



**LAPORAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**  
**PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEPARA**

**TRIWULAN 2**  
**Periode: APRIL s.d JUNI 2025**

Berdasarkan  
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) 1 JEPARA**  
**JUNI 2025**

---



### **LEMBAR PENGESAHAN**

Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) telah  
mendapatkan pengesahan

Pada:

Tanggal : 16 JUNI 2025

Verifikator : Kepala MAN 1 Jeparo

---

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara periode bulan April sampai dengan bulan Juni 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 Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara dan 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 Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Jepara, 16 Juni 2025

Ketua Survei,



Rofiq Prihanto, S.Pd.

---

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMANJUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I. KUESIONER SURVEI .....	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI .....	3
A. Kriteria Responden .....	3
B. Metode Pencacahan .....	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	4
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI .....	5
A. Analisis Hasil Survei .....	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	6
BAB IV. DATA SURVEI.....	7
A. Data Responden .....	7
B. Data Dukung Lainnya .....	15

---

BABI  
KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama yang dilaksanakan pada April s.d Juni 2025 dan diperoleh sebanyak 92 (sembilan puluh dua) orang responden.

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

No	Ruang Lingkup
1	<p>Informasi</p> <p>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.</p>
2	<p>Persyaratan</p> <p>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.</p>
3	<p>Prosedur/Alur</p> <p>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.</p>
4	<p>Jangka waktu</p> <p>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.</p>
5	<p>Tarif/Biaya</p> <p>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.</p>
6	<p>Sarana prasarana pendukung</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan meringkas waktu dan hemat biaya.</p>
7	<p>Petugas pelayanan</p> <p>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 (memaka</p>

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

## BAB II METODE 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 dilakukan 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 5(lima) ruang lingkup yang dijabarkan dalam 8 (delapan) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan didalam 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 Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara 01 April 2025 s.d 10 Juni 2025

#### 4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja MAN 1 Jepara yaitu responden yang telah mendapatkan layanan di madrasah

## **5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana 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 Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara

## **6. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Penelitian Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 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 PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara ini digunakan 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, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara semakin baik. Adapun tingkat penilaian skor menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 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 kepuasan Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara menunjukkan bahwa Indeks kepuasan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara periode April s.d. Juni 2025 dari 5 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 96,38% atau indeks 3,96 kinerja unit pelayanan termasuk kategori A "Sangat Baik", dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

		Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan																							
IPA K Per Aspek	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	PN 1	PF 3	PG 1	PG 2	PG 3	PH 1	PH 2	PH 3	PH 4
Kategori	5,87	5,86	5,85	5,89	5,88	5,90	5,90	5,88	5,91	5,91	5,87	5,89	5,9	5,90	5,89	5,9	5,93	5,92	5,81	5,89	5,84	5,85	5,88	5,89	5,89
IPK P Unit Layanan	A(Sangat Baik)																								

### B.Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada April s.d Juni 2025 pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu,hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan,yaitu:

- a. PPDB Online
- b. Layanan surat menyurat online
- c. Legalisir online
- d. Layanan administrasi lainnya

2. Ruang lingkup terendah adalah Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung,maupun melalui aplikasi layanan daring.

Berdasarkan hal tersebut,Madrasah Aliyah Negeri 1 Jepara yang telah melakukan rencana tindaklanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung
			TWI	TW H	TWI V	JAwab
1	Peningkatan Mutu Pemberi Layanan	Mengadakan Pelatihan Terhadap Pemberi Layanan	√			Kepala Tata Usaha

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

A.Data Responden

Tabel.1.  
Data Responden

No	Nama Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	Waktu Rekam
1	Arif Sulistyawan	Jepara	18-28 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
2	Lusi Mariani	Jepara	29-39 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
3	M. Ali Imron	Jepara	40-49 Tahun	PNS	April s.d Juni
4	Ito Puspita Harahap	Jepara	29-39 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
5	Munzaroah	Jepara	50-59 Tahun	WIRUSAHA	April s.d Juni
6	Faiq Nor	Jepara	29-39 Tahun	PNS	April s.d Juni
7	Zainal Arif	Jepara	29-39 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
8	Fasha Wifki Wibowo	Jepara	18-28 Tahun	MAHASISWA	April s.d Juni
9	Farda Wifki Wibowo	Jepara	18-28 Tahun	MAHASISWA	April s.d Juni
10	Intan Dwi Jayanti	Jepara	18-28 Tahun	MAHASISWA	April s.d Juni
11	Vivi Ariyanti	Jepara	18-28 Tahun	MAHASISWA	April s.d Juni
12	Diana Salma	Jepara	18-28 Tahun	MAHASISWA	April s.d Juni
13	Nur Yuliani	Jepara	18-28 Tahun	MAHASISWA	April s.d Juni
14	Mohammad Nifal Maula	Jepara	18-28 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
15	Rizka Listiya Setyasih	Kudus	29-39 Tahun	PNS	April s.d Juni
16	Syaeful Ansor	Pati	50-59 Tahun	WIRUSAHA	April s.d Juni

17	Yuni Yati	Jepara	40-49 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
18	Dewi Inayah	Jepara	40-49 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
19	Akhya Shofa	Jepara	29-39 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
20	Nor Malia Istriama	Jepara	18-28 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
21	Zidan Iftikhar Romadlon	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni

22	Safinatul 'Izzah	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
23	Najwa Amelia Putri	Jepara	18-28 Tahun	PNS	April s.d Juni
24	Wardania Nur Nailisshifa	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
25	Robiatul Adawiyah	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
26	Yolanda Destiana Wardhani	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
27	Salma Fitriani	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
28	Meghna Rahmania Herdani	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
29	Trisna Ayu Wulandari	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
30	Salma Zulfa Huwayda	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
31	Andhika Rizq Ardiansyah	Jepara	<18 Tahun	SISWA	April s.d Juni
32	Zahida Azarine	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
33	Shayla Marsha Putri Taurisiea	Jepara	18-28 Tahun	WIRAUSAHA	April s.d Juni
34	Amrina Rosyada	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
35	Nisrina Rahma Azzahwa	Demak	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
36	Najma Maimuna Hibban	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
37	Syam Aji Prasetiadi	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
38	Aliyya Nufaisah Budiyanto	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
3	Alea Rahma Salsa Billa	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
40	A'izzatut Tholabah Istiqomah Khoir	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
41	Syafrina Yasyfa	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni

42	Zidna Salma Mumtazia	Demak	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
43	Nasywa Alifa	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
44	La'salina Razin	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
45	Salsa Bella Ayu Febriana	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
46	Alfira Zuhrotun Nafisah	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
47	Nagita Rahma Aulia	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
48	Yuyun Farida	Jepara	18-28	PELAJAR	April s.d Juni

			Tahun		
49	Lana Ahda Sabila	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
50	Fatikha Nafisal Mughni	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
51	Sari Fathul Zahroh	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
52	Annisa Awalia Fitria	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
53	Tazkiya Ainurrahma	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
54	Aysir Walidul Husni Al Ammar	Grobogan	18-28 Tahun	PNS	April s.d Juni
55	Noor Massruroh	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
56	Putri Zulfatul Jannah	Demak	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
57	Trisna Nasrifatul Azizah	Demak	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
58	Nessa Novita Sari	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
59	Amrina Rosada	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
60	Huwaida Ulayya	Purwodadi	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
61	Raiisah Qonita El Fath Al Qudsih	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
62	Yuliana Nandirog	Pati	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
63	Deuriya Rahadatu l'Aisy	Jepara	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
64	Adinda Najwa Zahroh	Demak	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
65	Variesa Sabita Mumtaza Habib	Jepara	<18 Tahun	SISWA	April s.d Juni
66	Farikha Ramadhan i Zainike	Demak	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
67	Frisqa Auliya Dhamayanti	Grobogan	<18 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni

68	Faza Naqiatuz Zahro	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
69	Anisa Rahma Alia	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
70	Oktavia Asmaravika Trisanda	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
71	Evelyn Prahaswari Kamal	Jepara	18-28 Tahun	PELAJAR	April s.d Juni
72	Muhammad Yafi Elian Pradipta	Jepara	18-28 Tahun	PNS	April s.d Juni
73	Lathifatun Ni'mah	Jepara	18-28 Tahun	PNS	April s.d Juni
74	Irfan Prasetya	Jepara	18-28 Tahun	FREELANCE	April s.d Juni

75	Tevana Sari Dewi	Jepara	18-28 Tahun	MAHASISWA S2 UGM	April s.d Juni
76	Nasrus Sobirin	Jawa Timur	18-28 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
77	Bejo Pawiro,	Kebumen	40-49 Tahun	WIRAUUSAHA	April s.d Juni
78	Fitri	Semarang	18-28 Tahun	MAHASISWA PPG	April s.d Juni
79	Aflah Juharis	Jepara	50-59 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
80	Nur Khamad	Jepara	29-39 Tahun	TNI	April s.d Juni
81	Abdul Muchid	Jepara	40-49 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
82	Anik Fitriyana	Jepara	29-39 Tahun	WIRAUUSAHA	April s.d Juni
83	Sholihan	Jepara	50-59 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
84	Imron	Demak	40-49 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
85	Fitria Irvianti	Jepara	29-39 Tahun	PNS	April s.d Juni
86	Ristiana Veronia Sari	Jepara	18-28 Tahun	BIDAN	April s.d Juni
87	Anida Dina Alaiyya	Jepara	29-39 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
88	Ulfatun Ni'mah	Mojokerto	18-28 Tahun	MAHASISWI	April s.d Juni
89	Abdul Aziz	Jepara	29-39 Tahun	WIRAUUSAHA	April s.d Juni
90	Eka Farah	Jepara	18-28 Tahun	SWASTA	April s.d Juni
91	Abdur Rozaq	Jepara	18-28 Tahun	BELUM KERJA	April s.d Juni
92	Elania Aflahah	Jepara	29-39 Tahun	WIRAUUSAHA	April s.d Juni

---



Tabel 2.  
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18-28 tahun	71	73.22 %
2	29-39 tahun	15	16.46 %
3	40-49 tahun	6	6.18 %
4	50-59 tahun	3	4.14 %
5	60-69 tahun	0	0
	Jumlah		100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 -28 tahun dengan presentase 73.22 % (Tujuh Empat Koma Dua Puluh Dua Persen).



**Tabel 3**  
**Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

N o	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	20	21.73 %
2	Perempuan	72	78.27 %
	Jumlah		100,00 %

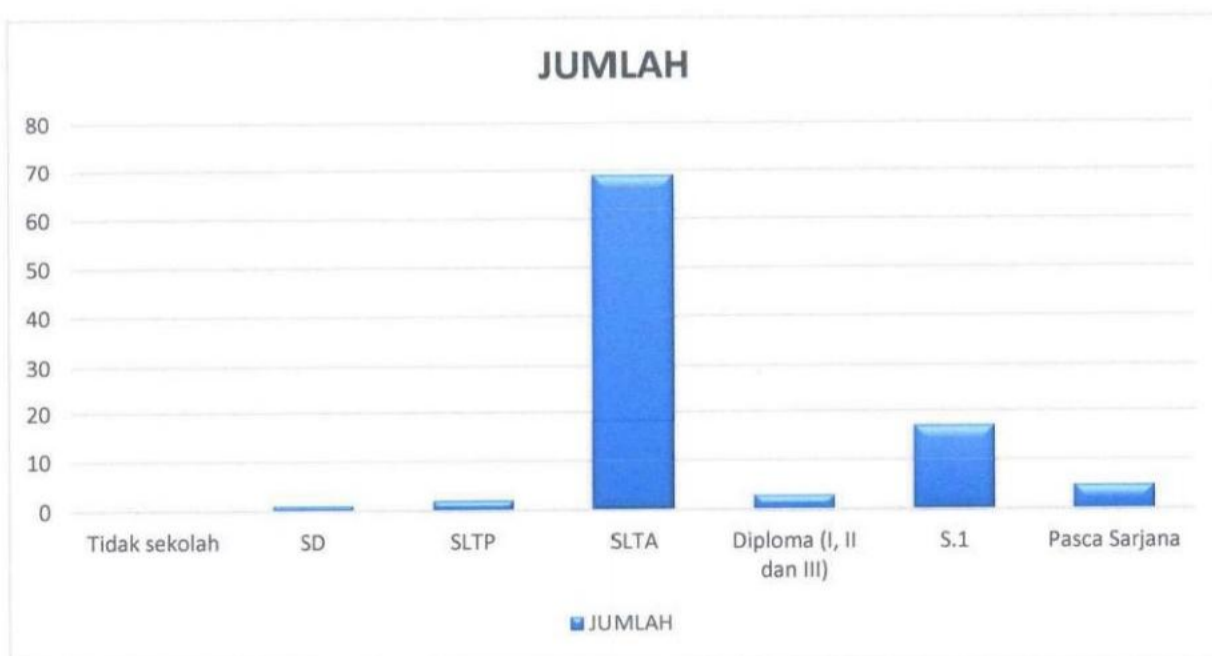
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 72 (Tujuh Puluh Dua) orang dengan presentase 78.27% (Tujuh puluh delapan Koma Dua Puluh tujuh Persen).



Tabel 4.  
**Tingkat Pendidikan Responder**

N O	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0 %
2	SD	1	1.03 %
3	SLTP	2	2.06 %
4	SLTA	61	71.13 %
5	Diploma	4	3.09 %
6	S.1	21	17.54 %
7	Pasca Sarjana	3	5.15 %
	Jumlah	92	100 %

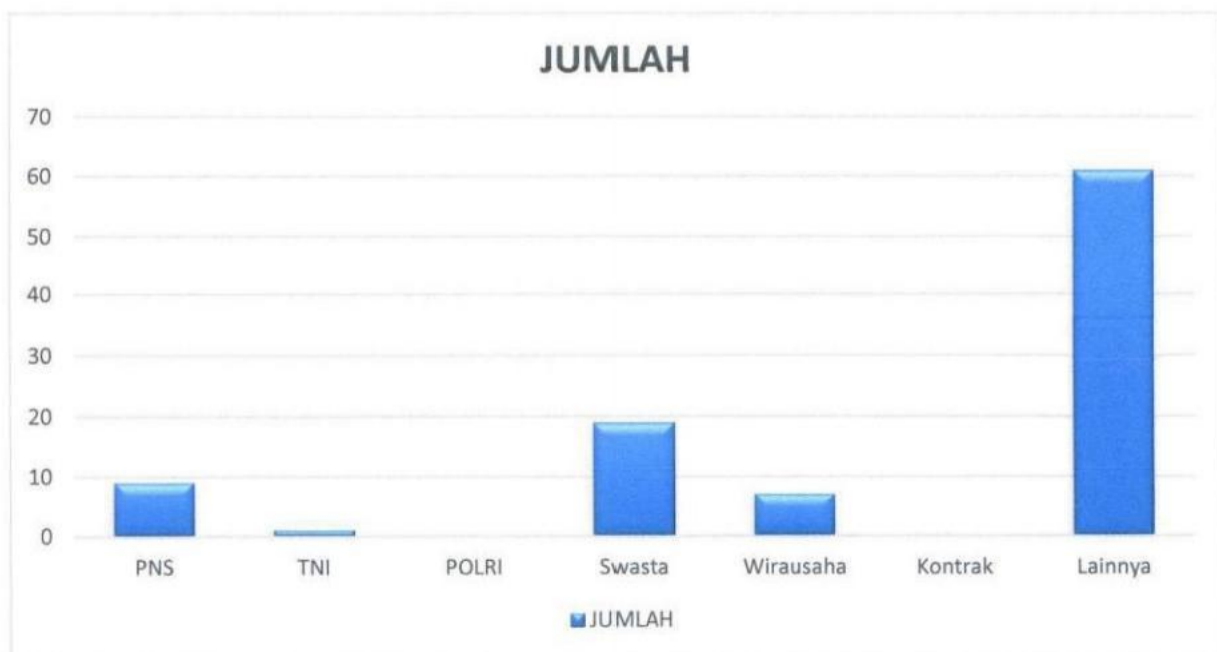
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SLTA sebanyak 61 (Enam Puluh satu) orang dengan presentase 71.13%(Tujuh Satu Koma Tiga belas Persen).



**Tabel 5.**  
**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan**

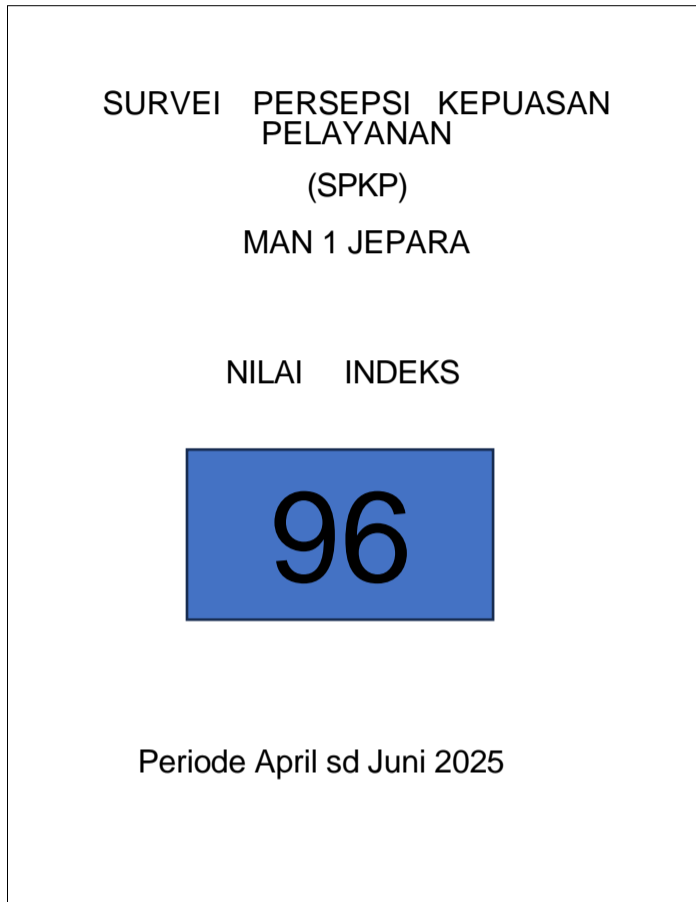
N o	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	7	9.28 %
2	TNI	1	1.03 %
3	POLRI	0	0 %
4	Swasta	16	19.59 %
5	Wirausaha	11	7.21 %
6	Kontrak	0	0 %
7	Lainnya	57	62.89 %
	Jumlah		100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpekerjaan Lainnya, Swasta,dll disebutkan dalam angket sebanyak 57 (lima puluh tujuh) orang dengan presentase 62.89% (Enam Puluh Dua Koma Delapan Puluh Sembilan) persen.



A. Data Dukung Lainnya

INDEKS SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP)



Lampiran:  
Screnshoot Kuisoner

**Mohon isi data Responden berikut  
dengan benar**

**Nama\***

Nur Yuliani

**Domisili\***

Jepara

**Usia\***

18-28 Tahun

**Jenis Kelamin**

Laki-laki

Perempuan

**Pendidikan terakhir**

SMA

**Pekerjaan\***

Other

Mahasiswa

**Satuan Kerja\***

MAN

**MAN Satker/Unit Pemberi Layanan\***

MAN 1 Jepara

---

**Layananyang telah diterima \***

Legalisir jjazaf

Contoh:Legssiisir liazat

Next

1/3

---

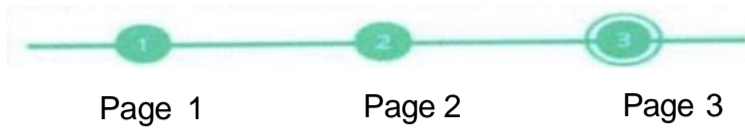
9.18 P

eo [forms.zohopublic.com](https://forms.zohopublic.com) +

,业61%■



S2 -Survey Zona  
Integritas



**SURVEI PERSEPSI  
KUALITAS PELAYANAN  
(SPKP)**

**a. Informasi**

**1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia\***



**2. Sistem informasi pelayanandapat menjawabkebutuhan pengguna layanan**



**3. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan\***



**4. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ\***



## **b.Persyaratan**

1. Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas \*



2. Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan\*



3. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan \*



**c. Prosedur/alur**

1. Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas\*



2. Informasi prosedur/alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan



3. Penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan \*



**d. Jangka Waktu**

1. Informasi jangka waktu penyelesaian layanan dapat dipahami dengan jelas



2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar\*



3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan\*

(termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran)\*

1. Informasi biaya layanan dapat dipahami dengan jelas\*



2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan



**f. Sarana/Prasarana Pendukung**

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan yang sudah mempermudah proses pelayanan\*



2. Sarana prasarana pendukung pelayanan sistem pelayanan online sudah meringkas waktu\*



3. Sarana sarana pendukung pelayanan sistem pelayanan online sudah нетат БлМа»»



**д. Решдав Pelayanan**

1. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pelanggan melalui tatap muka maupun melalui aplikasi layanan "d'angg"



2. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll)

3. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)



**h. Layanan konsultasi dan**

**e.....**

1. layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan



2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah"



3. Respon konsultasi репдаиан  
dan cepat



Tindakan proses penanganan  
konsultasi dan pengaduan jelas



stbmt