



# **LAPORAN HASIL**

## **SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA MAN KOTA SURABAYA TRIWULAN I Periode: Januari s.d. Maret 2025**

Berdasarkan  
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025  
Tentang  
Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju  
WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
MAN KOTA SURABAYA  
TAHUN 2025**



## LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
PENGGUNA LAYANAN  
PADA MAN KOTA SURABAYA  
TRIWULAN I

Periode : Januari s.d. Maret 2025

Disahkan di Surabaya  
Pada hari Selasa, 06 Mei 2025

Mengetahui  
Kepala MAN Kota Surabaya,



Drs. Fathorrakhman, M.Pd  
NIP. 196612241993031001

Pelaksana Survei  
Tim Kerja Pembangunan ZI,

M. Animo Pradana, SE  
NIP. 197312022006041011

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada MAN Kota Surabaya periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 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 Kota Surabaya melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025.

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

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Kementerian Agama dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan 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 Kota Surabaya Triwulan I Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 06 Mei 2025

Ketua Survei,



Mohammad Animo Pradana, SE.

## 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	
A. Kriteria Responden	
B. Metode Pencacahan	
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden	
B. Data Dukung Lainnya	

## BAB I KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada MAN Kota Surabaya dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas yang dilaksanakan pada tanggal 01 Januari s.d. 31 Maret 2025, Triwulan I tahun 2025 dan diperoleh sebanyak 45 (empat puluh lima) 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

No	Ruang Lingkup
	(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/ <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

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan I (1 Januari s.d 31 Maret 2025) pada MAN Kota Surabaya diperoleh populasi responden sebanyak 45 Jumlah sampel yang digunakan dalam survei mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang menggunakan teknik sampel dari tabel Krejcie and Morgan (Lampiran III)

Hasil penetapan sample dengan teknik tersebut di atas, diperoleh jumlah sampel pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan I berjumlah 45 dengan taraf kesalahan 10% sebagaimana rincian dalam tabel berikut

Tabel 1

Jumlah Populasi Dan Sampel Responden Survei Persepsi Kualitas  
Pelayanan Pada MAN Kota Surabaya  
Triwulan I Tahun 2025

<b>Nomor Urut Sample</b>	<b>Nomor Urut Responden</b>	<b>Jenis Layanan yang diterima</b>
1	R1	Penerima tamu
2	R2	-
3	R3	Legalisir
4	R4	Tamu
5	R5	Izin penelitian
6	R6	penelitian
7	R7	Pengajuan proposal
8	R8	Izin penelitian
9	R9	Info SPDB
10	R10	Kesiswaan
11	R11	kesiswaan
12	R12	Izin psikoedukasi
13	R13	Izin psikoedukasi
14	R14	Supervisi kearsipin

<b>Nomor Urut Sample</b>	<b>Nomor Urut Responden</b>	<b>Jenis Layanan yang diterima</b>
15	R15	Pemberian undangan
16	R16	Poster bisnis plan Undika
17	R17	Mengirim lomba
18	R18	Layanan untuk KIP
19	R19	Layanan KIP-K
20	R20	penelitian
21	R21	penelitian
22	R22	Mengajukan proposal school visit UNAIR
23	R23	Pemberian surat izin fakultas
24	R24	perizinan
25	R25	perizinan
26	R26	surat
27	R27	surat
28	R28	Penawaran proposal outbound
29	R29	Monev UM
30	R30	Surat Keterangan Siswa
31	R31	Surat Keterangan kelas 12
32	R32	surat
33	R33	Surat Keterangan kelas 12
34	R34	Mengajukan surat perizinan
35	R35	Mengajukan perizinan layanan penelitian
36	R36	Mengajukan perizinan layanan penelitian
37	R37	Mengajukan perizinan
38	R38	BK
39	R39	Penyampaian informasi
40	R40	Memberi info penawaran
41	R41	Legalisasi
42	R42	SKS
43	R43	Legalisir
44	R44	Surat Keterangan UTBK
45	R45	Legalisir

## **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* <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSesrsMD2FMslZdK1NCw4aDO4OPlo26hxTct-Yytwk4r-r6Ldg/viewform?usp=sharing> 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 dan ketika mendapat layanan di madrasah.

### **2. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup 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 Kota Surabaya ini dilaksanakan pada tanggal 01 Januari s.d. 31 Maret 2025.

### **4. Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja MAN Kota Surabaya, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di MAN Kota Surabaya dalam rentan waktu triwulan I tahun 2025.

### **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 MAN Kota Surabaya.

### **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 Kota Surabaya 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 MAN Kota Surabaya 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 MAN Kota Surabaya 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 Kota Surabaya menunjukkan bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada MAN Kota Surabaya periode Januari s.d. Maret Tahun 2025 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,73 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

IPAK Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Kategori	3,68	3,67	3,69	3,67	3,85	3,64	3,91	3,70
IPKP Unit Layanan	<b>A (Sangat Baik)</b>							

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 Januari s.d. 31 Maret 2025 pada MAN Kota Surabaya diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah 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, (petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat) hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:
  - a. Peningkatan pelatihan/edukasi pelayan prima diantaranya :
    1. Menyapa pelanggan dengan ramah
    2. Selalu responsif
    3. Memberi jawaban dengan jelas
    4. Solutif/membantu memecahkan masalah
    5. Memberi reward tertentu kepada pelanggan sesuai maklumat pelayanan
    6. Menerima kritik dan saran
    7. Menutup interaksi layanan dengan ramah dan sopan
  - b. Evaluasi dan pembaruan standar pelayanan
2. Ruang lingkup terendah adalah 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 (Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses)

Berdasarkan hal tersebut MAN Kota Surabaya yang 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	Layanan konsultasi dan pengaduan	Memperkuat campaign sarana pengaduan di MAN Kota Surabaya 1. Penyebarluasan Informasi layanan pengaduan secara masif. 2. Kampanye digital pada sosial media tentang prosedur pengaduan 3. Meningkatkan Kepercayaan dengan Transparansi dan Respons Cepat.	✓			Tim DUMAS

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

**Tabel.1.**  
**Data Responden**

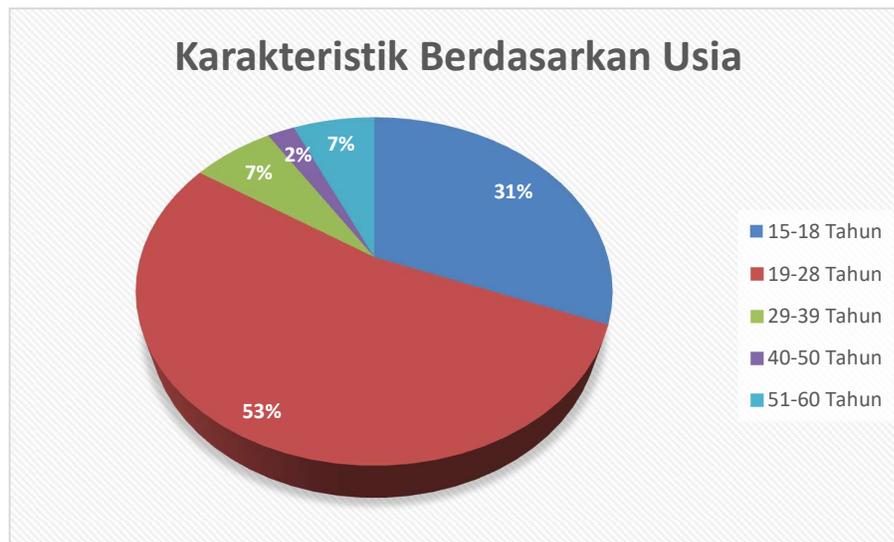
Timestamp	Nama :	Alamat/Domisili :	Usia :	Jenis Kelami	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan :	Nomor Telpon/Wa (
04/03/2025 09:36	yusuf	Berbek Industri , Waru	29-39 Tahun	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta	081252536968
05/03/2025 10:04	PUJI YANTO SH	SURABAYA	29-39 Tahun	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta	0811-2521-3381
06/03/2025 14:24	MOCHAMMAD ZIDANE YUZA LESMANA	Jln. Arif Rachman Hakim No.48	15-18 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Lainnya	081224195664
06/03/2025 15:06	Nuril Hidayati	Jl. Semolowaru 161	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	085850093092
10/03/2025 10:52	Merine Dwi Imbarkasih	Lidah kulon	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	'085746320372
10/03/2025 14:01	Safira Ulfi Yusnia	Tambak Medokan Ayu VI A/2	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	0895627124877
11/03/2025 10:25	Kemala Ainuura Admireaulia	Jl. Baratajaya IV No.19 / Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	089610825279
11/03/2025 13:06	Indira Lailiyah Gatri	Jalan Brigjend Katamso V No 142, Waru	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	081330596184
13/03/2025 08:06	Indah R.H	Perum. Gunung Sari Indah Blok PP-1	40-50 Tahun	Perempuan	Diploma (D III)	Karyawan Swasta	082333308009
13/03/2025 10:15	Marsa Nabil	Sidoarjo	19-28 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Mahasiswa	08973165943
13/03/2025 10:21	Farrel Naufal Firdaus	Babatan indah A8/8 Surabaya	19-28 Tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	085736934022
13/03/2025 10:22	Zannuba Aulia	Lakarsantri, Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	085648300582
13/03/2025 10:23	Vanessa Brilliancy La Tossa	Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	089659297781
13/03/2025 10:49	Mansur	Griya Permata Gedangan D1/23 Sidoarjo	51-60 Tahun	Laki-laki	S2	PNS/ASN	085785340535
13/03/2025 10:51	Akifahazahra Salzadiyah	Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	089533992315
14/03/2025 10:38	Leonardo Evan Constantine Kristianto	Sidoarjo, Tanggulangin, Boro, MCA, 04/11	19-28 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Mahasiswa	085156611389
14/03/2025 10:38	Hogi Wijaya	Surabaya	19-28 Tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	082231751849
14/03/2025 11:34	Nur azizah prayani	Rusunawa Penjaringan sari IV lt 5 no 513	15-18 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Pelajar	08989231600
14/03/2025 11:37	FINA MAULA OCTAFIANA	Manukan Kulon blok 6C/18	15-18 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Pelajar	089613910991
17/03/2025 08:03	Merine dwi imbarkasih	Lidah kulon	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	085746320372
17/03/2025 08:06	Muhammad Ibnu Athoillah	Gresik	19-28 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Mahasiswa	083871983729
17/03/2025 08:44	Kemala Ainuura Admireaulia	Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	089610825279
17/03/2025 08:44	Nickita Agiesya Putri	Gubeng Kertajaya XI B	15-18 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	081228536877
17/03/2025 11:19	Andhara Syaharani	Sidoarjo	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	085231374885
17/03/2025 11:19	Ruslinda Hidayatil Munawaro	Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	S1	Mahasiswa	081216100267
17/03/2025 11:42	Salsabila Firda Natasyafira	Menur Gang 4 No. 35 b	15-18 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Pelajar	085733187350
17/03/2025 11:43	Nadia Parsa Najwa Setijawan	Kalangan 2/18 Surabaya	15-18 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Pelajar	0895340026457
17/03/2025 12:30	Tutik Wijayati	Sidoarjo	51-60 Tahun	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	081332687583
18/03/2025 09:10	Audityas	buduran sidoarjo	29-39 Tahun	Perempuan	S1	PNS/ASN	0882010107216
18/03/2025 11:52	MUHAMMAD ALVIN ALFAIRUZ SYAHIQ	Lakarsantri	15-18 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Pelajar	085746576628
18/03/2025 11:55	Ferdiyan Abimanyu Alfandi	Jl.Karang Empat XI/49 Surabaya	15-18 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Lainnya	081295248302
18/03/2025 11:57	Nadia Parsa Najwa Setijawan	Kalangan Gg 2/18 Surabaya	15-18 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Pelajar	0895340026457
18/03/2025 12:00	naufal febrri	surabaya	15-18 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Pelajar	08996606347
18/03/2025 12:42	Nabila Alya Rahma	Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	081559734286
18/03/2025 12:43	Naura Azzahra Putri Ramadhani	Jl wonocolo oabrik kulit no.95	15-18 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	082141068102
18/03/2025 12:43	Yulia	Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Mahasiswa	085785640179
18/03/2025 12:43	Ahmad Sofianto	Pogot Baru gang 8	19-28 Tahun	Laki-laki	S1	Mahasiswa	085143003053
18/03/2025 13:11	M Faisal N	Ngagel Wasana Kalimir No 23 SBY	51-60 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Karyawan Swasta	081357312466
19/03/2025 09:48	Gabriella	sawahen sarimulyo 2 ,Petemon, Surabaya	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Lainnya	'081359033321
19/03/2025 09:48	Yusef	Sawahen sarimulyo 2	19-28 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Karyawan Swasta	'081541276048
19/03/2025 10:54	Febrian Dwi Putra	Surabaya	19-28 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Mahasiswa	081234715528
24/03/2025 08:11	Abimanyu Wisanta	Manyar Dukuh 40	15-18 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Pelajar	-81335724119
24/03/2025 08:55	Syarifa	pesapen barat	19-28 Tahun	Perempuan	SMA/MA	Pelajar	088235991596
25/03/2025 08:21	M. FAZLEE MAWLA RAMADHAN Y.	Jl. Penjaringan Timur XV /PM-4	15-18 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Pelajar	081234886593
25/03/2025 09:55	Ade irfan	Brongalan sawah gang 6 no 58	15-18 Tahun	Laki-laki	SMA/MA	Mahasiswa	0821 3953 4529

**Tabel 2.**  
**Data Umur Responden**

No	Usia	Frekuensi	%
1	15 – 17 tahun	14	31%
2	18 - 28 tahun	24	53%
3	29 – 39 tahun	3	7%
4	40 – 49 tahun	1	2%
5	50 – 59 tahun	3	7%
	Jumlah	40	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun dengan presentase 53 % (lima puluh tiga persen).

**Grafik Responden Berdasarkan Usia**

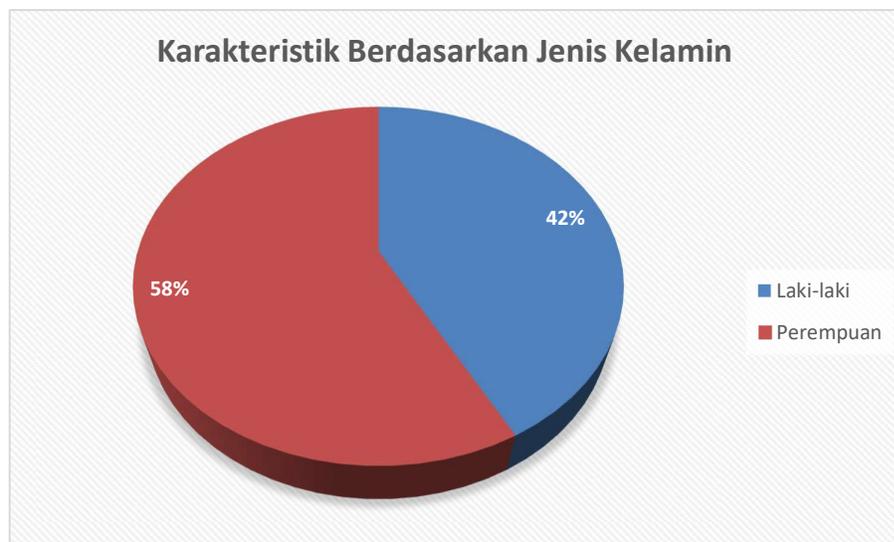


**Tabel 3.**  
**Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	19	42%
2	Perempuan	26	58%
	Jumlah	45	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 19 (sembilan belas) orang dengan presentase 42% (empat puluh dua persen) dan berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 26 (dua enam) orang dengan presentase 58% (lima puluh delapan persen).

**Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

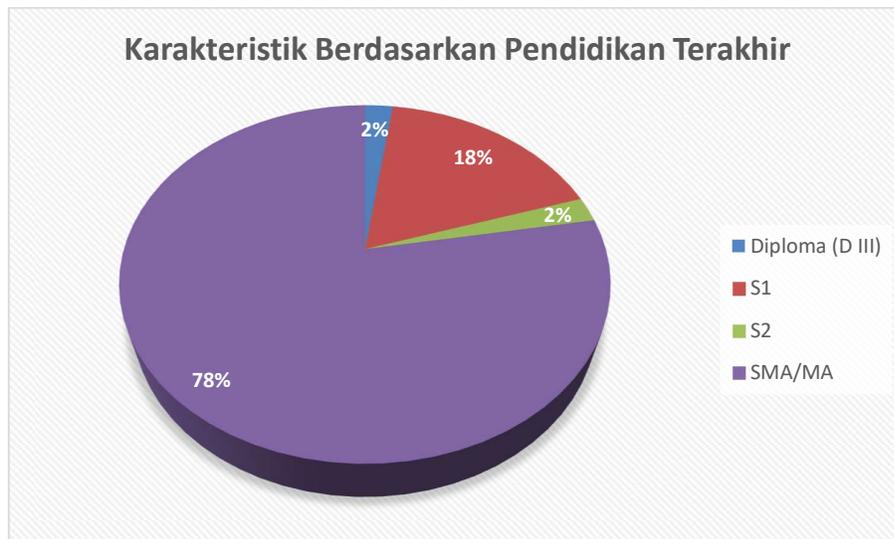


**Tabel 4.**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No	Jenis Pendidikan	Jumlah	%
1	Diploma (D III)	1	2%
2	S1	8	18%
3	S2	1	2%
4	SMA/MA	35	78%
	Jumlah	45	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan SMA/MA sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang dengan presentase 78% (tujuh puluh delapan persen).

Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

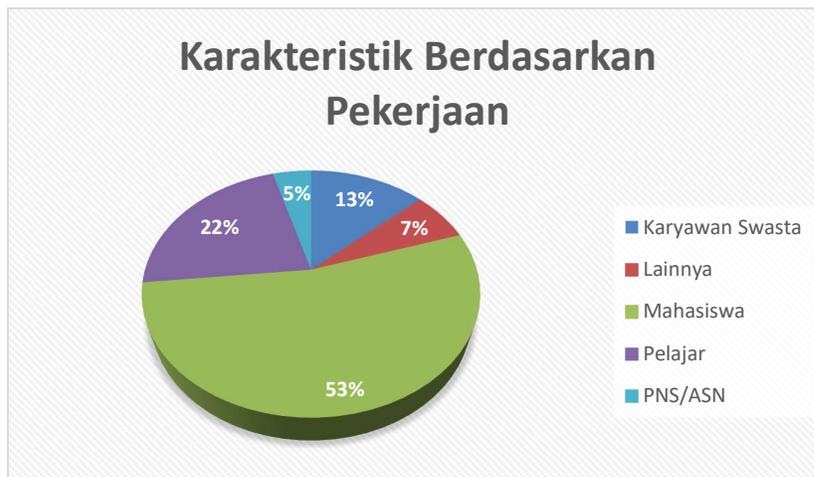


**Tabel 5.**  
**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1	Karyawan Swasta	6	13%
2	PNS/ASN	2	5%
3	Mahasiswa	24	53%
4	Pelajar	10	22%
5	Lainnya	3	7%
	Jumlah	45	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Mahasiswa, disebutkan dalam angket sebanyak 24 (dua puluh empat) orang dengan presentase 53% (lima puluh tiga persen).

Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan



## B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada MAN Kota Surabaya dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
(SPKP) PENGGUNA LAYANAN PADA MAN KOTA  
SURABAYA**

<p><b>SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  MAN KOTA SURABAYA</b></p> <p><b>NILAI INDEKS</b></p> <h1 style="color: blue; font-size: 2em;">3,73</h1> <p>Periode Juli s.d September 2024</p>	<b>PENGGUNA LAYANAN MAN KOTA SURABAYA</b>	
	<b>RESPONDEN</b>	
	<p>Jumlah Jenis kelamin</p>	<p>Laki-laki : 19 orang Perempuan : 26 orang</p>
<p>Pendidikan</p>	<p>Diploma (D III) : 1 orang S1 : 8 orang S2 : 1 orang SMA/MA : 35 orang</p>	
<p>Pekerjaan</p>	<p>ASN/PNS : 2 orang Karyawan Swasta : 6 orang Mahasiswa : 24 orang Pelajar : 10 orang Lainnya : 3 orang</p>	

Periode Januari s.d. Maret 2025

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPAK dapat diakses pada tautan  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSesrsMD2FMslZdK1NCw4aDO4OPlo26hxTct-Yytwk4r-r6Ldq/viewform?usp=sharing>

Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

## Lampiran pertanyaan pada survey

# SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) DAN SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP) TAHUN 2025

Yth. Bapak/Ibu/Sdr. Penggunaan Layanan  
Pada MAN Kota Surabaya

Dengan Hormat,

Dalam rangka mengukur Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan pada Satuan Kerja kami, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan. Berilah nilai bintang antara 1 - 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan semakin baik. Jawaban Bapak/Ibu secara jujur sangat berarti bagi kemajuan kita bersama.

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam survei ini kami sampaikan terima kasih.

della.putri13@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

**\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Peranyaan Jawaban 0/20 Setelan

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam survei ini kami sampaikan terima kasih.

Nama : \*

Teks jawaban singkat

Alamat/Domisili : \*

Teks jawaban singkat

Usia : \*

15-18 Tahun

19-28 Tahun

29-39 Tahun

40-50 Tahun

51-60 Tahun

61-70 Tahun

71-80 Tahun

Jenis Kelamin : \*

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir :\*

Tidak sekolah

SD/MI

SMP/MTs

SMA/MA

Diploma (D III)

S1

S2

S3

Pekerjaan :\*

PNS/ASN

POLRI

TNI

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Pelajar

Mahasiswa

Lainnya

Jenis layanan yang diterima :\*

(contoh : legalisir)

Pekerjaan :\*

PNS/ASN

POLRI

TNI

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Pelajar

Mahasiswa

Lainnya

Jenis layanan yang diterima :\*

(contoh : legalisir)

Teka jawaban singkat

Jangka waktu menerima layanan :\*

Bulan, hari, tahun

Nomor Telpn/Wa (Aktif) :\*

Penulisan dimulai dengan tanda petik (' ')

(contoh : '085xxxxxxxx')

Teka jawaban singkat

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 3 dari 3

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**

Survei untuk mengukur Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan pada MAN Kota Surabaya.

Berilah nilai bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan semakin baik.

**1. Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.**

Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

**2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.**

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

**3. Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.**

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 penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.**

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

**5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.**

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

**6. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.**

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu, dan hemat biaya

1 2 3 4 5 6

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

**7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon**

1 2 3 4 5 6  
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆



**7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.** \*

*Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal dll) petugas melayani dgn ramah*

1 2 3 4 5 6  
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

**8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.** \*

*Sarana layana konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjutnya jelas.*

1 2 3 4 5 6  
☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

...

Saran (opsional)

Teks jawaban singkat

Lampiran (berdasarkan lampiran Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

### Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375

160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384