



PEMERINTAH KOTA MALANG  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SMP NEGERI 5 MALANG

Jalan W.R. Supratman 12, Telepon (0341) 482713, Faksimile (0341) 482236, Malang 65111  
Pos-el surat@smpn5-mlg.id | Laman www.smpn5-mlg.sch.id



Hasil Survei Kepuasan Orang Tua terhadap Pelayanan SMP Negeri 5 Malang  
Tahun 2024

## 1. Pendahuluan

Laporan ini merangkum hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini orangtua yang diselenggarakan oleh SMP Negeri 5 Malang pada tahun 2024. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua/wali murid terhadap berbagai aspek layanan pendidikan dan administrasi sekolah, yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar perbaikan mutu layanan sekolah.

## 2. Metodologi Survei

- **Waktu Pelaksanaan:** Awal januari 2025
- **Responden:** 460 orang tua/wali murid (berdasarkan jumlah isian form).
- **Metode Penilaian:** Skala Likert 1-5, di mana:
  - 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
  - 2 = Tidak Puas (TP)
  - 3 = Cukup Puas (CP)
  - 4 = Puas (P)
  - 5 = Sangat Puas (SP)
- **Analisis Data:** Menghitung rata-rata skor per indikator dan persentase kepuasan (Gabungan skor 4 dan 5).

## 3. Temuan Utama dan Analisis Indikator Pelayanan

Hasil survei diukur berdasarkan 8 indikator pelayanan utama. Secara keseluruhan, **tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan SMP Negeri 5 Malang berada dalam kategori "Sangat Puas"** dengan nilai rata-rata keseluruhan (**4,73** dari skala maksimum 5,00).

Berikut adalah ringkasan skor rata-rata per indikator, diurutkan dari yang tertinggi:

No.	Aspek Layanan yang Dinilai	Nilai Rata-rata ( $\mu$ )	Kategori	Persentase Puas ( $\geq 4$ )
1.	<b>Biaya/Tarif</b> (Kesamaan antara biaya yang dibayar dengan hasil pelayanan)	<b>4,88</b>	Sangat Puas	<b>97,97%</b>
2.	<b>Prosedur Pelayanan</b> (Kemudahan/kecepatan prosedur)	4,81	Sangat Puas	97,97%
3.	<b>Persyaratan Pelayanan</b> (Kesederhanaan persyaratan)	4,80	Sangat Puas	97,97%
4.	<b>Kecepatan Pelayanan</b> (Waktu tunggu layanan administrasi)	4,76	Sangat Puas	97,97%
5.	<b>Kesesuaian Kompetensi</b> (Kesesuaian kemampuan petugas dengan jenis pelayanan)	4,68	Sangat Puas	97,30%
6.	<b>Perilaku Pelaksana</b> (Keramahan, kesopanan, kesabaran petugas)	4,67	Sangat Puas	97,30%
7.	<b>Sarana dan Prasarana</b> (Kenyamanan, kebersihan, kelengkapan sarana)	4,59	Sangat Puas	95,27%
8.	<b>Penanganan Pengaduan</b> (Kemudahan akses dan kecepatan respon pengaduan)	<b>4,55</b>	Sangat Puas	<b>95,27%</b>

#### 4. Kesimpulan dan Rekomendasi

1. **Kepuasan Tinggi:** Secara umum, orang tua/wali murid menyatakan **sangat puas** dengan pelayanan yang diberikan oleh SMP Negeri 5 Malang, terbukti dengan Nilai Rata-rata Keseluruhan (**4,73**) yang mendekati nilai sempurna 5,00.
2. **Kekuatan Utama:** Aspek yang dinilai **paling memuaskan** adalah **Biaya/Tarif (4,88)**, **Prosedur (4,81)**, dan **Persyaratan Pelayanan (4,80)**. Hal ini menunjukkan bahwa orang tua merasa pelayanan administrasi dan keuangan di sekolah sudah sangat efisien, transparan, dan sesuai harapan.
3. **Area Perbaikan:** Meskipun semua indikator berada di kategori Sangat Puas, indikator **Penanganan Pengaduan (4,55)** dan **Sarana dan Prasarana (4,59)** mendapat skor rata-rata terendah.

Berdasarkan temuan di atas, direkomendasikan beberapa fokus perbaikan:

**1. Optimalisasi Penanganan Pengaduan:**

- Meskipun nilainya tinggi, aspek ini menjadi yang terendah. Sekolah dapat meningkatkan promosi jalur pengaduan (misalnya melalui media sosial, *website*, atau papan informasi) untuk memastikan orang tua mengetahui cara dan jaminan respon yang cepat, sehingga meningkatkan persepsi kemudahan akses dan kecepatan respon.

**2. Peningkatan Sarana dan Prasarana:**

- Melakukan evaluasi dan perbaikan berkala pada sarana (misalnya toilet, kantin, laboratorium) dan prasarana (kebersihan dan kenyamanan area publik) untuk menjaga dan meningkatkan kenyamanan lingkungan sekolah.

**3. Mempertahankan Kualitas Unggul:**

- Memastikan standarisasi dan konsistensi pada aspek-aspek dengan skor tertinggi (Prosedur, Persyaratan, dan Biaya) untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan orang tua yang sudah sangat baik.

Notulen



Lia Puji Lestari, S.Pd

NIP 199309042020122004

Kepala Sekolah



Agus Wahyudi, S.Pd., M.Pd

NIP 197402031998031009