



LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA MAN 2 KULON PROGO Periode: Juli s.d. September 2024

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

**MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO
TAHUN 2024**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGUNA LAYANAN
PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO
Periode : Juli s.d. September 2024

Disahkan di Kulon Progo
Pada hari Senin, 30 September 2024

Mengetahui
Kepala MAN 2 Kulon Progo




Hartiningsih, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197201152005012003

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,



Dwi Rina Yuniarti, S.Si
NIP. 198006242009012003

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 2 Kulon Progo periode bulan Juli sampai dengan bulan September 2024.

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 2 Kulon Progo 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 2 Kulon Progo mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Kementerian Agama 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 2 Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kulon Progo, 30 September 2024
Ketua Survei,



Dwi Rina Yuniarti

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.....	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	8
A. Data Responden	8
B. Data Dukung Lainnya.....	14

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo dilakukan dengan menggunakan link survey yang dilaksanakan pada tanggal 01 Juli s.d. 27 September 2024 dan diperoleh sebanyak 30 (tiga puluh) 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

No	Ruang Lingkup
	Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/<i>hotline/callcenter/media online</i>), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta 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 Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo ini dilaksanakan pada tanggal 01 Juli s.d. 27 September 2024.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo artinya responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo

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 2 Kulon Progo

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 Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo 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 2 Kulon Progo semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors 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 2 Kulon Progo 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 Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo periode Juli s.d. September 2024 dari 5 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,98 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “sangat baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan																								
IPAK 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	PF 2	PF 3	PG 1	PG 2	PG 3	PH 1	PH 2	PH 3	PH 4
Kategori	3,99	3,99	3,97	3,97	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,96	3,97	3,99	3,97	3,97	3,97	3,99	3,99	3,99	3,97	3,99	3,97	3,96	3,96	3,97
IPKP Unit Layanan	A (Sangat Baik)																								

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 01 Juli s.d. 27 September 2024 Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo diketahui bahwa seluruh ruang lingkup memperoleh rerata 3,98 dengan penjelasan sebagai berikut:

Ruang lingkup Informasi, Ruang Lingkup Persyaratan, Prosedur Alur, Jangka Waktu, Tarif/ Biaya, Sarana Prasarana Pendukung, Petugas Pelayanan dan Layanan Konsultasi Pengaduan mendapatkan indeks 3,98(Sangat Baik). Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu :

1. Terdapatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, sehingga alur, persyaratan dan prosedur pelayanan tertera dengan jelas dan dipedomani oleh pemberi layanan.
2. Terdapat maklumat pelayanan yang memberikan jaminan pemberian layanan dengan ramah, sopan, cermat, tepat, sesuai prosedur dan tidak menerima imbalan.
3. Terdapat publikasi standar pelayanan beserta alur pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat secara offline maupun online (melalui website).
4. Persyaratan masing-masing jenis layanan dipublikasikan sehingga terdapat informasi yang jelas bagi calon penerima layanan.
5. Terdapat informasi yang jelas mengenai layanan yang diberikan serta petugas resepsionis yang siap memberikan informasi tambahan jika customer masih memerlukan pendampingan
6. Pelatihan pelayanan prima dan *public speaking* bagi para pemberi layanan, terutama yang berada di PTSP

7. Adanya media pengaduan bagi penerima layanan apabila terdapat keluhan atas layanan yang diberikan
8. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang selalu disajikan setelah pemberian layanan, direkap dan dievaluasi secara rutin.
9. Terdapat aplikasi pengaduan “CeTTAR” sebagai sarana untuk memfasilitasi aduan dari masyarakat penerima layanan yang memungkinkan tindak lanjut/konsultasi pengaduan.
10. Publikasi pemberian Kompensasi Layanan apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai prosedur.
11. Terdapat fasilitas sarana prasarana layanan yang memadai dan ramah bagi kaum disabilitas yaitu toilet, kursi roda, parkir, akses jalan khusus.

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel.1.
Data Responden

No	Nama Responden	Domisili	NO. HP	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	Waktu Rekam
1	Dakoir	Purworejo	088215709137	60 - 69 Tahun	Buruh	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
2	Sumarjono	Bogor	008129911614	50 - 59 Tahun	SWASTA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
3	Retno Dwijayanti	Kulon Progo	082242565320	50 - 59 Tahun	Buruh	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
4	Isnaeni	Kulon Progo	081325855750	40 - 49 Tahun	SWASTA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
5	Chafidhatul Ulum	Kulon Progo	083105225424	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
6	Kadir	Kulon Progo	085292805110	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
7	Siti Hasanah	Kulon Progo	083189856290	40 - 49 Tahun	Ibu rumah tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
8	Siti Mahmudah	Kulon Progo	085228634476	40 - 49 Tahun	SWASTA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
9	Any Maelani	Kulon Progo	082133009192	40 - 49 Tahun	Ibu rumah tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
10	Ruly Yani	Depok, Panjatan	081329121876	40 - 49 Tahun	SWASTA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
11	Chrisnawati	Galur, Kulon Progo	082399789974	29 - 39 Tahun	POLRI	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
12	Suarmiyati	Kulon Progo	087810690955	50 - 59 Tahun	Ibu rumah	Antara 1 Juli s.d.

No	Nama Responden	Domisili	NO. HP	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	Waktu Rekam
					tangga	27 September 2024
13	Sri hidayati	Kulon Progo	085643598198	40 - 49 Tahun	WIRAUSAHA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
14	Bambang Subarkah	Panjatan, Kulon Progo	082115388356	50 - 59 Tahun	SWASTA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
15	Riniyati Saptaningsih, S.Pd	Wates, Kulon Progo	085727770688	50 - 59 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
16	Siti Maryatun	Kulon Progo	081391711599	40 - 49 Tahun	SWASTA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
17	Dwi Agustin Noornaningsih	Jogjakarta	08164226465	40 - 49 Tahun	WIRAUSAHA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
18	Ratna S	Wates	081325561395	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
19	Nita Rahmah	Kulon Progo	081211150122	40 - 49 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
20	Aprensia Diana D	Kulon Progo	082324611411	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
21	Puji Astuti,S.H.I	Kulon Progo	081326053443	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
22	Bambang Aryanto	Kedhoggong Wates KP	081227529607	40 - 49 Tahun	POLRI	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
23	Supriyati	Yogyakarta	082134302711	40 - 49 Tahun	IBU RUMAH TANGGA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
24	Afrida Kumorowati	Kulon Progo	089675960206	40 - 49 Tahun	SWASTA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
25	Dewi Arum Sari	Yogyakarta	085600831673	29 - 39 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
26	Siti Najariyah	Kulon Progo	082131475525	40 - 49 Tahun	KONTRAK	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
27	Arrum Perwitasari Muladi	Kulon Progo	081328713931	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September

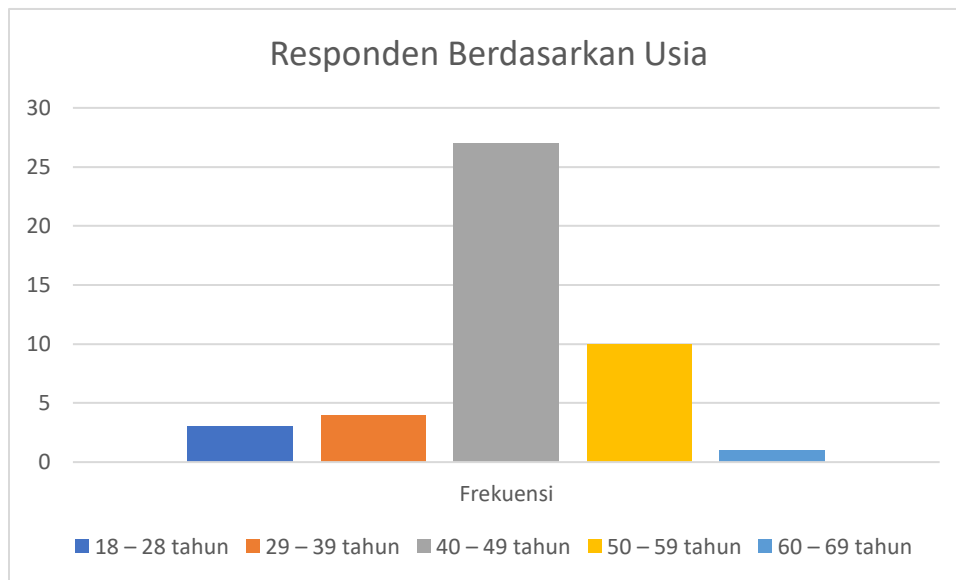
No	Nama Responden	Domisili	NO. HP	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	Waktu Rekam
						2024
28	Winarti	Kulon Progo	085878224335	29 - 39 Tahun	Ibu rumah tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
29	Diya Ruliyana Alfian Aflah	Kulon Progo	085642779822	18 - 28 Tahun	Mahasiswa	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
30	Umi Hayati	Purworejo	081327271972	50 - 59 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
31	Iswahyuni	Wates Kulon Progo	085649015145	50 - 59 Tahun	Ibu rumah tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
32	Nur Isnandar	Dipan 03/14 wates kulonprogo	081392832799	50 - 59 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
33	Eny Hastuti	DIY	0817462719	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
34	Mustika Dewi Maghfiroh	Kulon Progo	082136292040	18 - 28 Tahun	Mahasiswa	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
35	Hartini	Yogyakarta	082328694433	40 - 49 Tahun	Ibu rumah tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
36	Septiwardini	Depok, Kulon Progo	081250624841	40 - 49 Tahun	WIRAUSAHA	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
37	Dwi Rochayati	Yogyakarta	082221485690	29 - 39 Tahun	Ibu rumah tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
38	Latif Munawaroh	Pleret, Panjatan	081578406248	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
39	Sofi Hapsari	Kulon progo	089675916825	40 - 49 Tahun	Ibu rumah tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
40	Noor Indah	Kulon Progo	087838455889	40 - 49 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
41	Yuniarto	Kulon Progo	087712746679	40 - 49 Tahun	Petani	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
42	Lupiatmi	Kulon Progo	087839420366	50 - 59 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024

No	Nama Responden	Domisili	NO. HP	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	Waktu Rekam
43	Nadira Kanza Riskia	Jakarta Selatan	087878054188	18 - 28 Tahun	Mahasiswa	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
44	Astiti	Kulon Progo	085643348243	40 - 49 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024
45	Muhammad Latief Fakhruddin	Kulon Progo	085292384121	50 - 59 Tahun	PNS	Antara 1 Juli s.d. 27 September 2024

Tabel 2.
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	3	6,7
2	29 – 39 tahun	4	8,9
3	40 – 49 tahun	27	60
4	50 – 59 tahun	10	22,2
5	60 – 69 tahun	1	2,2
	Jumlah	45	100%

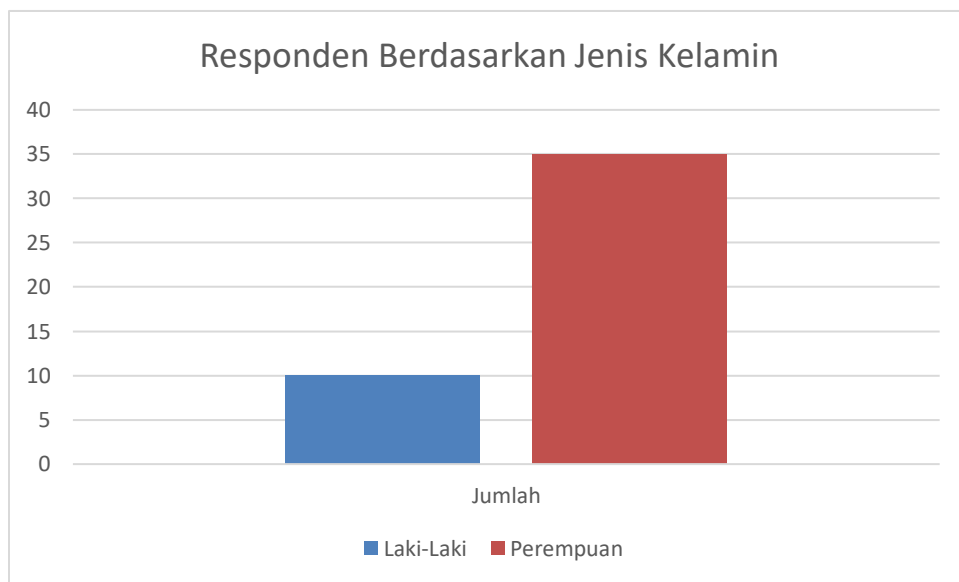
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40 - 49 tahun dengan presentase 60% (enam puluh) persen.



Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	10	22,2
2	Perempuan	35	77,8
	Jumlah	45	100%

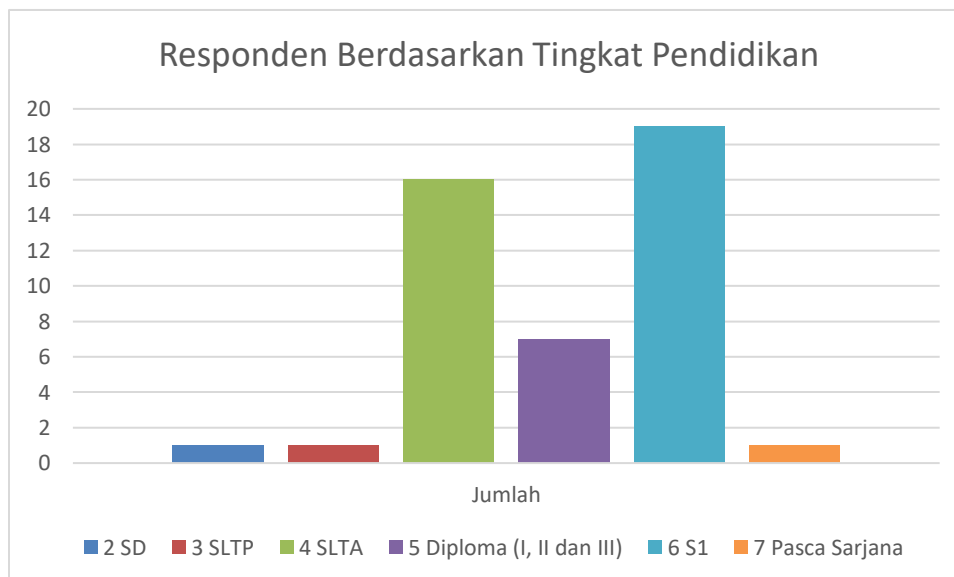
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang dengan presentase 77,8% (tujuh tujuh koma delapan) persen.



Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	-	
2	SD	1	2,2
3	SLTP	1	2,2
4	SLTA	16	35,6
5	Diploma (I, II dan III)	7	15,6
6	S1	19	42,2
7	Pasca Sarjana	1	2,2
	Jumlah	45	100%

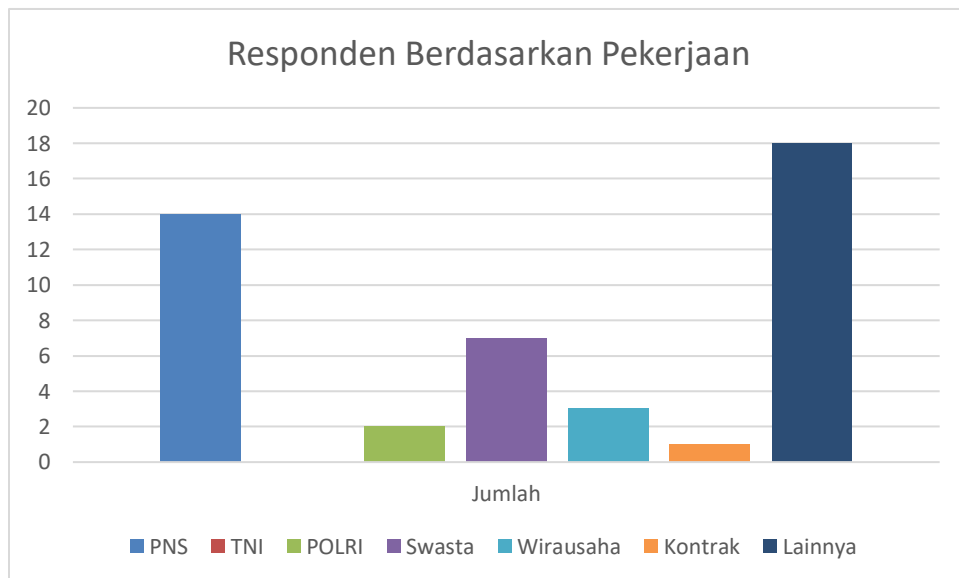
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S1 sebanyak 19 (sembilan belas) orang dengan presentase 42,2% (empat puluh dua koma dua) persen.



Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	14	31,1
2	TNI	-	-
3	POLRI	2	4,4
4	Swasta	7	15,6
5	Wirausaha	3	6,7
6	Kontrak	1	2,2
7	Lainnya	18	40
	Jumlah	45	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan lainnya disebutkan dalam angket sebanyak 18(delapan belas) orang dengan persentase 40% (empat puluh) persen.



B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Kulon Progo diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
(SPKP) PENGGUNA LAYANAN PADA MADRASAH
ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO
Periode Juli s.d. September 2024**

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO NILAI INDEKS 3,98 Periode Juli s.d September 2024	PENGGUNA LAYANAN MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 KULON PROGO		
	RESPONDEN		
	Jumlah Jenis kelamin	Laki-laki Perempuan	: 45 orang : 10 orang : 35 orang
	Pendidikan	Belum Sekolah	: - orang
		SD	: 1 orang
		SLTP	: 1 orang
		SLTA	: 16 orang
		D.I, II, III	: 7 orang
		S.1	: 19 orang
		S.2	: 1 orang
		S.3	: orang
	Pekerjaan	PNS	: 14 orang
		TNI	: - orang
		Polri	: 2 orang
		Swasta	: 7 orang
		Wirausaha	: 3 orang
		Tenaga kontrak	: 1 orang
		Lainnya	: 18 orang

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan <https://survey.zohopublic.com/zs/OECIb7>

Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

h. Layanan konsultasi dan pengaduan

1. Layanan konsultasi dan pengaduan barang (tergantung konsultasi dan pengaduan/bantuan/paduan/mediasi online) *

★ ★ ★ ★ ★ ★

2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah *

★ ★ ★ ★ ★ ★

3. Mengisi konsultasi dan pengaduan cepat *

★ ★ ★ ★ ★ ★

4. Tidak ragu proses pengaduan konsultasi dan pengaduan jasa *

★ ★ ★ ★ ★ ★

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☒ Perempuan

Pendidikan terakhir *

43

Pekerjaan *

Widyaiswara

Bahan Kerja *

Barang

Sifat & status *

Layanan yang telah diterima *

Gertifikasi lokal

Contoh layanan ini

Next