

a. Customer Satisfaction Index

CUSTOMER SATISFACTION INDEX
HASIL PENGELOLAAN SURVEY LAYANAN
ADMINISTRASI
TAHUN PELAJARAN 2022/2023
MTs NEGERI 4 MAGELANG

NO	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN	MIS	MSS	WF	WS
1	2			8	
1	Kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi yang disediakan MTs Negeri 4 Magelang	4.38	4.24	16.6	70.4
2	Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	4.42	4.08	16.8	68.5
3	Kemampuan petugas memberi penjelasan terkait administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	4.38	4.11	16.6	68.2
4	Tanggapan petugas pelayanan administrasi terkait penanganan keluhan administrasi	4.39	4.08	16.7	68.1
5	Kejelasan prosedur terkait administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	4.32	4.06	16.4	66.6
6	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi pelayanan administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	4.38	4.05	16.6	67.2
Jumlah		26.27		99.7	409.0
Rata-rata					
Survey Layanan Administrasi					81.80

sangat
puas

b. Analisis Multiatribut Fishbein

ANALISIS MULTIATRIBUT FISBEIN
HASIL PENGELOLAAN SURVEY SURVEY LAYANAN ADMINISTRASI
MTs NEGERI 4 MAGELANG

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Total Harapan	Total Persepsi	bi	Kriteria	ei	Kriteria	A0
1	2	4	3	5	6	7	8	9
1	Kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi yang disediakan MTs Negeri 4 Magelang	570	551	4.38	sangat penting	4.24	sangat baik	18.58
2	Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	574	531	4.42	sangat penting	4.08	baik	18.04
3	Kemampuan petugas memberi penjelasan terkait administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	569	534	4.38	sangat penting	4.11	baik	17.98
4	Tanggapan petugas pelayanan administrasi terkait penanganan keluhan administrasi	571	530	4.39	sangat penting	4.08	baik	17.91
5	Kejelasan prosedur terkait administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	561	528	4.32	sangat penting	4.06	baik	17.53
6	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi pelayanan administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	569	526	4.38	sangat penting	4.05	baik	17.71
Jumlah								126,13
Range				0.80		0.80		33.6
Kepuasan Survey Layanan Administrasi MTs Negeri 4 Magelang		SUKA						

c. Grafik Importance-Performance Analysis (IPA)

GRAFIK IMPORTANCE -PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA)

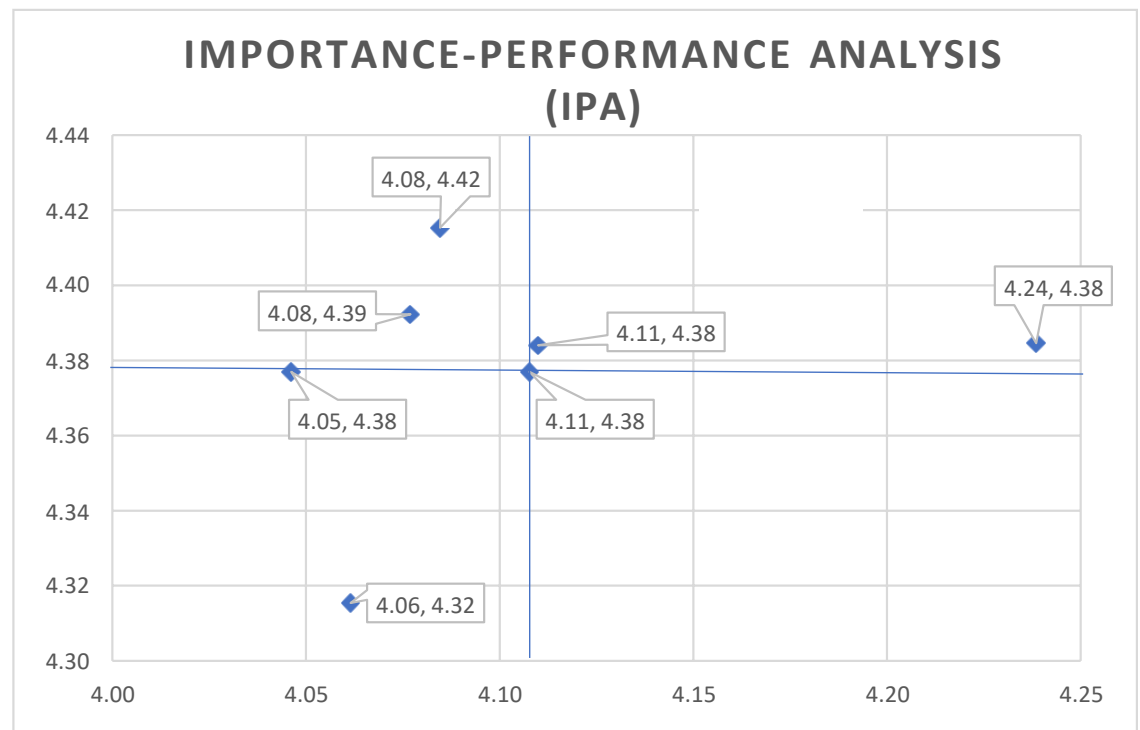
HASIL PENGELOLAAN SURVEY LAYANAN

ADMINISTRASI

TAHUN PELAJARAN 2022/2023

MTs NEGERI 4 MAGELANG

FAKTOR	AKTUAL	HARAPAN
1	4.24	4.38
2	4.08	4.42
3	4.11	4.38
4	4.08	4.39
5	4.06	4.32
6	4.05	4.38
Rata-Rata	4.10	4.38



**HASIL SURVEY LAYANAN ADMINISTRASI
MTs NEGERI 4 MAGELANG**

ITEM	RANGKING	CSI	FISHBEIN	IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)	
Kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi yang disediakan MTs Negeri 4 Magelang	1	70.4	18.58	KUADRAN II	PERTAHANKAN PRESTASI
Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi pelayanan administrasi Di MTs Negeri 4 Magelang	2	67.2	17.71	KUADRAN II	PERTAHANKAN PRESTASI
Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	3	68.5	18.04	KUADRAN I	PRIORITAS UTAMA
Kemampuan petugas memberi penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan	4	68.2	17.98	KUADRAN I	PRIORITAS UTAMA
Kejelasan prosedur terkait administrasi di MTs Negeri 4 Magelang	6	66.6	17.53	KUADRAN III	PRIORITAS RENDAH
Tanggapan petugas pelayanan administrasi terkait penanganan keluhan pelanggan	5	68.1	17.91	KUADRAN III	PRIORITAS RENDAH
TOTAL		81.80 (Sangat Puas)	126.13 (Suka)		

**HASIL SURVEY LAYANAN PUBLIK DAN PEMBELAJARAN
MTs NEGERI 4 MAGELANG**

NO	NAMA SURVEY	KEPUASAN			
		SANGAT PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	TIDAK PUAS
1	Survey PTM	18,8	53,5	24,3	3,4
2	Survei Pelayanan PPDB tahun pelajaran 2022/2023	18,6	52,5	27,2	1,9

A. Survey Kepuasan Penyelenggaraan Pembelajaran Tatap Muka Semester Genap Tahun Pelajaran 2021/2022

1. Responden

Responden terdiri dari Siswa dan Orang Tua/ Wali. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 105 responden.

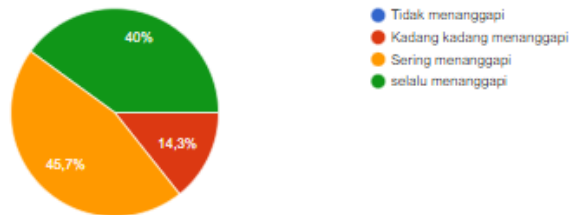
2. Hasil Survey



Apakah bapak ibu guru melaksanakan pembelajaran menanggapi dengan baik ketika diberi pertanyaan?

[Salin](#)

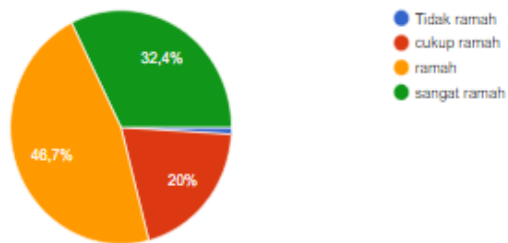
105 jawaban



Apakah bapak ibu guru selalu menyapa anak anak dengan ramah?

[Salin](#)

105 jawaban

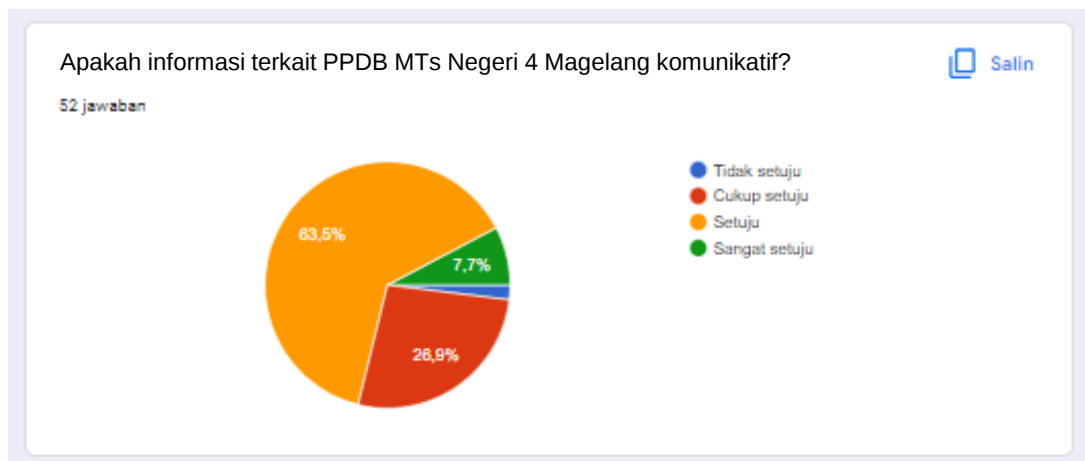
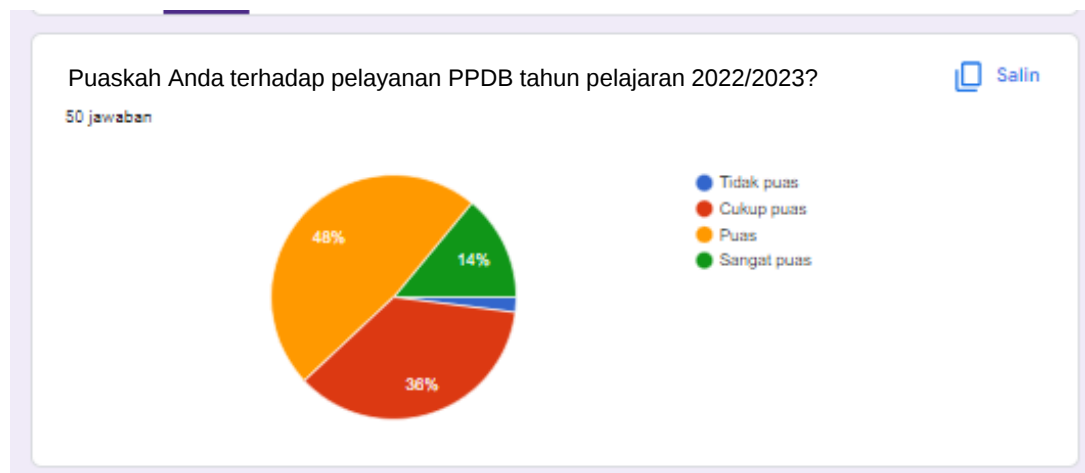


B. Survei kepuasan pelayanan PPDB MTsN 4 Magelang 2022/2023

1. Responden

Responden terdiri dari Siswa dan Orang Tua/ Wali. Jumlah responden yang mengisi sejak saat laporan dibuat, terdiri dari 52 responden.

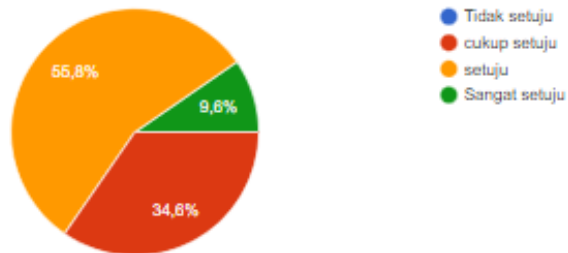
2. Hasil Survey



Apakah informasi melalui media sosial maupun media cetak mudah diakses??

 Salin

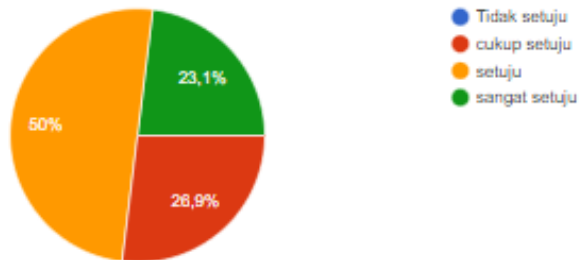
52 jawaban



Apakah petugas memberikan pelayanan dengan ramah?

 Salin

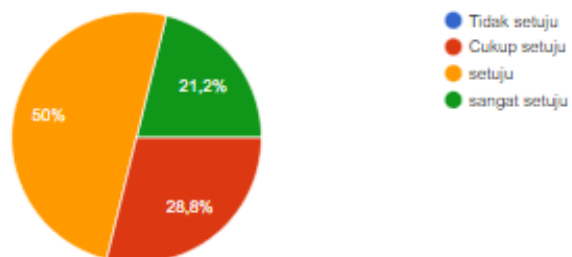
52 jawaban



Apakah petugas antusias menanggapi ketika diminta informasi PPDB?

 Salin

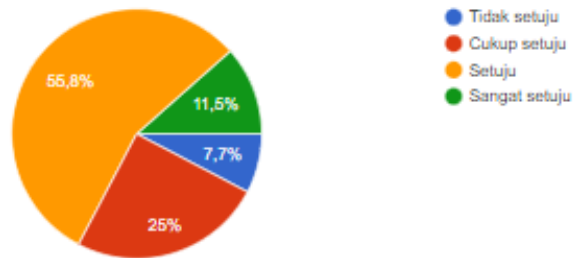
52 jawaban



Apakah petugas memberikan informasi secara jelas?

 Salin

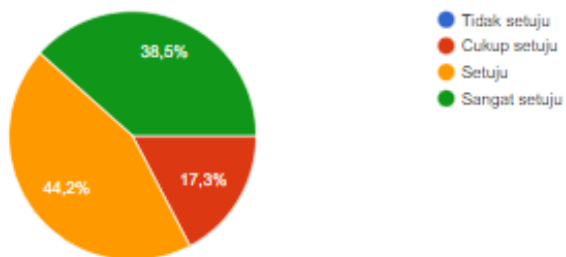
52 jawaban



Apakah Anda disambut dengan baik ketika datang mendaftar ke MTs Negeri 4 Magelang?

 Salin

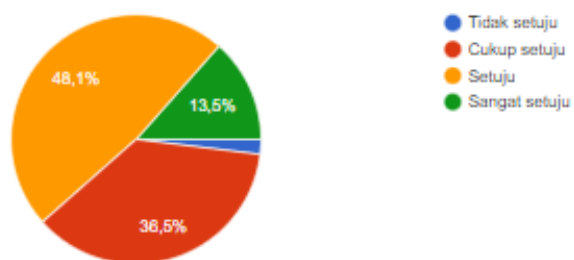
52 jawaban



Apakah menurut Anda sistem PPDB di MTs Negeri 4 Magelang efektif?

 Salin

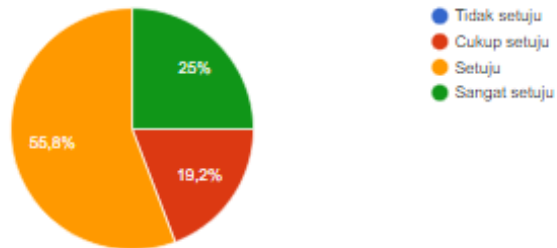
52 jawaban



Apakah tim penguji memberikan layanan dengan baik kepada saudara?

 Salin

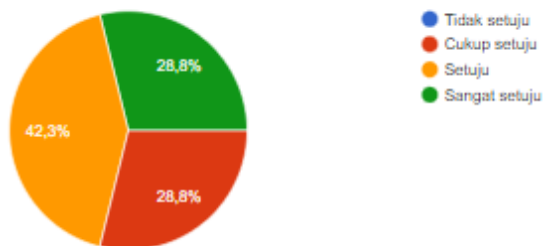
52 jawaban



Apakah tim penguji memberikan pertanyaan dengan jelas?

 Salin

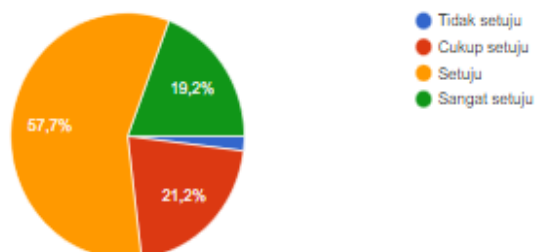
52 jawaban



Apakah tim penguji memperlakukan Anda secara adil?

 Salin

52 jawaban



HASIL SURVEY PERSEPSI KORUPSI DI MTs NEGERI 4 MAGELANG

