,05
 Nilai SKM = 3,41

Jumlah responden = 21 orang
 Jumlah variabel = 10 item

Saran Tentang Pelayanan Publik di SMK – SMAK Padang Tahun 2016

- Bagus dan Sangat Memuaskan
- Kesannya Baik
- Untuk sekarang Cukup Baik
- Tingkatkan Prestasi
- SMAK is the best
- Siswa SMK SMAK sangat pintar dan memiliki inspiratif yang bagus
- Sangat Puas

Padang, 14 Juni 2016
Pengolah Data

Anis Nur Afifah, S.Si
NIP. 198807172010122005

Hasil Analisa Kuesioner Evaluatif
Kepuasan Kelas XIII terhadap pelayanan
SMK – SMAK Padang
2016

Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan	Nilai Variabel Kepentingan	Tingkat Kepentingan
1. Pelayanan berkaitan informasi kegiatan dan administrasi di SMK-SMAK Padang	2,64	Baik	3,09	Penting
2. Pelayanan pembayaran keuangan di SMK – SMAK Padang (SPP, komite, dll)	2,66	Baik	3,20	Penting
3. Pelaksanaan pembelajaran guru di kelas (teori)	3,13	Baik	3,46	Sangat Penting
4. Pelaksanaan pembelajaran guru di laboratorium (praktik)	3,02	Baik	3,48	Sangat Penting
5. Pelayanan PLP di Laboratorium	2,54	Baik	3,23	Penting
6. Pelayanan dalam kegiatan remedial oleh guru	2,81	Baik	3,27	Sangat Penting
7. Fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran di kelas	2,90	Baik	3,46	Sangat Penting
8. Fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran di laboratorium	2,92	Baik	3,42	Sangat Penting
9. Pelayanan dan sarana perpustakaan	2,82	Baik	3,22	Penting
10. Pelaksanaan kegiatan PSB	2,69	Baik	3,18	Penting
11. Pelaksanaan kegiatan MOS	2,60	Baik	3,27	Sangat Penting
12. Pelaksanaan kegiatan organisasi kesiswaan (IPAK, Pramuka, PMR, dll)	2,44	Kurang Baik	3,16	Penting
13. Pelaksanaan kegiatan Kunjungan industri (Studi Banding)	2,89	Baik	3,25	Penting
14. Pelaksanaan kegiatan AMT	3,31	Sangat Baik	3,48	Sangat penting
15. Pelaksanaan kegiatan Prakerin	3,08	Baik	3,40	Sangat Penting
16. Pelaksanaan kegiatan Student Day	2,48	Kurang Baik	3,07	Penting
17. Pelaksanaan kegiatan Adiwiyata	2,75	Baik	3,17	Penting
18. Pelaksanaan kegiatan AT II	2,75	Baik	3,29	Sangat Penting
19. Komunikasi pihak sekolah dengan orang tua	2,60	Baik	3,37	Sangat Penting
Rata-Rata Tertimbang	2,79		3,29	
Mutu Pelayanan / Tingkat Kepentingan	B		A	
Kualitas Pelayanan/ Definisi Kepentingan	BAIK		SANGAT PENTING	

Catatan :

Jumlah nilai rata-rata per variabel = 53,02
 Bobot nilai rata-rata tertimbang = 0,05
 Nilai SKM = 2,79

Jumlah responden = 77 orang
 Jumlah variabel = 19 item

KLASIFIKASI NILAI KEPUASAN SISWA TERHADAP PELAYANAN
DI SMK – SMAK PADANG TAHUN 2016

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan Masyarakat	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Definisi Kepentingan
1	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik	D	Tidak Penting
2	1,76 – 2,50	C	Kurang Baik	C	Kurang Penting
3	2,51 – 3,25	B	Baik	B	Penting

4	3,26 – 4,00	A	Sangat Baik	A	Sangat Penting
---	-------------	---	-------------	---	----------------

EVALUASI RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
DI SMK – SMAK PADANG

Nilai Interval Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	BANYAK RESPONDEN (%)	Tingkat Kepentingan	BANYAK RESPONDEN (%)
1,00 – 1,75	Tidak Baik	0 responden (0 %)	Tidak Penting	0 responden (0 %)
1,76 – 2,50	Kurang Baik	20 responden (26 %)	Kurang Penting	2 responden (3 %)
2,51 – 3,25	Baik	45 responden (58 %)	Penting	35 responden (45 %)
3,26 – 4,00	Sangat Baik	12 responden (16 %)	Sangat Penting	40 responden (52 %)

Catatan :

Jumlah nilai rata-rata per variabel	= 214,86	Jumlah responden	= 77 orang
Bobot nilai rata-rata tertimbang	= 0,01	Jumlah variabel	= 19 item
Nilai SKM	= 2,79		

KESIMPULAN

Terdapat 77 responden siswa kelas XIII yang mengisi kuisioner. Indeks Kepuasan Siswa Kelas XIII (**SKM**) sebesar **2,79** dengan kualitas pelayanan termasuk **Baik**. Untuk kualitas pelayanan per item dapat dilihat pada tabel di halaman sebelumnya. Pada tabel tersebut, variabel pelayanan untuk “**Pelaksanaan** kegiatan organisasi kesiswaan (IPAK, Pramuka, PMR, dll)” dan “**Pelaksanaan** kegiatan Student Day” dinilai **Kurang Baik**. Artinya perlu adanya pembahasan lebih lanjut untuk 2 variabel tersebut guna meningkatkan pelayanan.

Selain kualitas pelayanan, kuisioner juga meminta responden untuk mengisi tingkat kepentingan dari setiap item variabel pelayanan yang ditanyakan. Hasilnya adalah **Sangat Penting**, artinya variabel pelayanan yang ditanyakan pada responden dinilai sebagai variabel yang sangat penting untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Saran Tentang Pelayanan SMK – SMAK Padang kepada siswa kelas XIII Tahun 2016

1. **Pelayanan** berkaitan informasi kegiatan dan administrasi di SMK-SMAK Padang
 - Mohon diberi waktu kepada siswa tidak mendesak lagi semuanya, untuk selanjutnya beri waktu yang tidak mendesak
 - Tolong informasinya di perjelas dan usahakan sampai ke semua pihak
 - Saya mohon kepada Bapak/Ibu Guru apabila ada acara mohon dirapatkan dulu kepada siswa dan waktunya beri yang efisien yang terdesak semuanya dan tolong dengarkan partisipasi siswa
2. **Pelayanan** pembayaran keuangan di SMK – SMAK Padang (SPP, komite, dll)
3. **Pelaksanaan** pembelajaran guru di kelas (teori)
 - Semoga PBM ditingkatkan kualitasnya
4. **Pelaksanaan** pembelajaran guru di laboratorium (praktik)
5. **Pelayanan** PLP di Laboratorium
 - Saran untuk PLP Laboratorium sebaiknya lebih ramah lagi, pelayanan kurang memuaskan
6. **Pelayanan** dalam kegiatan remedial oleh guru
7. **Fasilitas** sarana dan prasarana pembelajaran di kelas
 - Fasilitas lebih ditingkatkan lagi
 - Disarankan, ditingkatkan rasa kepedulian terhadap siswa dan fasilitas sekolah

- Fasilitas, sarana prasarana dan pembelajaran ditingkatkan lagi
- 8. Fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran di laboratorium**
- Tolong buat laboratorium untuk AT II buk
 - Buat parkir baru buk
 - Sarana Laboratorium disediakan untuk AT II karena anak Kelas XIII selalu sulit untuk melaksanakan praktikum, karena kurangnya waktu yang digunakan untuk memakai Laboratorium
- 9. Pelayanan dan sarana perpustakaan**
- 10. Pelaksanaan kegiatan PSB**
- 11. Pelaksanaan kegiatan MOS**
- Kegiatan MOS dilakukan lagi supaya adik kelas lebih sopan
 - Kegiatan PSB dan MOS tetap harus diadakan karena kegiatan tersebut sangat penting
 - Kegiatan duga keluarga diadakan lagi
- 12. Pelaksanaan kegiatan organisasi kesiswaan (IPAK, Pramuka, PMR, dll)**
- Tolong kepada Bapak/Ibu Guru agar kegiatan IPAK seperti sebelumnya diadakan lagi bukan diganti dengan MOS saja dan juga kegiatan KBS dan Rilah diadakan kembali
 - Kegiatan organisasi lebih ditingkatkan
 - Adakan kembali kegiatan KBS
 - Lebih perbanyak beasiswa, bagi siswa yang kurang mampu minimalisir biaya untuk siswa
 - Kegiatan organisasi ditingkatkan lagi
 - Kegiatan organisasi dan fasilitasnya lebih ditingkatkan
 - Mohon diperhatikan saran dari siswa, dan jika ada acara mohon dirapatkan dulu dengan siswa yang melaksanakan acara tersebut
- 13. Pelaksanaan kegiatan Kunjungan industri (Studi Banding)**
- 14. Pelaksanaan kegiatan AMT**
- 15. Pelaksanaan kegiatan Prakerin**
- Seharusnya Prakerin yang dikomprekan
- 16. Pelaksanaan kegiatan Student Day**
- Untuk kegiatan Student Day lebih baik diadakan kembali untuk pengembangan bakat siswa
- 17. Pelaksanaan kegiatan Adiwiyata**
- 18. Pelaksanaan kegiatan AT II**
- Lebih mempertimbangkan perekonomian siswa dalam segala hal yang berkaitan dengan AT II
 - Usahakan AT EXPO diadakan di luar sekolah
 - AT 2 di awal semester sedangkan prakerin di akhir semester
 - AT II seharusnya tidak dikomprekan, seharusnya Prakerin yang dikomprekan
 - Kalau emang AT II penting tolong diprioritaskan lagi kami saat praktikum di Laboratorium, kalau tidak sediakan 1 Laboratorium untuk AT II agar terwujud dan terlaksana
 - Kalau AT II lebih penting, waktu untuk pelaksanaan AT II diperpanjang, jika prakerin lebih lama dibanding AT II ya seharusnya prakerin saja yang dikomprekan
 - AT Ekspo kurang meriah
- 19. Komunikasi pihak sekolah dengan orang tua Anda**
- Komunikasi dengan orang tua siswa ditingkatkan lagi, jangan dianggap orang tua yang datang sebagai orang asing

Saran lain-lain terhadap pelayanan SMK – SMAK Padang

-) Semoga kegiatan yang sudah tidak ada diadakan kembali, terima kasih
-) Kedisiplinan yang sudah mulai luntur semoga bisa ditingkatkan lagi dan selalu menjadi sekolah yang terbaik
-) Kedisiplinan yang sudah mulai luntur semoga bisa ditingkatkan lagi dan selalu menjadi sekolah yang terbaik, dan kegiatan yang sudah mulai hilang seperti KBS, Rilah, Ospek, MOS mohon untuk tidak hilang karena itu tradisi dengan alumni
-) Kembalikan lagi budaya SMAK seperti dulu buk, kembalikan KBS, PLS buk, Rilah juga buk,
-) Kedisiplinan yang sudah mulai luntur semoga bisa ditingkatkan lagi dan selalu menjadi sekolah yang terbaik, dan kegiatan yang sudah mulai hilang diadakan kembali
-) Semoga menjadi lebih baik lagi dan merubah semua yang mungkin belum sesuai atau belum terlaksana
-) SMAKPA semakin maju !! Semoga SMAKPA semakin jaya dan maju terus pantang mundur
-) Diharapkan ada perbaikan pada hal-hal yang belum sesuai
-) Diharapkan pihak sekolah juga memahami perekonomian siswa serta mempertimbangkan hal-hal lain
-) Peraturan lama dijalankan kembali dengan tegas
-) Pendekatan murid dengan gurunya ditingkatkan, semoga makin baik kedepannya, "Memang Indah Selalu Dikenang"
-) Kegiatan MOS ditingkatkan lagi seperti pada tahun 2012, kegiatan Student Day ditingkatkan lagi, Kegiatan Rilah, KBS, dan Tepung Tawar diadakan lagi
-) Terima kasih sekolah untuk segalanya, semoga SMAKPA semakin jaya
-) Sebaiknya tradisi jangan ditinggalkan, perbanyak kerja sama, terima kasih
-) Lebih baik peraturan lama jangan dihilangkan, karena kurang ada pendekatan dengan keluarga SMAKPA karena alasan tidak kenal dan tidak butuh
-) Kedisiplinan lebih ditingkatkan lagi dan tradisi SMAK yang dulu diadakan seperti Duga Keluarga, KBS, Rilah, Tepung Tawar dan lain-lain

Padang, Juli 2016
Analisis Data

Anis Nur Afifah