



Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jambi

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

semester I
2024



 Jl. Jenderal Ahmad Yani No.13 Telanaipura

 kanwiljambi@kemenag.go.id

 jambi.kemenag.go.id

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kami 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 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, Juli 2024

Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Jambi



H. Zozrafia, S.Ag, M.Pd.I

NIP. 197201071997031004

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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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.

Untuk 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 atau jajak pendapat 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 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi periode semester I tahun 2024 (Januari-Juni 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. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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.

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 I 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) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup;
- f) Kementerian Agama dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- g) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim survei ditunjuk melalui Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Nomor 647 Tahun 2022.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi melalui menu “Survey Layanan” pada aplikasi *MORA-SMARTOFFICE* tautan <https://jambi.ptsp.web.id/survey/>. Di samping itu untuk memudahkan para pengguna layanan PTSP, kuesioner juga dapat diakses langsung menggunakan *QR code* yang telah disediakan di meja pelayanan PTSP.



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



Gambar 2. Pengguna layanan sedang memindai *QR code* tautan Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM Kanwil Kemenag Prov. Jambi
Semester I Tahun 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

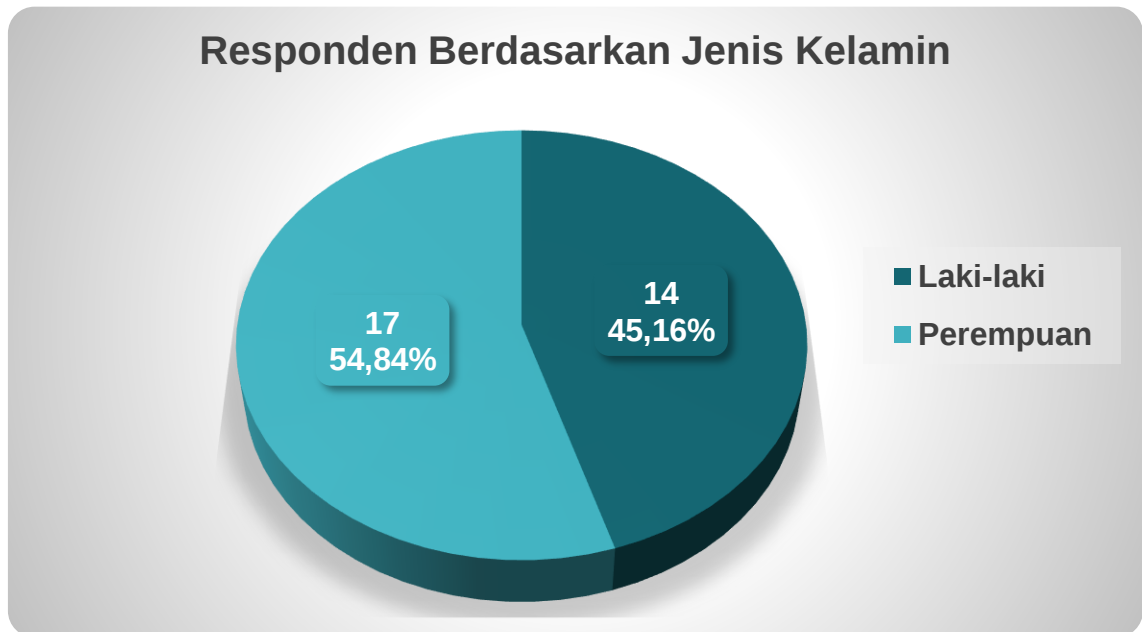
Populasi pada survei ini adalah penerima layanan (pemohon) dari seluruh jenis pelayanan PTSP pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi selama periode semester I Tahun 2024 berdasarkan *database* aplikasi *MORA-SMARTOFFICE*. Selanjutnya responden diperoleh dengan metode *voluntary sampling*, yaitu berdasarkan penerima layanan PTSP yang secara sukarela mau menjadi bagian dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, diperoleh responden sebanyak **31** orang.

BAB III

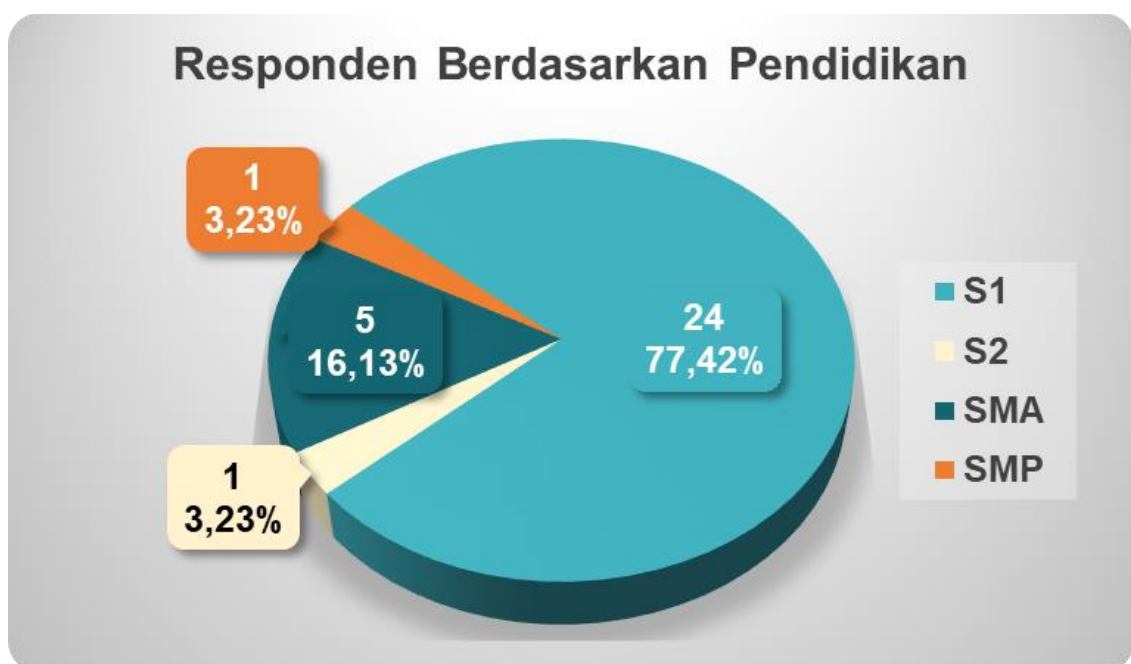
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

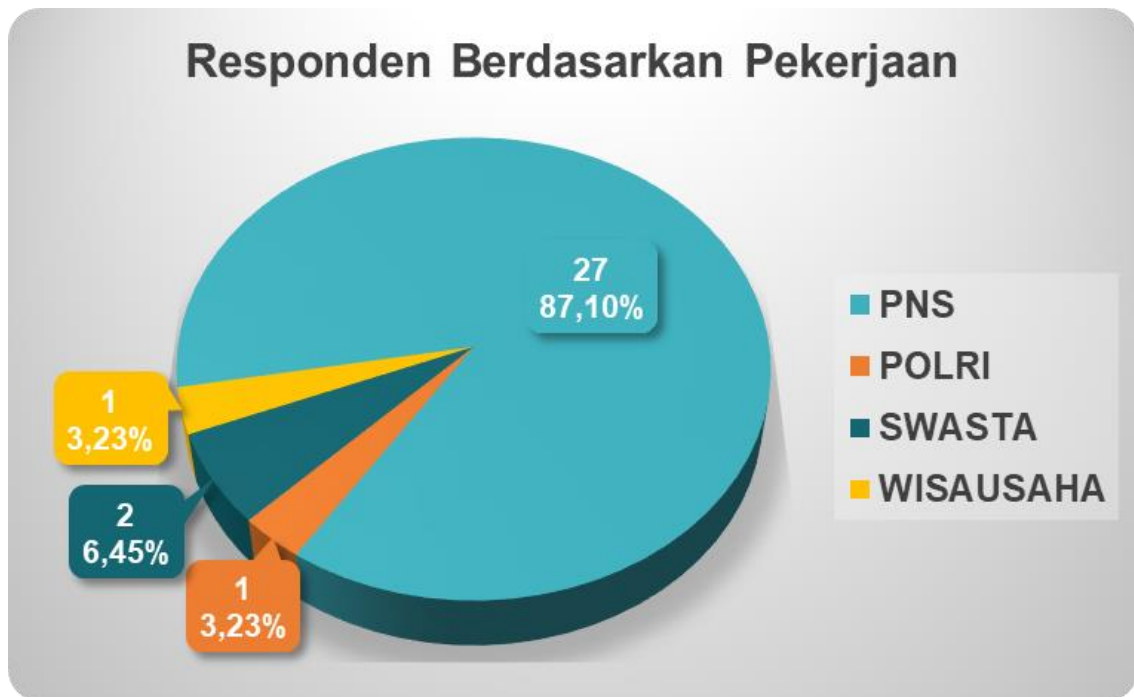
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:



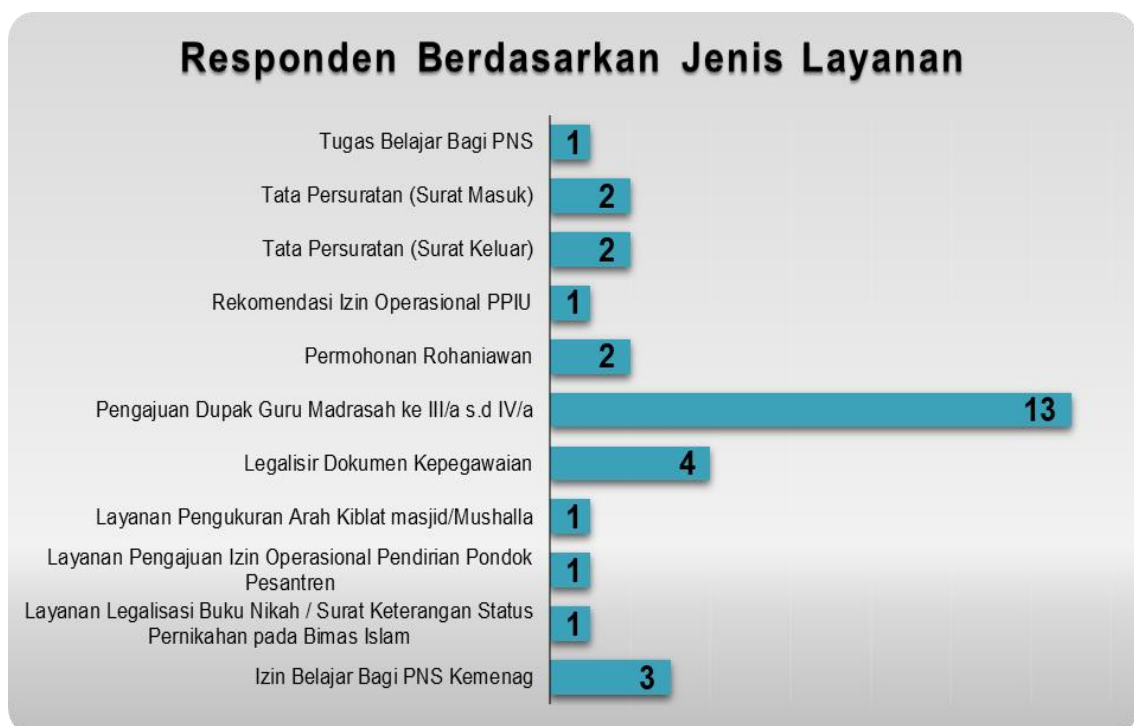
Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan



Gambar 5. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 6. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

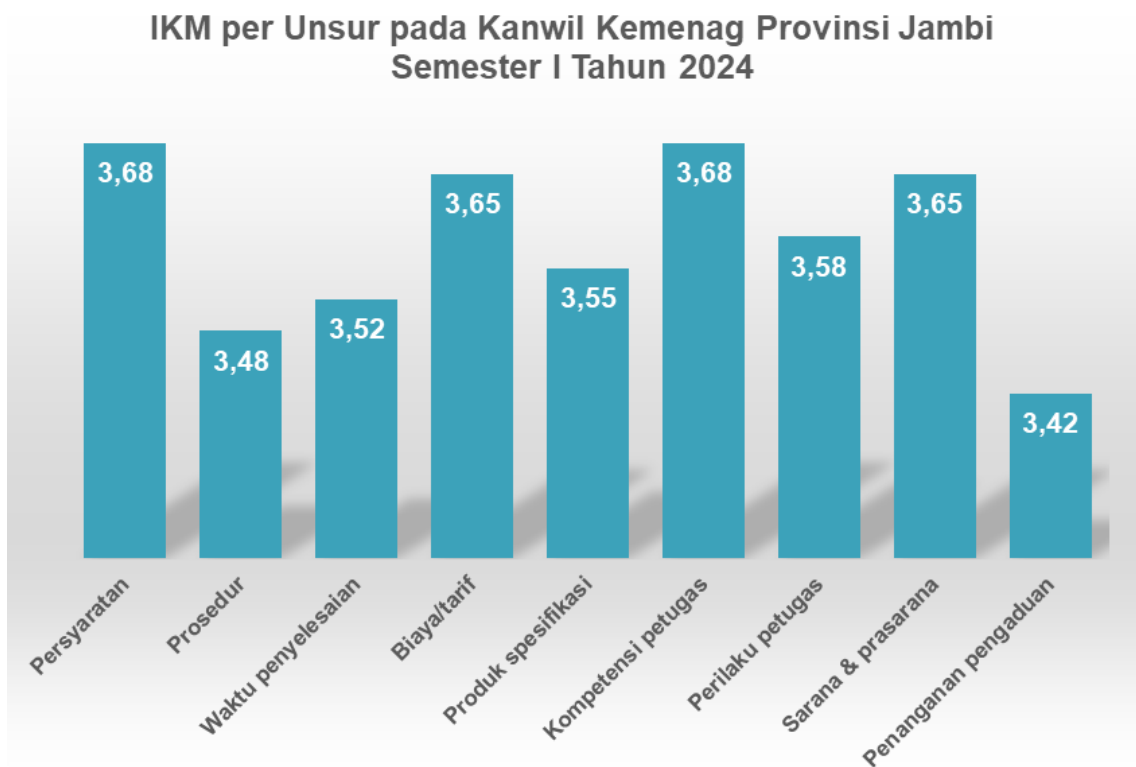
Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉
IKM per unsur	3,68	3,48	3,52	3,65	3,55	3,68	3,58	3,65	3,42
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	3,57 (A atau Sangat Baik)								

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		



Gambar 7. Grafik Nilai SKM per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kuesioner terdiri dari 9 (sembilan) unsur pernyataan dengan menyajikan 4 pilihan jawaban yaitu “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Kurang Setuju”, dan “Sangat Tidak Setuju” pada setiap pernyataan.

Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana skor 1 diberi jika jawaban Responden “Sangat Tidak Setuju”, skor 2 jika “Tidak 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 Kepulauan Jambi ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan

No.	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu **3,42**, selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai **3,48** adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan nilai **3,52**. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dan Kompetensi Petugas, yang masing-masing mendapatkan nilai 3,68.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- a) Penanganan pengaduan masih belum tersistem dengan baik, petugas pada PTSP belum dapat memberikan *fast response* terhadap pengaduan terkait pelayanan yang dilayangkan oleh masyarakat pengguna layanan.

- b) Pada praktik di lapangan masih ditemukan beberapa layanan yang kurang sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan, baik dari segi waktu maupun prosedur pelaksanaannya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa dilakukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal Tim Penyiapan dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III '24	TW IV '24	
1.	Penanganan Pengaduan	• Memberikan pelatihan/mentoring kepada petugas		√	• Tim Kerja PTSP
		• Membuat <i>hotline</i> khusus untuk pengaduan		√	• Tim Kerja Ortala & HDI
2.	Prosedur	• Meninjau ulang kesesuaian Standar Layanan dan SOP dengan kebutuhan & perkembangan zaman		√	Tim Kerja PTSP
3.	Waktu	• Meninjau kembali Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sudah ditetapkan. • Memberikan pelatihan kepada petugas mengenai manajemen waktu dan teknik pelayanan yang efisien.		√	Tim Kerja PTSP

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 8. Grafik Nilai SKM Tahun 2020 - 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga semester I Tahun 2024 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan pelayanan public di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi secara umum mencerminkan Tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,43. Nilai SKM Kanwil menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Tahun 2020 hingga semester I 2024.
- b) Unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan, prosedur dan waktu.
- c) Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan dan kompetensi petugas.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Responden

link survey: <https://jambi.s-office.id/survey>
Smart Office Kuwil Kemeng Provinsi Jambi

Data Responden

Umur
Umur...

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

Pekerjaan
Pilih...

Jenis Layanan
Pilih...

Lanjutkan

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

Tidak Setuju Kurang Setuju Setuju Sangat Setuju

Survei Pengguna Layanan Smart Office

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

Tidak Setuju Kurang Setuju Setuju Sangat Setuju

Survei Pengguna Layanan Smart Office

2. Hasil Olah Data SKM

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	3	3	3	3	3	3
6	4	2	2	4	4	4	4	4	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	4	4	4	4	4
9	4	3	4	3	4	4	4	4	3
10	4	2	1	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3
26	4	2	4	4	4	4	4	4	2
27	3	4	3	4	3	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Σ Nilai per unsur	114	108	109	113	110	114	111	113	106
Nilai Rata-rata (NRR) per unsur	3,68	3,48	3,52	3,65	3,55	3,68	3,58	3,65	3,42
NRR Tertimbang	0,409	0,387	0,391	0,405	0,394	0,409	0,398	0,405	0,38
89,43	91,94	87,10	87,90	91,13	88,71	91,94	89,52	91,13	85,48

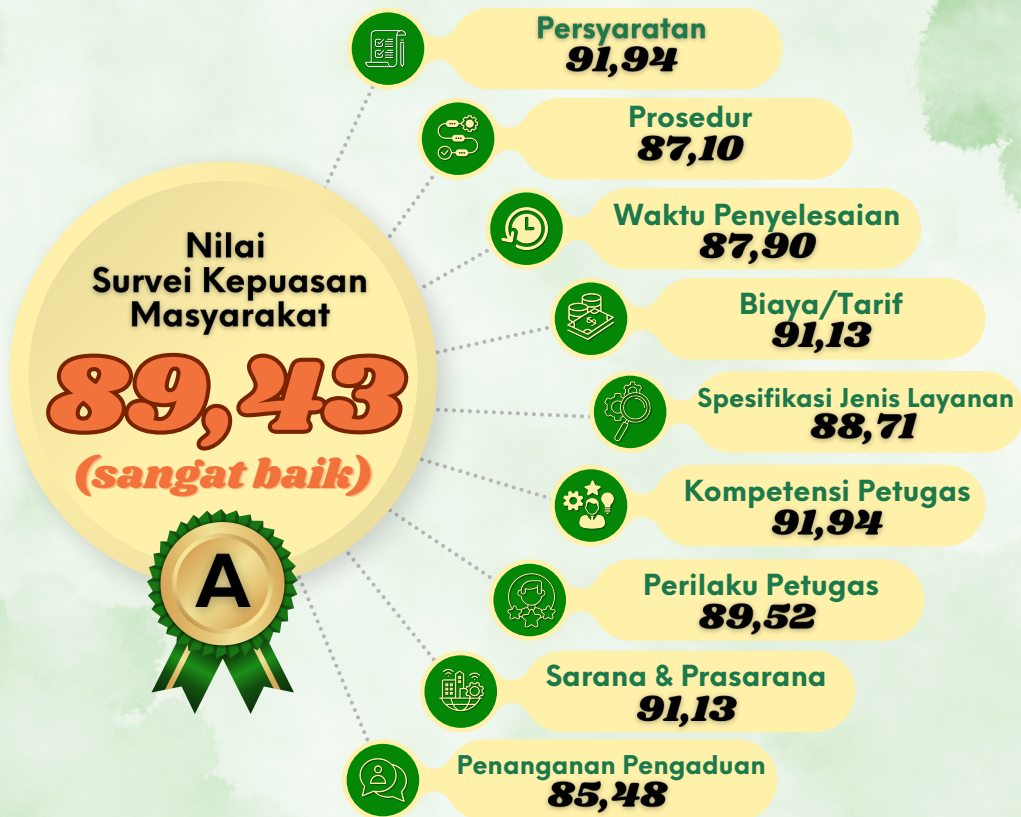
No.	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	3,68	A
U2	Prosedur	3,48	B
U3	Waktu penyelesaian	3,52	B
U4	Biaya/tarif	3,65	A
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,55	A
U6	Kompetensi petugas	3,68	A
U7	Perilaku petugas	3,58	A
U8	Sarana dan prasarana	3,65	A
U9	Penanganan pengaduan	3,42	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



Hasil Survei Kepuasan Masyarakat PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

Semester I Tahun 2024



Jumlah Responden
31 org



Terima kasih atas partisipasi anda!

"Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik"

PERMENPAN NO.14 TAHUN 2017

