



LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEPARA Periode: Juli s.d. September 2025

Berdasarkan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2024

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEPARA
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEPARA
TAHUN 2025**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN
PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEPARA
Periode : Juli s.d. September 2025

Disahkan di Jepara
Pada hari Rabu, 1 Oktober 2025



Mengetahui
Kepala MAN 1 Jepara

H. Ah Rif an, M. Ag
NIP. 196612121992031004

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,

Rofiq Prihanto, S.Pd
NIP. 197901212014111001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara periode bulan Juli sampai dengan September 2025.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut MAN 1 Jepara melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2025 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa MAN 1 Jepara mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Dirjen Pendidikan Islam sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan/*stakeholder* serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada MAN 1 Jepara Triwulan 3 Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jepara, 1 Oktober 2025

Ketua Survei,


Rofiq Prhanto, S.Pd

NIP. 197901212014111001

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I . KUESIONER SURVEI	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI	2
A. Kriteria Responden	2
B. Metode Pencacahan	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	3
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI.....	4
A. Analisis Hasil Survei	4
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	5
BAB IV. DATA SURVEI	6
A. Data Responden	6
B. Data Dukung Lainnya.....	12

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada MAN 1 Jepara dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama yang dilaksanakan pada tanggal 04 Juli s.d. 28 September 2025 dan diperoleh sebanyak 95 (sembilan puluh lima) orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	Petugas pelayanan Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).
8	Layanan konsultasi dan pengaduan Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta

No	Ruang Lingkup
	tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Penentuan responden adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan dengan jumlah minimal 30 (tiga puluh) responden.

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* yang sudah disiapkan oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Agama;
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup yang dijabarkan dalam 25 (dua puluh lima) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di MAN 1 Jepara ini dilaksanakan pada tanggal 04 Juli s.d. 28 September 2025.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja MAN 1 Jepara, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di MAN 1 Jepara.

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu di MAN 1 Jepara yang beralamat di Jalan Bawu batealit Km. 4,5 desa Bawu Batealit Jepara Jawa Tengah.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di MAN 1 Jepara ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan. Semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di MAN 1 Jepara semakin baik. Adapun tingkat penilaian skor menggunakan skala *Likert* dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di MAN 1 Jepara ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada MAN 1 Jepara menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada MAN 1 Jepara periode Juli s.d. September 2025 dari 5 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,97 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

IPAK Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan																									
	PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	PB 1	PB 2	PB 3	PC 1	PC 2	PC 3	PD 1	PD 2	PD 3	PE 1	PE 2	PF 1	PF 2	PF 3	PG 1	PG 2	PG 3	PH 1	PH 2	PH 3	PH 4	
Kategori	3,96	3,94	3,96	3,96	3,98	3,96	3,97	3,98	3,97	3,97	3,98	3,98	3,97	3,99	3,97	3,98	3,99	3,97	3,99	3,99	3,97	3,97	3,96	3,97	3,96	3,97
IPKP Unit Layanan	A (Sangat Baik)																									

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 04 Juli s.d. 28 September 2025 pada MAN 1 Jepara diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah Petugas layanan mudah dikenali. Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:
 - a. Pembuatan standar layanan
 - b. Penyusunan SOP Layanan
 - c. Sosialisasi layanan
2. Ruang lingkup terendah adalah Sistem Layanan mempunyai fasilitas interaktif .
Berdasarkan hal tersebut, MAN 1 Jepara telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	PILam	Penambahan Poster atau Media Informasi Tentang Jenis Layanan Pada PILaM		V		Kepala Tata Usaha
2	Website	Penambahan Fitur FAQ pada WEB MAN 1 Jepara Tentang Semua Jenis Layanan		V		HUMAS
3	Media Sosial	Media Sosial Untuk Pemberian Informasi Layanan		V		HUMAS

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel.1.
Data Responden

No	Nama Responden	Alamat	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	No Wa	email	Waktu Rekam
1	Rofiq Prihanto	Jepara	40 - 49 Tahun	Laki-Laki	S1	PNS	+6285290498286	mazpexx@gmail.com	Juli-September
2	Bambang Priyanto	Jepara	40 - 49 Tahun	Laki-Laki	S2	Swasta	+6285876521621	pak.ibenk2@gmail.com	Juli-September
3	Tassya Salsabila Fitriana A	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+62887711370094	salsabilatassya3@gmail.com	Juli-September
4	Sholikhah	Jepara	40 - 49 Tahun	Perempuan	S1	PNS	+6282134684973	sholikhika6@gmail.com	Juli-September
5	Siti Rahmawati	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S1	Tendik	+6287700326990	strhmwt999@gmail.com	Juli-September
6	Aimmatul Uyun	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S1	Tendik	+62895425298400	aimatuluyun0@gmail.com	Juli-September
7	Lesthy	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Wiraswasta	+6289635969756	lesthyseptia@gmail.com	Juli-September
8	Farid Hikamawan	Jepara	29 - 39 Tahun	Laki-Laki	S1	PNS	+6285701592290	ayixx.91@gmail.com	Juli-September
9	Reni Surya Sari	Jepara	29 - 39 Tahun	Perempuan	S1	P3k	+6283104585249		Juli-September
10	Neha Syafitri Aulia	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Wiraswasta	+628980660539	nehajeporo@gmail.com	Juli-September
11	Naswa Nisa Salsabillah	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	PNS	+6285713383044	naswanisasalsabill@gmail.com	Juli-September
12	T Salsabila Fa Amin	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6287711370094	salsabilatassya3@gmail.com	Juli-September
13	Umaeroh Febriyanti	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa	+6285325700876	febyynt28@gmail.com	Juli-September
14	Farrah Dzawi Adila	Jepara	29 - 39 Tahun	Perempuan	S1	PNS	+6285726949278	fdzawi@gmail.com	Juli-September
15	Tri Akhsanul Amal	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	+6289651259270	triakhsanulamal@gmail.com	Juli-September

16	Lars Leksono	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Pelajar	+6289690061200	larsleksonoblo@gmail.com	Juli-September
17	Noory Annisa Aulia	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S1	Kontrak	+6282322190814	norie.aulia@gmail.com	Juli-September
18	Egga Septiani W	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S1	Swasta	+6285865883368	eggaseptianiwulandari18@gmail.com	Juli-September
19	Alfebrian	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	S1	PNS	+62085640120659	Alfebrian098@gmail.com	Juli-September
20	Tafrikan	Mayong	40 - 49 Tahun	Laki-Laki	S1	PNS	+62081325028598	tafrikmayong@gmail.com	Juli-September
21	Yuni Fatkhiyati	Jepara	40 - 49 Tahun	Perempuan	SMA	Wirusaha	+62081225299190	tafrikbantrung@gmail.com	Juli-September
22	Yati Susanah	Jepara	40 - 49 Tahun	Perempuan	S2	PNS	+6281513115737	susanahy1901@gmail.com	Juli-September
23	Rafli Bakhtiar	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	+6283826082892	bakhtiarrafli30@gmail.com	Juli-September
24	Zada Tsabita Gelba	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa	+6285726103130	zadatsabita32@gmail.com	Juli-September
25	Nadzifatu Afiyah	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa	+6285540229098	nadzifatuafiyah@gmail.com	Juli-September
26	Latifah Amalia	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa	+6285871405536	latifahamaliyaa@gmail.com	Juli-September
27	Nelsa Helmalia Putri	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Siswa	+62081999368750	putrinelsa74@gmail.com	Juli-September
28	Nabila Safinatun Najja	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	PNS	+62895365230354	nabilanajja743@gmail.com	Juli-September
29	Najwa Himmatus Shofa	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6281953781951	najwashofa7@gmail.com	Juli-September
30	Aisyah Alma Ashofi	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Honorar	+6285328183369	almaashofi562@gmail.com	Juli-September
31	Shiva Fauziah	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S2	PNS	+6285640016404	shvfauziah339@gmail.com	Juli-September
32	Muhammad Nazwa Zn	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	PNS	+6281225715767	muhammadnazwazn@gmail.com	Juli-September
33	Muhammad Abi Nizar	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	+6287819363234	mailul35232@gmail.com	Juli-September
34	Nadia Lailatun	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6289619400308	kurangbaik901@gmail.com	Juli-September
35	Keysa Afka	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa	+628980660158	keysaafka1@gmail.com	Juli-September

36	Kholifatus Shifa R	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	PNS	+6289524419747		Juli-September
37	Ahmad Irza Milady	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMP	Mahasiswa	+6281328329486	ahmadmilady3@gmail.com	Juli-September
38	Ahmad Sahal, S.Pd	Jepara	40 - 49 Tahun	Laki-Laki	S1	PNS	+6281225552979	ahmadsahalsmi@gmail.com	Juli-September
39	Afra Yumna Salma Syam	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6285710296310		Juli-September
40	Wilda Ulfiyanti	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S2	PNS	+6289669520752	wildaulfiyanti10@gmail.com	Juli-September
41	Maestro Mubarak Patamani	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	+6285179789272	Maegumin9@gmail.com	Juli-September
42	Adz'ha Aqilatun Nasya	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Swasta	+62817249994	adzhanasya@gmail.com	Juli-September
43	M. Adlie Adi Ananva	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	+6288210418484	ananva045@gmail.com	Juli-September
44	Siti Umaroh	Jepara	40 - 49 Tahun	Perempuan	S1	PNS	+6285226511465	umarohcity@gmail.com	Juli-September
45	Yunita	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Wiraswasta	+6281235850627	yntaa05@gmail.com	Juli-September
46	Ahmad Fasha Wifki Wibowo	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	+6281804065031	fasha.wifki03@gmail.com	Juli-September
47	Lintang Dwi Safira	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6285870817295	lintangd153@gmail.com	Juli-September
48	Alviana Septyaningrum	Semarang	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa	+6281337740407	alvianaseptyaningrum@gmail.com	Juli-September
49	Tazkiyatun Nafisah	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMP	Siswa	+6281227943240	tazkiyatunnafisah79@gmail.com	Juli-September
50	Teguh	Jepara	40 - 49 Tahun	Laki-Laki	S2	PPPK	+6282329750222	tghriset@gmail.com	Juli-September
51	Zahra Arika Putri	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Mahasiswa	+6285865482078	zahraarika99@gmail.com	Juli-September
52	Ummi Sholikhah	Jepara	29 - 39 Tahun	Perempuan	S1	PNS	+6289501658107	ummisholikhah.man1jepara@gmail.com	Juli-September
53	Istikharoh	Jepara	40 - 49 Tahun	Perempuan	D3	PNS	6257329	rijalprawira14@gmail.com	Juli-September
54	Nizar	Jepara	60 - 69 Tahun	Laki-Laki	S1	Pensiunan	+6285225183692	msaadbasyar@gmail.com	Juli-September
55	Ihtath Ilyas Kamaluddin	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	+6289530444332	ihtathilyas@gmail.com	Juli-September

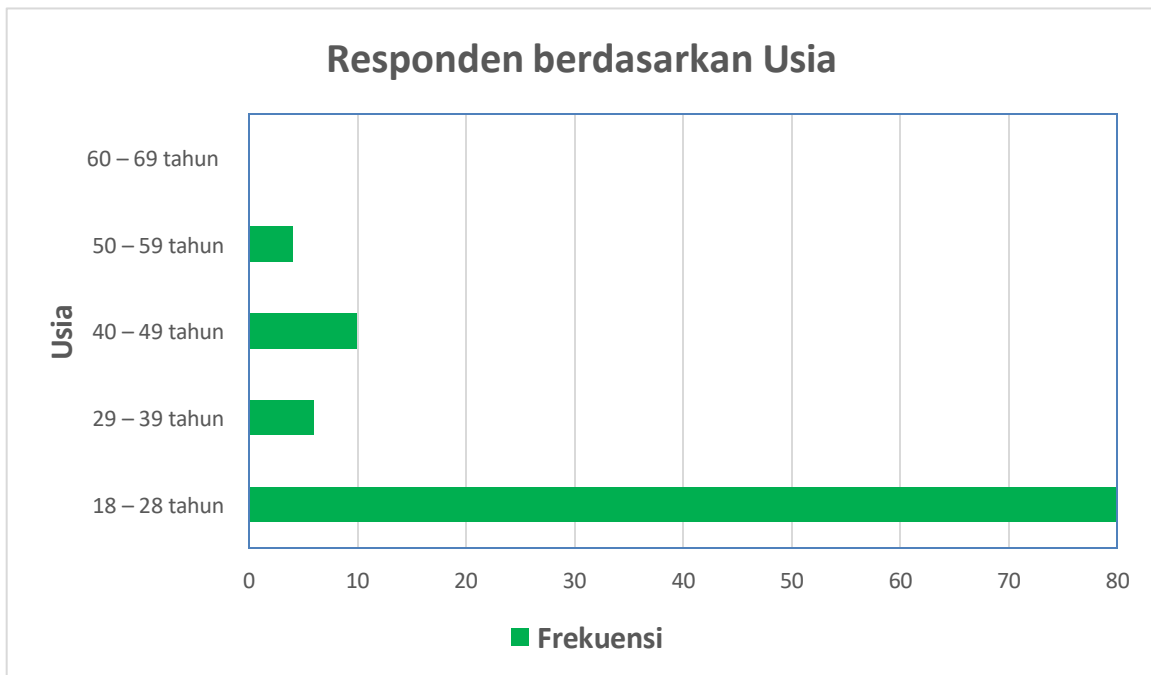
56	Sayidi	Jepara	50 - 59 Tahun	Laki-Laki	SMA	TNI	+628532747084	zufa999rizal@gmail.com	Juli-September
57	Ahmad Fuadi Nur	Jepara	29 - 39 Tahun	Laki-Laki	S1	PNS	+6285865748679	fuadimind@gmail.com	Juli-September
58	Bahar Rozak	Yogyakarta	50 - 59 Tahun	Laki-Laki	S1	PNS	+6285743924374	baharrozak92@gmail.com	Juli-September
59	Muhammad Ibnu Ikhsan	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	PNS	+6281542300985	ibnuikhsan154@gmail.com	Juli-September
60	Arya Putra Winatha	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Swasta	+6282139776049	twinab07@gmail.com	Juli-September
61	Ana Mauridhu Farida	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6285814598890	anafarida652@gmail.com	Juli-September
62	Dhea Sulistianisari	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	PNS	+6285700173658	dheasulistianisari@gmail.com	Juli-September
63	Barra	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	PNS	+6282139776149		Juli-September
64	Revabi Arvidinata A	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	PNS	+6281226965941	adinata.arr@gmail.com	Juli-September
65	Marcellino Dwi O	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Wirusaha	+62895326529700	linomarcel856@gmail.com	Juli-September
66	Jibran Jauhari Jiwani	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	PNS	+6285741697442	jibranjauharijiwani.12@gmail.com	Juli-September
67	Durrotu Tsabitatul Izza	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Blm Bekerja	+6289501538669	mbasabita123@gmail.com	Juli-September
68	Arfan Nabil Ramadhan	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Pelajar	+6281391117117	arfannabil223@gmail.com	Juli-September
69	Aisyah Khairunnisa Sulistiyo	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Swasta	+6285325950145	aisy2008k@gmail.com	Juli-September
70	Kayla Aisyah Azzahra	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6282314967693	kaylazzahra1208@gmail.com	Juli-September
71	Rayssa Zhilaal Akbar	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Pelajar	+62895365225306	zilaalakbar@gmail.com	Juli-September
72	Lailatul Khikmiah	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	PNS	+6282314133369	lailatulkhikmiah405@gmail.com	Juli-September
73	M. Yusuf Helmi	Jepara	50 - 59 Tahun	Laki-Laki	SMA	PNS	+6285290900030	gerryneville@gmail.com	Juli-September
74	Azra Nuzula Adina P	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6282188887921	azra.4nuzula@gmail.com	Juli-September
75	Adelia Ananda	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Pelajar	+6285713490051	adeliajpr821@gmail.com	Juli-September

76	M.Yuzkavik Alan Nahaj	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Swasta	+6282135115096	yuzkavikalan@gmail.com	Juli-September
77	Muhammad Irkham Fauzy	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	S1	Siswa	+6285848450710	irkhamfauzy90@gmail.com	Juli-September
78	Erfan Abdillah	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMP	Pelajar	+6285726112516		Juli-September
79	Permata Kiandaru Chandra	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Wiraswasta	+6283839521588	kiandaroeputri@gmail.com	Juli-September
80	Muhammad Alvadino	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	+6283120024235	alvadino22@gmail.com	Juli-September
81	Juleo Raditya Kamil	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	S1	Siswa	+6282117235724	juleokamil1@gmail.com	Juli-September
82	Alyssa Nazilatun N	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMP	Siswa	53682	alyssaniamah06@gmail.com	Juli-September
83	Zahwa	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S1	Kuliah	+6285960417985	zahwakhoirunniisa1@gmail.com	Juli-September
84	Rafayfa Asila	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	PNS	+6289603584687	rafaifaasila1@gmail.com	Juli-September
85	Naufal Kaysa Firdaus	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Karyawan	+6281215145790	naufal.ky72@gmail.com	Juli-September
86	Naila Zaskia Wulandari	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S1	Bidan Desa	+6282133073515	nailawulandari573@gmail.com	Juli-September
87	Aqna	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Siswa	+6281225470540	aqnanakamalat@gmail.com	Juli-September
88	Miftakhus Sururi	Jepara	50 - 59 Tahun	Laki-Laki	SMA	Swasta	+6282386737910		Juli-September
89	Nisaut Tania	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Siswa	+6285229747509	nisauttania0312@gmail.com	Juli-September
90	Andina Ratna Anjani	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	S1	ASN	+6285867934140	andinaratnaa@gmail.com	Juli-September
91	Elsava Nadina Sahara	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMP	Siswa	+6289525661357	nadinb2508@gmail.com	Juli-September
92	Faiq Muammal Farid	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	+6282220019168	jeparafaiq9@gmail.com	Juli-September
93	Intan Najwa Aprilia	Jepara	18 - 28 Tahun	Perempuan	SMA	Karyawan	+6281325242033	intan.najwaaprilia@gmail.com	Juli-September
94	M Andika Febrianzah	Jepara	18 - 28 Tahun	Laki-Laki	S1	PNS	+6289673993475	andikafebrian657@gmail.com	Juli-September
95	Muh Muhaimin	Jepara	29 - 39 Tahun	Laki-Laki	S2	Dosen	+6285741471221	muhaiminunisnu@gmail.com	Juli-September

Tabel 2
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	74	80,43
2	29 – 39 tahun	6	6,31
3	40 – 49 tahun	10	10,52
4	50 – 59 tahun	4	4,21
5	60 – 69 tahun	1	1,05
	Jumlah	95	100

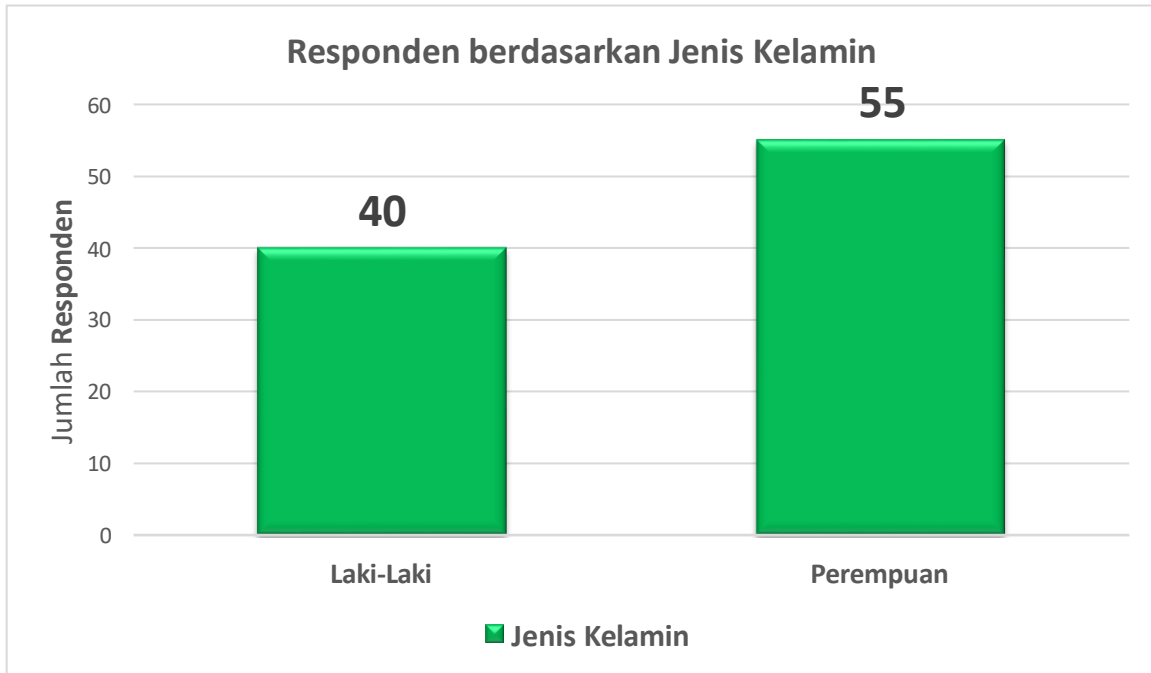
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 - 28 tahun dengan presentase 80,43 % (Delapan puluh koma empat puluh tiga persen).



Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	40	42,11
2	Perempuan	55	57,89
	Jumlah	95	100

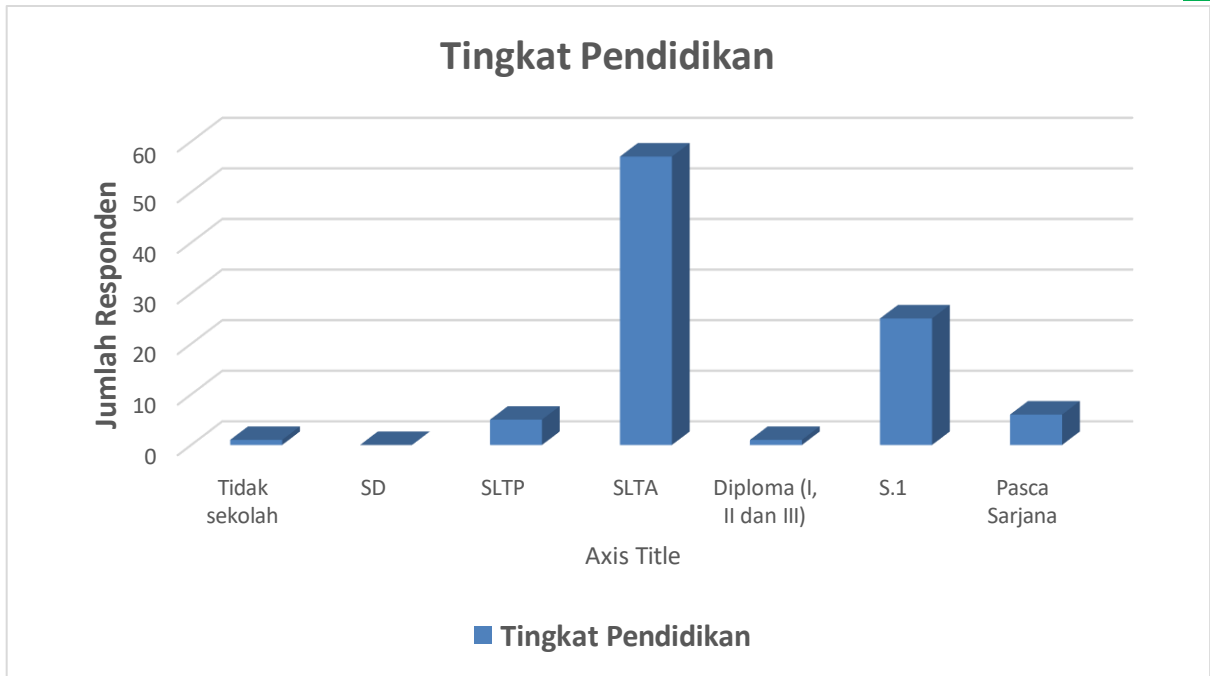
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 40 (empat puluh) orang dengan presentase 42,11% (empat puluh dua koma sebelas persen).



Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	1	1
2	SD	0	0
3	SLTP	5	5
4	SLTA	57	60
5	Diploma (I, II dan III)	1	1
6	S.1	25	26
7	Pasca Sarjana	6	7
	Jumlah	95	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA sebanyak 57 (lima puluh tujuh) orang dengan presentase 60 % (enam puluh persen).

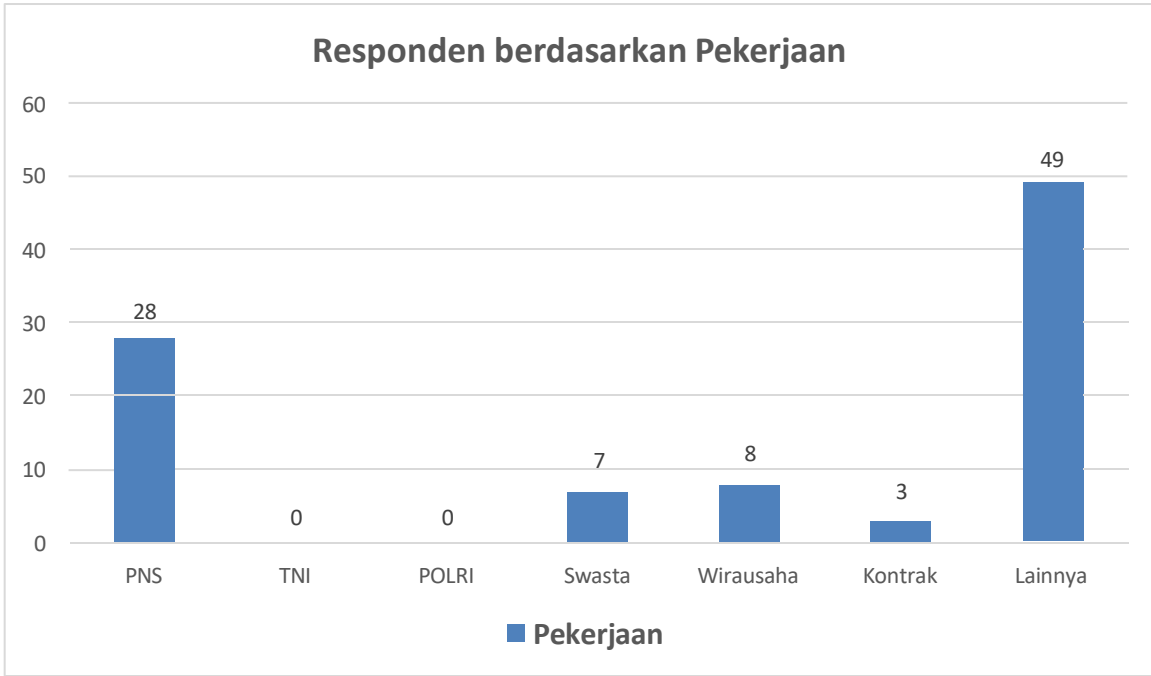


Tabel 5.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	28	29,47
2	TNI	0	00,00
3	POLRI	0	00,00
4	Swasta	7	07,36
5	Wirausaha	8	08,42
6	Kontrak	3	03,15
7	Lainnya	49	51,57
	Jumlah	95	100,00

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berprofesi lainnya yaitu pelajar dan mahasiswa, bidan, dan belum/tidak bekerja disebutkan dalam angket sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang dengan presentase 51,57% (lima puluh satu koma lima puluh tujuh) persen.



**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
 PENGGUNA LAYANAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1
 JEPARA
 Periode Juli s.d. September 2025**

**SURVEI PERSEPSI
 KUALIATAS PELAYANAN
 (SPKP)**

**MAN 1 JEPARA
 NILAI INDEKS**

3,97

Periode Juli s.d September
 2025

PENGGUNA LAYANAN MAN 1 JEPARA		
RESPONDEN		
Jumlah Jenis kelamin	Laki-laki	: 40 orang
	Perempuan	: 55 orang
Pendidikan	Belum Sekolah	: 2 orang
	SD	: 0 orang
	SLTP	: 5 orang
	SLTA	: 58 orang
	D.I, II, III	: 27 orang
	S.1	: 5 orang
	S.2 S.3	: 0 orang
Pekerjaan		: 28 orang
	PNS	: 0 orang
	TNI	: 0 orang
	Polri	: 7 orang
	Swasta	: 8 orang
	Wirausaha	: 3 orang
	Tenaga kontrak	: 49 orang
	Lainnya	

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPAK dapat diakses pada tautan <https://bit.ly/SurvSPAKSPKPTW2-pendis>. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir

Lampiran

mazpexx@gmail.com

Satuan Kerja *

MAN

MAN *

MAN 1 Jepara

Layanan yang telah diterima *

Layanan legalisir ijazah

Contoh: layanan Haji

1. Tidak ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan	6 - ★★★★★
2. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll di luar ketentuan.	6 - ★★★★★
3. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan.	6 - ★★★★★
1. Tidak ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi	6 - ★★★★★
1. Tidak ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai	6 - ★★★★★
1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia	6 - ★★★★★
2. Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan	6 - ★★★★★
3. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan	6 - ★★★★★
4. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ	6 - ★★★★★

1. Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas	6 - ★★★★★★
2. Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	6 - ★★★★★★
3. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	6 - ★★★★★★
1. Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas	6 - ★★★★★★
2. Informasi prosedur/alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	6 - ★★★★★★
3. Penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	6 - ★★★★★★
1. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas	6 - ★★★★★★
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar	6 - ★★★★★★
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	6 - ★★★★★★
1. Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas	6 - ★★★★★★
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran)	6 - ★★★★★★
1. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan	6 - ★★★★★★

2. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu	6 - ★★★★★
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah hemat biaya	6 - ★★★★★
1. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring	6 - ★★★★★
2. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll)	6 - ★★★★★
3. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)	6 - ★★★★★
1. Layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/media online)	6 - ★★★★★
2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah	6 - ★★★★★
3. Respon konsultasi dan pengaduan cepat	6 - ★★★★★
4. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas	6 - ★★★★★
Added Time	02-Aug-2024 09:58:26
Google Docs Status	Success
Referrer Name	

