



LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PADA SMPN 5 BOYOLALI
KABUPATEN BOYOLALI



PEMERINTAHAN KABUPATEN BOYOLALI
TAHUN 2023



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2023. Penyusunan Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 8 (delapan) pernyataan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali.

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. Hasil pelaksanaan Survei ini diharapkan dapat mewujudkan Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel dan Pelayanan Publik yang Prima dan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam Kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Lingkungan Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.



Boyolali, 10 Mei 2023
KEPALA SMPN 5 BOYOLALI
KABUPATEN BOYOLALI

SRI RAHAYU, S.Pd., M.Pd

NIP.196410101988032012.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.	2
DAFTAR ISI... ..	3
EXECUTIVE SUMMARY.	4
BAB I PENDAHULUAN	
LATAR BELAKANG... ..	5
MAKSUD DAN TUJUAN PELAKSANAAN KEGIATAN... ..	7
SASARAN.	8
DASAR HUKUM.	8
INSTRUMEN KEGIATAN... ..	9
BAB II METODOLOGI SURVEI	
KRITERIA RESPONDEN.	10
METODE PENCACAHAN.	11
METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.	12
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	
ANALISIS HASIL SURVEI.	14
TINDAK LANJUT HASIL SURVEI.	22
BAB IV DATA SURVEI	
DATA RESPONDEN.	23
DATA DUKUNG LAINNYA.	23

EXECUTIVE SUMMARY

Survei Mandiri Pembangunan Zona Integritas merupakan salah satu syarat dalam penetapan Unit Kerja mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Survei Mandiri Pembangunan Zona Integritas terbagi dalam 2 Sub Survei, yaitu Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Survei Persepsi Kualitas Pelayanan akan menghasilkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Survei Persepsi Anti Korupsi akan menghasilkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).

Survei Mandiri Pembangunan Zona Integritas diharapkan dapat mewujudkan Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel dan Pelayanan Publik yang Prima dan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat, yang dalam pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan pada seluruh Perangkat Daerah, baik Badan, Dinas, Kantor, Kecamatan, BLUD, BUMD, dan UPT di lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali dengan menggunakan metode pernyataan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan. Kuesioner sebagaimana dimaksud memuat 8 (delapan) pernyataan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan pada Tahun 2023, dengan responden adalah seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari Unit Kerja. Survei dilaksanakan secara online melalui Aplikasi SiRB Boyolali sub Aplikasi Bangun ZI Boyolali pada link <https://sirb.bojolali.go.id> yang diakses secara mandiri oleh para penerima layanan di masing-masing unit kerja.

Hasil pengolahan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Smpn 5 Boyolali Tahun 2023 menunjukkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 93.29

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi telah memasuki fase akhir dari rangkaian periode reformasi birokrasi 2010-2024, sesuai Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi bahwa terdapat 3 fase pelaksanaan mulai tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024. Pada fase akhir ini road map reformasi birokrasi membahas tentang bagaimana pemerintah ingin mewujudkan pemerintah berkelas dunia, sasaran reformasi birokrasi diarahkan pada tiga kondisi yaitu birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang kapabel, dan pelayanan publik yang prima. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Sasaran reformasi birokrasi tersebut menjawab hal yang menjadi prioritas Presiden Republik Indonesia yaitu mewujudkan pemerintahan yang sederhana, simple, lincah, dan cepat. Selain itu, dalam beberapa kali kesempatan Presiden selalu menyampaikan bahwa yang menghambat pelayanan harus dipangkas, terutama yang lambat, berbelit-belit dan terdapat pungli. Hal ini tentu saja menjadi prioritas pelaksanaan reformasi birokrasi yang harus dikawal bersama oleh setiap instansi pemerintah.

Sejalan dengan hal tersebut, untuk melaksanakan arahan Presiden dan mempercepat pencapaian sasaran reformasi birokrasi yang terdapat pada road map reformasi birokrasi 2020-2024, terutama terkait birokrasi yang bersih dan akuntabel, dan pelayanan publik yang prima, perlu dibangun Zona Integritas (ZI) pada unit kerja/satuan kerja. Oleh karena itu, pelaksanaan ZI yang merupakan miniatur pelaksanaan reformasi birokrasi pada unit kerja/satuan kerja, diutamakan pada unit kerja/satuan kerja yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan unit yang membangun ZI dan mendapat predikat menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dapat menjadi percontohan bagi unit kerja/satuan kerja lain tentang menerapkan tata kelola yang baik serta memberikan pelayanan publik yang prima dan berintegritas.

Selain itu, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi yang disertai dengan Surat Keputusan Bersama dengan lima Pimpinan Tim Strategi Nasional Pencegahan Korupsi, maka perlu dibangun ZI pada kawasan-kawasan strategis. Unit-unit kerja/satuan kerja yang terdapat pada kawasan yang ditunjuk untuk membangun ZI wajib membangun ZI di internal unit serta membangun proses bisnis kawasan yang terintegrasi sehingga dapat mempercepat kualitas pelayanan dan peningkatan integritas kawasan. Sehingga pembangunan ZI akan semakin banyak dilakukan di kawasan dan unit-unit kerja/satuan kerjanya.

Dalam proses pembangunan ZI yang telah dilaksanakan sejak tahun 2014, masih banyak kendala terkait bagaimana mekanisme evaluasi pembangunan ZI yang dilakukan oleh Tim Penilai Internal (TPI) instansi pemerintah dan evaluasi oleh Tim Penilai Nasional (TPN). Salah satunya adalah terkait SDM yang melaksanakan evaluasi, tahapan evaluasi yang harus dilakukan, serta pengisian lembar kerja evaluasi. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas proses dan hasil evaluasi serta keberlanjutan pembangunan ZI menuju WBK/WBBM, maka diperlukan pedoman pembangunan dan evaluasi Zona Integritas

menuju Wilayah Bebas dari Korupsi atau Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

Dalam rangka mendorong terwujudnya Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel dan Pelayanan Publik yang Prima dan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat, maka dilaksanakan Survei Mandiri Pembangunan Zona Integritas. Pelaksanaan Survei juga merupakan salah satu upaya mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada seluruh Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali.

Survei Mandiri Pembangunan Zona Integritas merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Unit Kerja kepada para pengguna layanan, sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelaksanaan Survei Mandiri Pembangunan Zona Integritas dilaksanakan pada Tahun 2023, dengan responden adalah seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari Unit Kerja. Survei dilaksanakan secara online melalui Aplikasi SiRB Boyolali sub Aplikasi Bangun ZI Boyolali pada link <https://sirb.bojolali.go.id> yang diakses secara mandiri oleh para penerima layanan di masing-masing Unit Kerja, dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. Sebagai tolak ukur capaian keberhasilan dan bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tersebut digunakan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebagai angka pembandingnya.

B. MAKSUD DAN TUJUAN PELAKSANAAN KEGIATAN

Maksud diadakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan penerima layanan. Sedangkan tujuan dari Survei ini adalah untuk mengetahui Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) di Lingkungan Unit Kerja.

Dengan kegiatan Survei ini diharapkan hasil evaluasi dari setiap unsur yang dinilai pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat memberikan perubahan yang lebih baik serta dapat pula diketahui hal-hal apa saja yang menjadi harapan, dan saran perbaikan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan kinerja Unit Kerja.

Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang serta tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

C. SASARAN

Sasaran pelaksanaan kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. DASAR HUKUM

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; dan
6. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

E. INSTRUMEN KEGIATAN

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali Tahun 2023 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, mencakup pertanyaan aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian, respon, performa, sarana dan pengaduan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan adalah dengan memberikan nilai bintang antara 1 - 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa Pengguna Layanan semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada Unit Kerja semakin baik.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada unit kerja yang melakukan pembangunan Zona Integritas dengan responden adalah seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima pelayanan dari unit kerja, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Data pengguna layanan ini merupakan data seluruh pihak (individu maupun perusahaan) dalam 1 tahun terakhir (Juni 2022 s.d Mei 2023 / rentang tanggal mengurus) yang menjadi pengguna layanan yang berasal dari unit kerja tersebut;
2. Pengguna layanan tidak termasuk pengguna layanan yang merupakan internal/pegawai dari unit kerja tersebut;
3. Jika pengguna layanan adalah perusahaan, maka mohon dapat dicantumkan data personil/direksi/pegawai dari perusahaan tersebut;
4. Seluruh tabel diharapkan dapat diisi dengan data yang paling mutakhir, mengingat survei akan dilakukan secara online, sehingga daftar kontak seperti nomor HP/WA dan alamat email menjadi penting sebagai data primer untuk kemudahan survei secara online;
5. Sedangkan unit kerja (tempat mengurus layanan publik) dan nama/jenis layanan publik yang diterima/diurus oleh pengguna layanan tersebut akan dijadikan dasar dalam melakukan pemilihan responden pengguna layanan yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam survei.

Kriteria pengguna layanan yang masuk dalam formulir data populasi responden survei, antara lain:

1. Seluruh pengguna layanan yang mengurus layanan pada 1 tahun terakhir (Juni 2022 s.d Mei 2023) pada unit kerja tersebut;
2. Untuk unit kerja dengan pengguna layanan dalam 1 bulan lebih dari 100 orang, maka pengguna layanan yang masuk dalam daftar populasi adalah yang mengurus layanan pada 3 bulan terakhir (Maret 2023 - Mei 2023);
3. Untuk unit kerja dengan pengguna layanan dalam 1 bulan lebih dari 200 orang, maka pengguna layanan yang masuk dalam daftar populasi adalah yang mengurus layanan pada 1 bulan terakhir (Mei 2023).

B. METODE PENCACAHAN

Dalam perhitungan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, setiap pernyataan memiliki penimbang yang sama. Nilai rata-rata tertimbang masing-masing pernyataan dihitung dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Untuk memperoleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

SPAK

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yaitu dengan skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 6 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 - 6 yang artinya mendekati nilai 6, maka persepsi kualitas pelayanan makin baik semakin BAIK PELAYANAN.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, dibuatlah tabel informasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, indeks persepsi dan kinerja, sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	INDEKS PERSEPSI	KINERJA
1	2	3	4	5
1	0,00 - 0,99	00,00 - 14,99	6	Disclaimer
2	1,00 - 1,99	15,00 - 29,99	5	Tidak Baik
3	2,00 - 2,99	30,00 - 49,99	4	Kurang Baik
4	3,00 - 3,99	50,00 - 69,99	3	Cukup Baik
5	4,00 - 4,99	70,00 - 89,99	2	Baik
6	5,00 - 6,00	90,00 - 100,00	1	Sangat Baik

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pengolahan Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan dilaksanakan secara online melalui Aplikasi SiRB Boyolali sub Aplikasi Bangun ZI Boyolali pada link <https://sirb.boyolali.go.id> yang dapat diakses secara mandiri oleh para penerima layanan di masing-masing unit kerja.

Berikut ini langkah pengolahan datanya:

1. Data isian kuesioner dari setiap responden terekapitulasi secara otomatis ke dalam aplikasi;
2. Masing-masing unsur pelayanan pada pertanyaan Survei Persepsi Anti Korupsi diberi nilai berdasarkan “nilai rata-rata tertimbang”;
3. **Dst (dilanjutkan dari penyedia)**

Analisis data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 - 6. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 6 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi kulaitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi kulaitas pelayanan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing unsur yang digunakan dalam survei ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap unsur.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 - 6 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks persepsi korupsi antara 1 - 6 yang artinya mendekati nilai 6, maka

persepsi kulaitas pelayanan makin baik semakin BAIK PELAYANAN.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan perUnsur:

1. Informasi Pelayanan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada Unsur Informasi Pelayanan ini menunjukkan hasil indeks 1. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Sangat Baik.

Tabel Indeks pada Unsur Informasi Pelayanan

Jawaban (Bintang)	Skor	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	70	14	43.75
6	120	20	62.5
Jumlah		34	106.25

2. Persyaratan Pelayanan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada Unsur Persyaratan Pelayanan ini menunjukkan hasil indeks 1. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Sangat Baik.

Tabel Indeks pada Unsur Informasi Pelayanan

Jawaban (Bintang)	Skor	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	4	1	3.125
5	60	12	37.5
6	126	21	65.625
Jumlah		34	106.25

3. Prosedur/Alur Pelayanan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada Unsur Prosedur/Alur Pelayanan ini menunjukkan hasil indeks 1. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Sangat Baik.

Tabel Indeks pada Unsur Informasi Pelayanan

Jawaban (Bintang)	Skor	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	4	1	3.125

5	60	12	37.5
6	126	21	65.625
Jumlah		34	106.25

4. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada Unsur Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan ini menunjukkan hasil indeks 1. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Sangat Baik.

Tabel Indeks pada Unsur Informasi Pelayanan

Jawaban (Bintang)	Skor	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	4	1	3.125
5	75	15	46.875
6	108	18	56.25
Jumlah		34	106.25

5. Tarif/Biaya Pelayanan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada Unsur Tarif/Biaya Pelayanan ini menunjukkan hasil indeks 1. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Sangat Baik.

Tabel Indeks pada Unsur Informasi Pelayanan

Jawaban (Bintang)	Skor	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	8	2	6.25
5	50	10	31.25
6	132	22	68.75
Jumlah		34	106.25

6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada Unsur Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan ini menunjukkan hasil indeks 1. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Sangat Baik.

Tabel Indeks pada Unsur Informasi Pelayanan

Jawaban (Bintang)	Skor	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	8	2	6.25
5	40	8	25
6	144	24	75
Jumlah		34	106.25

7. Petugas Pelayanan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada Unsur Petugas Pelayanan ini menunjukkan hasil indeks 1. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Sangat Baik.

Tabel Indeks pada Unsur Informasi Pelayanan

Jawaban (Bintang)	Skor	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	8	2	6.25
5	55	11	34.375
6	126	21	65.625
Jumlah		34	106.25

8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Dari skala 1 sampai 6, hasil persepsi responden pada Unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan ini menunjukkan hasil indeks 1. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Sangat Baik.

Tabel Indeks pada Unsur Informasi Pelayanan

Jawaban (Bintang)	Skor	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	8	2	6.25
5	55	11	34.375
6	126	21	65.625
Jumlah		34	106.25

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Tindak lanjut hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Laporan ini.

BAB IV DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Jumlah responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2023 sebanyak 32 Responden.

Rekapitulasi Data Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Smpn 5 Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2023, sebagai berikut:

No	Nama Layanan yang Diterima	Nama Pengguna Layanan	Tanggal/Bulan/Tahun Mengurus Layanan	Nomor HP (WA) aktif	e-Mail aktif
1	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	SRI WAHYUNI	27 Juni 2022	085795267203	-
2	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	ERNEST	27 Juni 2022	0895800851111	-
3	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	HARNNI	27 Juni 2022	081225538635	-
4	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	SUHARNO	27 Juni 2022	082137469546	-
5	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	SRI LESTARI	27 Juni 2022	083831278037	-
6	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	NIKEN	27 Juni 2022	08887137823	-
7	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	RANI	27 Juni 2022	089670273456	-
8	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	MWNUK PARJIYATI	27 Juni 2022	082282462088	-
9	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	SUNARNO	27 Juni 2022	085640465047	-

10	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	SITI HASTUTI	27 Juni 2022	083133836404	-
11	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	BUDI WAHYUNI	27 Juni 2022	089681099435	-
12	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	SITI	27 Juni 2022	081350349547	-
13	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	SITI ANISAH	27 Juni 2022	085643079253	-
14	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	SARJONO	27 Juni 2022	089529019041	-
15	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	MUL NGATINAH	27 Juni 2022	085740746134	-
16	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	PARIADI	27 Juni 2022	085877651005	-
17	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	NIA	27 Juni 2022	082175405290	-
18	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	WAHYU NATALIA	27 Juni 2022	085293707404	-
19	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	LUQMAN	27 Juni 2022	085293855022	-
20	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	MARYONO	27 Juni 2022	082134566883	-
21	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	HERI A	27 Juni 2022	083105128894	-

22	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	BINASIH	27 Juni 2022	082136266644	-
23	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	ANNA	27 Juni 2022	083857126911	-
24	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	TIARA	27 Juni 2022	081225538635	-
25	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	FADIL	27 Juni 2022	085643079253	-
26	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	KIA	27 Juni 2022	085740746134	-
27	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	TALITA	27 Juni 2022	088802525804	-
28	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	ANISA	27 Juni 2022	085870856774	-
29	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	AULIA	27 Juni 2022	081252428218	-
30	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	CHIKA	27 Juni 2022	088225356527	-
31	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	ALEX	27 Juni 2022	081332688665	-
32	PPDB (PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU)	DINATA	27 Juni 2022	0895374333655	-

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. DAFTAR PERTANYAAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan, antara lain:

No	Unsur	Pertanyaan	Info	Nilai
1	Informasi Pelayanan	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	Pernyataan ini disampaikan 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.	98.9583333333333
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.	Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.	98.9583333333333
3	Prosedur/Alur Pelayanan	Prosedur/Alur Pelayanan Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.	98.9583333333333
4	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.	Pernyataan ini disampaikan 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.	97.3958333333333

5	SRI LESTARI	ZI04230870	6	6	6	6	6	6	6	6
6	NIKEN	ZI04230873	5	5	4	4	4	4	4	4
7	RANI	ZI04230881	5	5	5	5	5	5	5	5
8	MWNUK PARJIYATI	ZI04230884	6	5	6	6	6	6	5	6
9	SUNARNO	ZI04230886	6	5	6	5	6	6	5	6
10	SITI HASTUTI	ZI04230887	6	6	5	6	5	5	6	6
11	BUDI WAHYUNI	ZI04230889	5	4	5	5	5	4	5	5
12	SITI	ZI04230891	5	5	5	5	6	6	5	5
13	SITI ANISAH	ZI04230892	6	6	6	6	6	6	6	6
14	SARJONO	ZI04230895	6	6	6	6	6	6	6	6
15	MUL NGATINAH	ZI04230898	6	6	6	5	5	5	5	5
16	PARIADI	ZI04230903	6	6	6	5	5	6	6	5
17	NIA	ZI04230904	5	6	6	5	6	6	6	6
18	WAHYU NATALIA	ZI04230905	5	5	6	5	5	6	5	5
19	LUQMAN	ZI04230906	6	5	5	5	6	5	6	5
20	MARYONO	ZI04230911	6	6	5	6	6	6	6	6
21	HERI A	ZI04230914	6	6	5	5	6	6	6	6
22	BINASIH	ZI04230916	5	5	6	6	5	6	6	6
23	ANNA	ZI04231261	5	6	6	5	6	6	6	5
24	TIARA	ZI04231262	5	6	5	6	4	6	5	4
25	FADIL	ZI04231263	6	6	6	6	6	6	6	6
26	KIA	ZI04231264	6	5	5	5	6	6	6	6
27	TALITA	ZI04231277	6	6	5	6	5	6	5	6
28	ANISA	ZI04231284	6	6	6	6	6	6	6	6
29	AULIA	ZI04231285	6	6	6	6	6	6	6	6
30	CHIKA	ZI04231287	5	6	6	5	6	6	6	6
31	ALEX	ZI04231330	5	6	5	6	5	6	5	6
32	DINATA	ZI04231332	5	6	6	6	6	5	6	5