



Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jambi

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

semester II
2024



Jl. Jenderal Ahmad Yani No.13 Telanaipura



kanwiljambi@kemenag.go.id



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : HWpHPt

jambi.kemenag.go.id

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Semester II Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Survei yang dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan di masa mendatang.

Kami menyadari bahwa keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terutama kepada responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan masukan yang sangat berharga.

Harapan kami, laporan ini dapat memberikan gambaran yang objektif dan menjadi acuan dalam pengambilan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kritik dan saran yang konstruktif sangat kami harapkan untuk penyempurnaan laporan ini maupun peningkatan pelayanan ke depan. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat dan memberikan kontribusi positif dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel.

Jambi, Januari 2025

Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

^

Dr. H. Mahbub Daryanto, M.Pd.I





DAFTAR ISI

01.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Ketentuan Survei	3

02.

METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode Pengumpulan Data	4
2.2 Kuesioner Survei	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan	7
2.5 Responden	7
2.6 Metode Pengolahan Data dan Analisis	8

03.

PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei	9
3.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei	13

04.

DATA SURVEI

4.1 Profil Responden	15
4.2 Data Dukung Lainnya	17

05.

KESIMPULAN	18
------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta untuk mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Kementerian Agama, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi periode semester II tahun 2024 (Juli s.d. Desember 2024). Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.



1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Bersih Melayani di Instansi Pemerintah.
- e) Keputusan Menteri Agama Nomor 633 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama.
- f) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aoparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Teknik Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan terpadu satu pintu yang telah diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi selama semester II Tahun 2024.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;



- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi;
- e) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Ketentuan Survei

Pada dasarnya ketentuan pelaksanaan survei mengacu pada peraturan-peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Pelaksanaan survei dengan memperhatikan prinsip:

<i>Transparan</i>	• Hasil survei dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
<i>Partisipatif</i>	• Survei melibatkan peran pihak terkait untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya
<i>Akuntabel</i>	• Dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku
<i>Berkesinambungan</i>	• Survei dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
<i>Keadilan</i>	• Pelaksanaan survei menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental
<i>Netralitas</i>	• Dalam melakukan survei, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

- 2. Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, yaitu total sebanyak 49 jenis layanan.
- 3. Survei dilakukan sesuai kaidah statistik dan metodologi yang diakui.

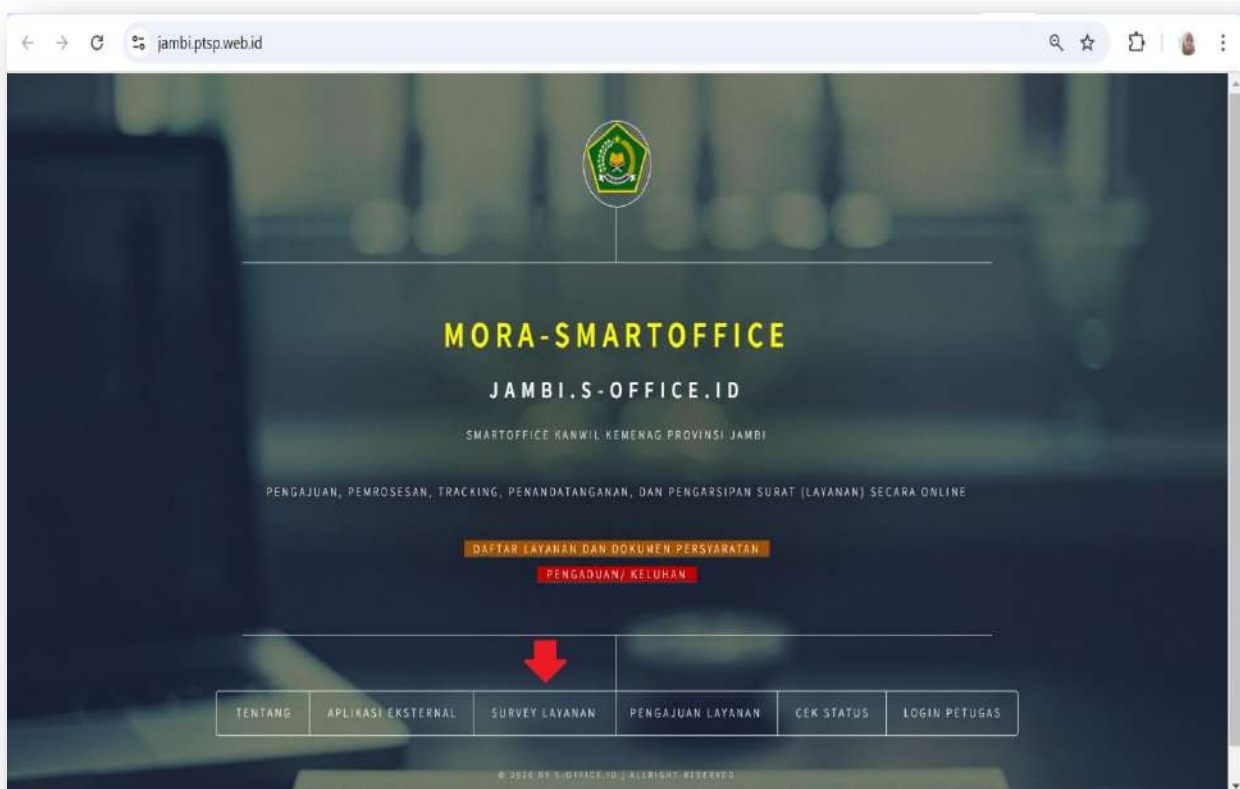


BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam kegiatan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dilaksanakan melalui kuesioner elektronik yang disebarakan pada menu “Survey Layanan” aplikasi *MORA-SMART OFFICE* dengan tautan <https://jambi.ptsp.web.id/survey/>.



Gambar 1. Menu Survey Layanan pada Aplikasi *MORA-SMART OFFICE* Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

2.2 Kuesioner Survei

Desain jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa 4 pilihan jawaban pertanyaan dalam skala likert dengan pilihan “Tidak Setuju”, “Kurang Setuju”, “Setuju” dan “Sangat Setuju”. Selain daftar pertanyaan tersebut juga terdapat bagian pendahuluan yang berisi data profil responden dan pertanyaan terbuka terkait kritik/saran dari responden untuk peningkatan kualitas layanan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi pada bagian akhir kuesioner.



link survey: <https://jambi.ptsp.web.id/survey>
Smart Office Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

Data Responden

Umur
Umur...

Jenis Kelamin
Pilih...

Pendidikan
Pilih...

Pekerjaan
Pilih...

Nomor WhatsApp
08...

Jenis Layanan
Pilih...

Lanjutkan

Kembali Ke BERANDA

Gambar 2.
Data Profil Responden pada Menu Survey Layanan Aplikasi *MORA-SMART OFFICE*



SURVEY PENGGUNA LAYANAN

1. APAKAH MENURUT SAUDARA PERSYARATAN PELAYANAN TELAH SESUAI DENGAN JENIS PELAYANAN?

Tidak Setuju Kurang Setuju Setuju Sangat Setuju

Gambar 3.
Contoh Pertanyaan pada Menu Survey Layanan Aplikasi *MORA-SMART OFFICE*



Gambar 4.

Perangkat Khusus untuk Survey Layanan pada Ruang PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi, yaitu:

1. Persyaratan

- syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

- tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

- jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

- ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

- hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi petugas

- kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku petugas

- sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

- sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

9. Penanganan pengaduan

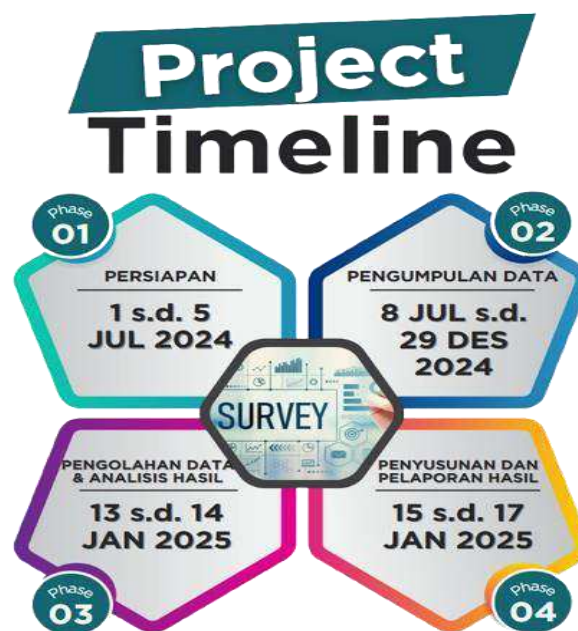
- tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi setelah pengguna layanan menerima pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan metode *CAWI (Computer Aided Web Interviewing)* dengan hasil terintegrasi pada database *MORA - SMART OFFICE*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan swacacah atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu semester II Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama kurang lebih 6 bulan dengan rincian sebagai berikut:



Gambar 5.
Jadwal Pelaksanaan SKM Kanwil Kemenag Prov. Jambi Semester II Tahun 2024

2.5 Responden

Populasi pada survei ini adalah penerima layanan (pemohon) dari seluruh jenis pelayanan PTSP pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi selama periode semester II Tahun 2024 berdasarkan database aplikasi *MORA- SMART OFFICE*. Selanjutnya responden diperoleh dengan metode *voluntary sampling*, yaitu berdasarkan penerima layanan PTSP yang secara sukarela mau menjadi bagian dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, diperoleh responden sebanyak **36 orang**.



2.6 Metode Pengolahan Data dan Analisis

SPKP/SKM merupakan alat penting untuk mengukur dan memahami bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu institusi atau organisasi. Dalam laporan ini, metode pengolahan data dan analisis yang digunakan untuk memastikan akurasi dan relevansi hasil survei sebagai berikut:

1) Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul akan dibersihkan untuk menghapus respon tidak valid dan duplikasi. Proses ini meliputi:

- a. Pembersihan data: mengidentifikasi dan menghapus responden yang memberikan jawaban yang tidak konsisten atau tidak lengkap.
- b. Koding data: mengubah jawaban kualitatif menjadi format kuantitatif agar lebih mudah dianalisis.
- c. Pengelompokan data: mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu, seperti jenis layanan, dll.

2) Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik untuk menarik kesimpulan dari data yang telah diproses. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian. Setelah analisis selesai, hasilnya diinterpretasikan untuk memberikan wawasan yang berarti bagi pengambil keputusan. Temuan dari survei ini akan digunakan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan layanan serta untuk menyusun strategi pengembangan kualitas pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.



BAB III PENGOLAHAN SURVEI

3.1 Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kuesioner survei terdiri dari 9 pertanyaan yang menyajikan 4 pilihan jawaban yaitu “Tidak Setuju”, “Kurang Setuju”, “Setuju” dan “Sangat Setuju”. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana skor 1 diberi jika jawaban Responden “Tidak Setuju”, skor 2 jika “Kurang Setuju”, skor 3 jika “Setuju” dan skor 4 jika jawaban Responden “Sangat Setuju”. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi ditentukan berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

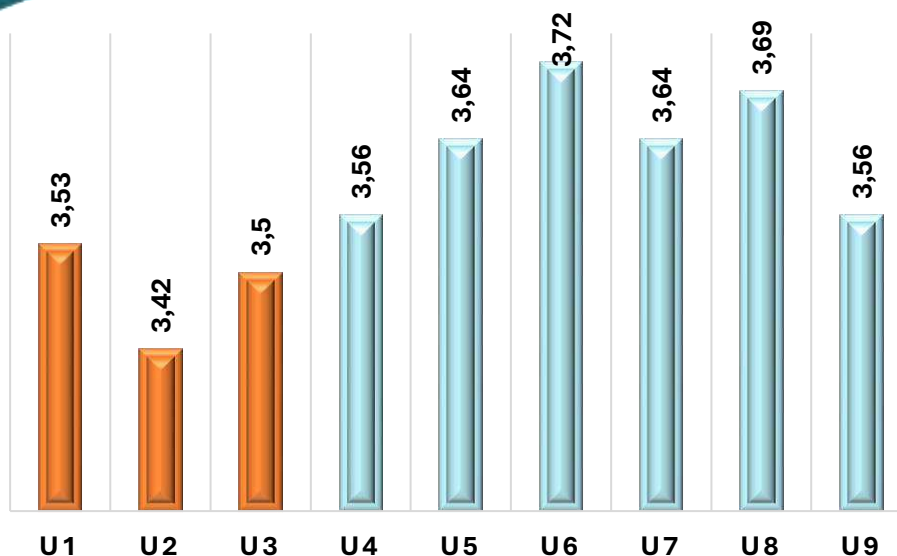
No.	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00
2	B (Baik)	3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30
3	C (Kurang Baik)	2,6000 – 3,0643	65,00 – 76,60
4	D (Tidak Baik)	1,0000 – 2,5999	25,00 – 64,99

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SKM pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi periode Semester II Tahun 2024 (8 Juli s.d. 29 Desember 2024) dari 9 unsur pernyataan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **89,58** dalam skala 100 dan **3,58** dalam skala 4,00 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori **A “Sangat Baik”** dengan rerata masing-masing unsur sebagai berikut:

Tabel 2.
Indeks Per Unsur Pelayanan

	Unsur Pelayanan								
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉
IKM Per Unsur	3,53	3,42	3,50	3,56	3,64	3,72	3,64	3,69	3,56
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,58 (A atau “Sangat Baik”)								





Gambar 6.

Grafik IKM Per Unsur Pelayanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi Semester II Tahun 2024

Keterangan:

U ₁ : Persyaratan	U ₆ : Kompetensi petugas
U ₂ : Prosedur	U ₇ : Perilaku pelaksana
U ₃ : Waktu penyelesaian	U ₈ : Sarana dan prasarana
U ₄ : Biaya/tarif	U ₉ : Penanganan pengaduan
U ₅ : Produk spesifikasi jenis pelayanan	

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa unsur **“Kompetensi Petugas”** meraih skor **tertinggi** yaitu **3,72** (dalam skala 4,00) atau nilai interval konversi sebesar 93,6, hal ini menandakan bahwa unsur ini telah dipersepsikan sangat baik oleh responden. Adapun 3 unsur yang mendapatkan nilai **terendah** adalah unsur **“Prosedur”** dengan nilai **3,42**, unsur **“Waktu Penyelesaian”** dengan nilai **3,50** dan unsur **“Persyaratan”** dengan nilai **3,53**. Walaupun ketiga unsur tersebut lebih rendah daripada unsur pelayanan lainnya namun nilainya masih masuk kategori B atau Baik, ini menandakan bahwa ketiga unsur ini juga telah dipersepsikan baik oleh responden namun perlu untuk ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal. Kondisi dari unsur-unsur tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

- a) Tingginya indeks **"Kompetensi Petugas"** dalam survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa petugas layanan mampu memberikan pengalaman yang sangat baik melalui keterampilan, pengetahuan dan sikap profesional mereka. Untuk mempertahankan prestasi ini, Kanwil Kemenag Provinsi Jambi harus terus mendukung



pengembangan kompetensi petugas melalui pelatihan, penghargaan dan evaluasi yang berkelanjutan. Beberapa upaya yang telah dilakukan Kanwil Kemenag Provinsi Jambi terkait peningkatan kompetensi petugas dalam pelayanan publik selama semester II Tahun 2024 antara lain:

- Melakukan Pelatihan Terkait Pelayanan Publik

Kemenag Jambi Wujudkan Tata Kelola Arsip dan Dokumen Elektronik yang Modern, Efektif dan Efisien

Diposting pada: Kamis, 10 Oktober 2024



Gambar 7. Bimtek Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada tanggal 10 Oktober 2024

Kanwil Kemenag Jambi Gandeng Itjen Kemenag RI Gelar Bimtek Penguatan Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK WBBM

Diposting pada: Kamis, 19 September 2024



Gambar 8. Bimtek Penguatan Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM pada tanggal 19 September 2024

- Pembinaan Terkait Pelayanan Publik dan Budaya Kerja pada saat Apel Pagi

Pembimas Hindu Ingatkan ASN Soal Tanggung Jawab yang Menjadi Bagian Nilai Budaya Kerja Kemenag

Diposting pada: Senin, 26 Agustus 2024



Kakanwil : Momentum Hari Kemerdekaan Jadi Spirit Peningkatan Kualitas Kinerja

Diposting pada: Senin, 19 Agustus 2024



Kakanwil Minta ASN Jalani Tupoksi Dengan Baik Guna Mendukung Kinerja Organisasi

Diposting pada: Senin, 12 Agustus 2024



Gambar 9. Kegiatan Pembinaan pada Apel Pagi

- Mentoring oleh Ketua Tim Kerja PTSP kepada petugas *front liner* dan evaluasi rutin untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar.



Gambar 10. Mentoring kepada Petugas PTSP

- b) Unsur "**Prosedur**" pada SKM Semester II Tahun 2024 ini mendapatkan skor paling rendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam tata cara pemberian layanan yang memengaruhi pengalaman masyarakat, antara lain dapat disebabkan prosedur yang rumit atau tidak efisien, tahapan prosedur yang kurang jelas, prosedur tidak konsisten dengan SOP yang harusnya diikuti, minimnya informasi mengenai prosedur pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat, tidak adanya panduan yang memadai ataupun karena kurangnya sistem digital/teknologi yang mendukung untuk mempercepat prosedur.
- c) Unsur "**Waktu Penyelesaian**" dalam survei kepuasan masyarakat merujuk pada kecepatan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu layanan sesuai dengan yang dijanjikan atau diharapkan. Unsur ini mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, menunjukkan bahwa masyarakat merasa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan tidak memadai atau terlalu lama. Penyebabnya antara lain karena proses yang tidak efisien, kurangnya sumber daya, penjadwalan atau alokasi waktu untuk setiap tahapan pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan, gangguan teknis maupun karena pelayanan berlangsung lebih lama dari waktu yang dijanjikan dalam Standar Pelayanan Publik.
- d) Unsur "**Persyaratan**" merujuk pada tingkat kemudahan dan kejelasan informasi mengenai syarat-syarat atau dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tertentu. Unsur "persyaratan" mendapatkan skor lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya dapat disebabkan karena informasi yang disampaikan tidak spesifik atau terlalu teknis, persyaratan yang terlalu banyak atau rumit, kurangnya sosialisasi ataupun karena tidak konsistennya informasi tentang persyaratan antara petugas, dokumen resmi dan *platform online*.

3.2 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei sebagaimana di atas, maka rencana tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:



Tabel 3.
Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

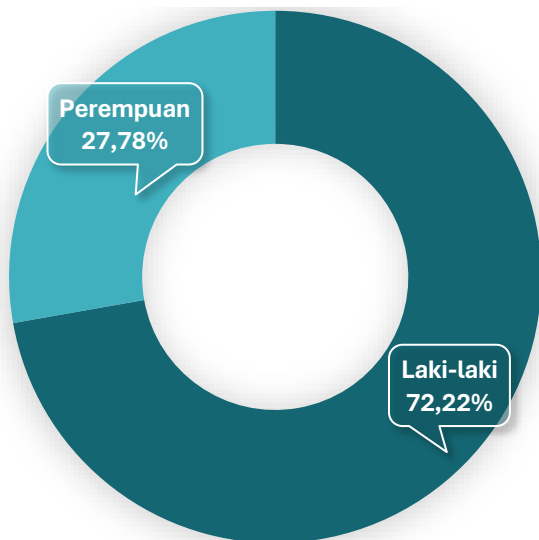
No.	Prioritas Unsur Pelayanan	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	
1.	Prosedur	- Menyederhanakan prosedur dengan mengurangi langkah-langkah yang tidak diperlukan - Mengevaluasi dan mensosialisasikan SOP yang jelas - Menyediakan panduan prosedur dalam bentuk brosur, video tutorial atau poster - Memasang alur proses di area PTSP	✓ ✓	 ✓ ✓	Tim PTSP, Tim Rumah Tangga, seluruh unit kerja yang menyediakan layanan di PTSP
2.	Waktu Penyelesaian	- Memantau dan melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan - Memanfaatkan teknologi seperti sistem pendaftaran online, otomatisasi proses administrasi, atau layanan daring untuk mempercepat waktu pelayanan. - Menginformasikan kepada masyarakat estimasi waktu yang dibutuhkan untuk setiap jenis layanan agar ekspektasi mereka lebih realistis	✓ ✓	 ✓	Tim PTSP, Tim IT, Tim Humas, seluruh unit kerja yang menyediakan layanan di PTSP
3.	Persyaratan	- Mengurangi jumlah dokumen atau persyaratan yang tidak diperlukan - Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat layanan - Menyediakan contoh dokumen atau <i>template</i> yang dapat diunduh untuk memudahkan masyarakat dalam melengkapi persyaratan	✓ ✓		Tim PTSP dan seluruh unit kerja yang menyediakan layanan di PTSP



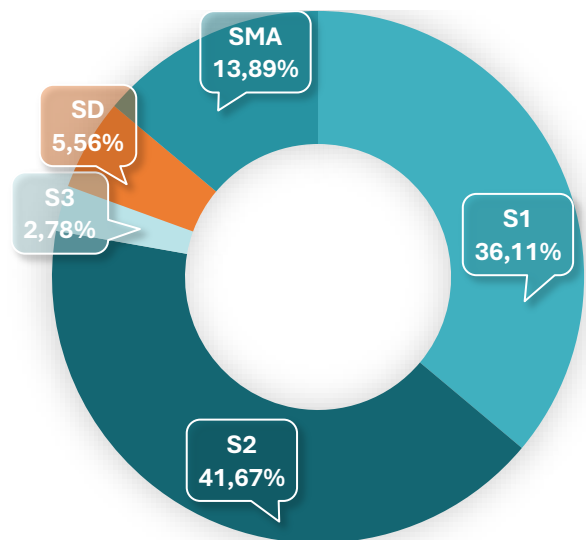
BAB IV DATA SURVEI

4.1 Profil Responden

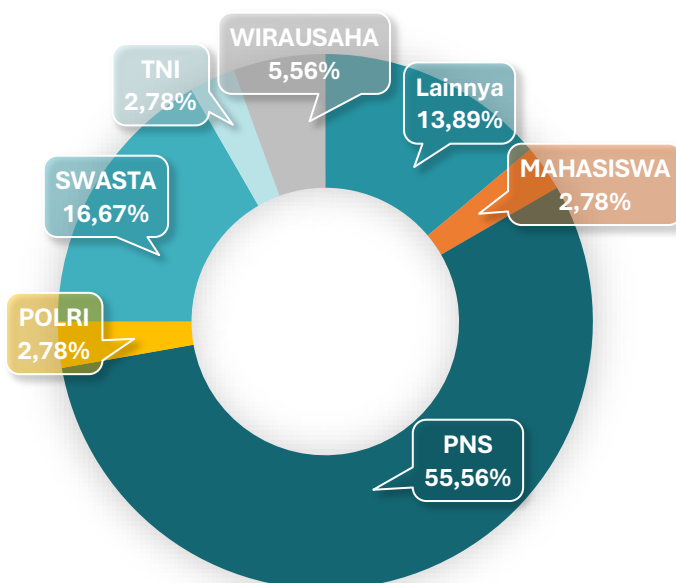
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang berpartisipasi pada survei ini adalah sebanyak 36 orang dengan rincian sebagai berikut:



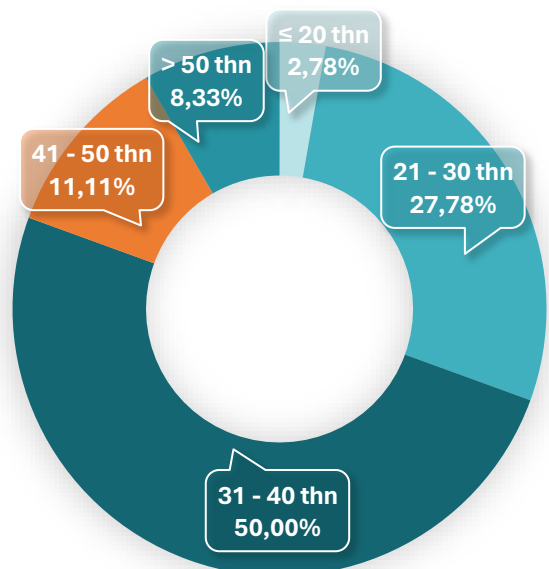
Gambar 11. Grafik Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 12. Grafik Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

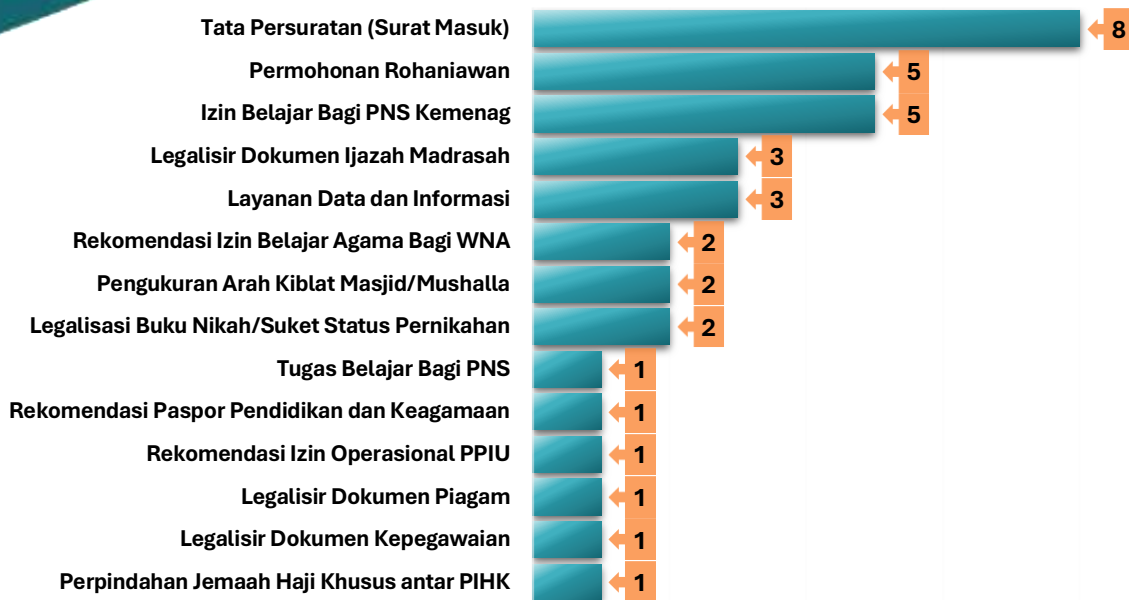


Gambar 13. Grafik Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 14. Grafik Persentase Responden Berdasarkan Usia





Gambar 15. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Data demografi ini memberikan wawasan berharga bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi untuk menyesuaikan dan meningkatkan strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan spesifik pengguna dengan tujuan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan merata. Dengan melakukan perbaikan layanan berdasarkan demografi, penyedia layanan dapat menciptakan pengalaman yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendorong partisipasi yang lebih besar dan kepercayaan terhadap layanan yang disediakan.

Sebagai contoh berdasarkan data mayoritas responden memiliki pendidikan S-2 dan S-1, yang menunjukkan bahwa mereka memiliki latar belakang pendidikan memadai untuk mengevaluasi layanan publik, memberikan umpan balik lebih kritis serta memberikan masukan yang konstruktif. Individu dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi mungkin mengharapkan informasi yang lebih detail dan transparan. Perbaikan layanan yang dapat dilakukan untuk responden berpendidikan tinggi antara lain dengan menyediakan materi edukasi yang lebih mendalam dan berbasis penelitian tentang layanan yang diberikan, misalnya publikasi laporan tahunan tentang hasil dan dampak layanan yang dapat diakses oleh masyarakat umum, serta sesi diskusi dengan pemangku kepentingan.

4.2 Data Dukung Lainnya

INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGUNA LAYANAN PADA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI
Periode Semester II (Juli s.d. Desember 2024)

SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAMBI

NILAI

3,58

Periode
Juli s.d. Desember 2024

PENGUNA LAYANAN
KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI

RESPONDEN

Jumlah		: 36 orang
Jenis Kelamin	Laki – laki	: 26 orang
	Perempuan	: 10 orang
Pendidikan	S3	: 1 orang
	S2	: 15 orang
	S1	: 13 orang
	SD - SMA	: 7 orang
Pekerjaan	PNS	: 20 orang
	TNI/POLRI	: 2 orang
	Wirausaha	: 2 orang
	Swasta	: 6 orang
	Mahasiswa	: 1 orang
	Lainnya	: 5 orang



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi selama periode Semester II (Juli s.d. Desember 2024) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a) Survei dilaksanakan terhadap 36 orang responden yang merupakan pengguna layanan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi dengan metode *voluntary sampling*. Responden mengisi kuesioner yang berisi 9 pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b) Hasil survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi mencapai nilai 3,58, dengan nilai interval konversi 89,58, yang mengindikasikan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK.
- c) Unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur (3,42), Waktu Penyelesaian (3,50) dan Persyaratan (3,53), sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kompetensi petugas (3,72).
- d) Walaupun secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan hasil yang sangat baik, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan, dan rencana tindak lanjut disusun untuk mencapai tujuan tersebut.



Lampiran 1. Kuesioner Survei pada Tautan <https://jambi.ptsp.web.id/survey/>

← → ↻ 📄 🔍 ☆ 🗑️ 👤 ⋮

jambi.ptsp.web.id/survey/

Smart Office Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

Data Responden

Umur
Umur

Jenis Kelamin
Pilih.....
Pilih.....
Laki-laki
Perempuan
Pekerjaan
Pilih.....

Nomor WhatsApp
08

Jenis Layanan
Pilih.....

Lanjutan

Kembali Ke BERANDA

← → ↻ 📄 🔍 ☆ 🗑️ 👤 ⋮

jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=1

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

1. APAKAH MENURUT SAUDARA PERSYARATAN PELAYANAN TELAH SESUAI DENGAN JENIS PELAYANAN?

Tidak Setuju Kurang Setuju Setuju Sangat Setuju

← → ↻ 📄 🔍 ☆ 🗑️ 👤 ⋮

jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=2

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

2. APAKAH MENURUT SAUDARA PROSEDUR PELAYANAN MUDAH DIPAHAMI?

Tidak Setuju Kurang Setuju Setuju Sangat Setuju



← → ↻ jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=3 🔍 ☆ 📄 🧑

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

3. APAKAH MENURUT SAUDARA PELAYANAN DIBERIKAN DENGAN CEPAT?

Tidak Setuju **Kurang Setuju** **Setuju** **Sangat Setuju**

← → ↻ jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=4 🔍 ☆ 📄 🧑

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

4. APAKAH MENURUT SAUDARA BIAYA/TARIF PELAYANAN SUDAH SESUAI?

Tidak Setuju **Kurang Setuju** **Setuju** **Sangat Setuju**

← → ↻ jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=5 🔍 ☆ 📄 🧑

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

5. APAKAH MENURUT SAUDARA PRODUK HASIL PELAYANAN SUDAH SESUAI DENGAN YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN?

Tidak Setuju **Kurang Setuju** **Setuju** **Sangat Setuju**

← → ↻ jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=6 🔍 ☆ 📄 🧑

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

6. APAKAH MENURUT SAUDARA PETUGAS MEMILIKI KOMPETENSI/KEMAMPUAN DALAM MELAKUKAN PELAYANAN?



Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

← → ↻ jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=7 🔍 ☆ 📄 🧑

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

7. APAKAH MENURUT SAUDARA PETUGAS MELAYANI DENGAN SOPAN DAN RAMAH?



Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

← → ↻ jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=8 🔍 ☆ 📄 🧑

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

8. APAKAH MENURUT SAUDARA SARANA DAN PRASARANA YANG TERSEDIA BERKUALITAS BAIK?



Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

← → ↻ jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=9 🔍 ☆ 📄 👤 ⋮

SURVEY PENGGUNA LAYANAN

9. APAKAH MENURUT SAUDARA PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN DIKELOLA DENGAN BAIK?



Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

← → ↻ jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=15 🔍 ☆ 📄 👤 ⋮

APA SARAN DAN MASUKAN ANDA?

Lanjutkan



Lampiran 2. Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2024

No. Responden	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	2	3	3	4	3	4	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17	3	2	1	3	3	4	4	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	2	3	3	4	4	3	3	2
27	3	4	3	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ Nilai per unsur	127	123	126	128	131	134	131	133	128
Nilai Rata Rata (NRR) Per Unsur	3,53	3,42	3,50	3,56	3,64	3,72	3,64	3,69	3,56
NRR Tertimbang	0,39	0,38	0,39	0,40	0,40	0,41	0,40	0,41	0,40
Σ NRR									3,58
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = Σ NRR x 25									89,58



