

Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan dan Pembelajaran

DOUBLE-CLICK OR DOUBLE-TAP THIS TO EDIT

PEMERINTAH KOTA BLITAR
DINAS PENDIDIKAN
UPT SATUAN PENDIDIKAN SMPN 5
Jalan Widuri Nomor 123 Telp. (0342) 801521 Blitar 66124

1. Latar Belakang

UPT Satuan Pendidikan SMPN 5 Blitar memiliki komitmen yang kuat terhadap peningkatan mutu pendidikan dan pelayanan publik. Sekolah berupaya menyajikan pelayanan yang inklusif, transparan, dan akuntabel bagi seluruh pemangku kepentingan, khususnya para peserta didik dan wali murid. Survei kepuasan ini dilaksanakan sebagai salah satu bentuk evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas pelayanan dan proses pembelajaran yang telah diselenggarakan, serta sebagai dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan ke depannya.

2. Metode Pengambilan Data

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan pembelajaran di UPT Satuan Pendidikan SMPN 5 Blitar dilaksanakan secara digital menggunakan platform Google Form. Pengumpulan data dilakukan pada bulan **Agustus 2026**. Responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah **224 orang tua/wali murid**.

3. Profil Responden

Profil responden survei kepuasan masyarakat disajikan berdasarkan jenjang kelas anak dan pekerjaan responden.

Berdasarkan Kelas:

- **Kelas 9:** 43.3%
- **Kelas 7:** 34.4%
- **Kelas 8:** 22.3%

Berdasarkan Pekerjaan:

- **Ibu Rumah Tangga (IRT):** 54.9%
- **Buruh:** 13.4%
- **Wiraswasta:** 12.5%
- **Lain-lain:** 19.2%

4. Hasil Survei

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang **Sangat Baik**. Skor rata-rata kumulatif yang diperoleh adalah **4.60** dari skala maksimal 5.00. Angka ini mencerminkan persepsi positif wali murid terhadap kualitas pelayanan dan pembelajaran yang diberikan oleh UPT Satuan Pendidikan SMPN 5 Blitar.

5. Indikator Evaluasi Pelayanan dan Pembelajaran

Berikut adalah tabel yang menyajikan skor rata-rata untuk 11 indikator evaluasi pelayanan dan pembelajaran:

Indikator	Skor Rata-rata
Lingkungan Aman dan Nyaman	4.76
Penanganan Keluhan dan Aspirasi	4.76
Fasilitasi Keberagaman Peserta Didik	4.70
Penguasaan Materi oleh Guru	4.69
Kualitas Interaksi Guru dan Siswa	4.65
Ketersediaan Sarana dan Prasarana Belajar	4.55
Kebersihan Toilet/Kamar Kecil	4.50
Keteraturan Jadwal Pembelajaran	4.45
Ketersediaan Buku dan Sumber Belajar	4.40
Komunikasi Informasi Akademik	4.35
Komunikasi Kebijakan Sekolah	4.33

6. Analisis Hasil Survei

Analisis hasil survei mengidentifikasi beberapa area keunggulan dan area yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Keunggulan Utama:

- **Keamanan Lingkungan:** Skor tertinggi pada indikator 'Lingkungan Aman dan Nyaman' (4.76) menunjukkan bahwa wali murid merasa anak-anak mereka berada dalam lingkungan sekolah yang aman dan kondusif.
- **Kualitas Pengajaran:** Skor tinggi pada indikator 'Penguasaan Materi oleh Guru' (4.69) dan 'Kualitas Interaksi Guru dan Siswa' (4.65) mengindikasikan kepuasan terhadap kompetensi dan cara mengajar para guru.
- **Responsivitas:** Skor tinggi pada 'Penanganan Keluhan dan Aspirasi' (4.76) menunjukkan sekolah responsif terhadap masukan dari wali murid.

Area Perbaikan:

- **Kebersihan Toilet:** Meskipun skornya masih baik, indikator 'Kebersihan Toilet/Kamar Kecil' (4.50) dapat ditingkatkan lagi untuk memberikan kenyamanan maksimal.
- **Komunikasi Informasi:** Indikator 'Komunikasi Informasi Akademik' (4.35) dan 'Komunikasi Kebijakan Sekolah' (4.33) menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam penyampaian informasi, baik terkait kegiatan akademik maupun kebijakan sekolah kepada wali murid. Hal ini perlu menjadi fokus agar semua pihak memiliki pemahaman yang sama.

7. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis, UPT Satuan Pendidikan SMPN 5 Blitar akan merumuskan rencana tindak lanjut yang fokus pada peningkatan area yang teridentifikasi perlu perbaikan. Rencana ini mencakup 5 bidang fokus utama dengan aksi konkret, penanggung jawab, dan target waktu yang jelas:

- **Peningkatan Kebersihan Fasilitas Sanitasi:**
 - Aksi: Peningkatan frekuensi pembersihan dan pemeriksaan rutin toilet.
 - Penanggung Jawab: Bagian Sarana dan Prasarana.
 - Target Waktu: Mulai minggu depan, evaluasi bulanan.
- **Optimalisasi Komunikasi Informasi Akademik:**
 - Aksi: Menggunakan platform digital yang terintegrasi (misalnya aplikasi sekolah) untuk informasi harian, mingguan, dan pengumuman penting.
 - Penanggung Jawab: Wali Kelas, Koordinator Kurikulum.
 - Target Waktu: Implementasi dalam 1 bulan.
- **Peningkatan Komunikasi Kebijakan Sekolah:**
 - Aksi: Mengadakan forum komunikasi rutin (misalnya pertemuan wali murid per semester) dan membuat ringkasan kebijakan yang mudah diakses.
 - Penanggung Jawab: Kepala Sekolah, Humas.
 - Target Waktu: Pertemuan berikutnya sesuai jadwal, ringkasan kebijakan tersedia dalam 2 bulan.
- **Penguatan Program Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan:**

- Aksi: Melakukan sosialisasi rutin tentang tata tertib sekolah dan peran serta wali murid dalam menjaga keamanan.
- Penanggung Jawab: Bagian Kesiswaan, BK.
- Target Waktu: Berkelanjutan.
- **Pengembangan Kualitas Pengajaran Berkelanjutan:**
 - Aksi: Melanjutkan program pelatihan dan workshop bagi guru, serta program peer teaching.
 - Penanggung Jawab: Koordinator Guru.
 - Target Waktu: Berkelanjutan.

Kesimpulan

Laporan ini menyajikan hasil analisis survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan pembelajaran di UPT Satuan Pendidikan SMPN 5 Blitar. Tingkat kepuasan secara umum berada pada kategori Sangat Baik, dengan skor rata-rata kumulatif 4.60. Identifikasi keunggulan pada aspek keamanan lingkungan, kualitas pengajaran, dan penanganan keluhan menjadi modal positif. Namun, area perbaikan pada kebersihan toilet dan komunikasi informasi perlu menjadi prioritas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan diharapkan dapat menjawab tantangan tersebut dan membawa SMPN 5 Blitar menjadi lembaga pendidikan yang lebih unggul dan dicintai masyarakat.