



**Kanwil Kementerian Agama
Provinsi Jambi**

**Triwulan I
2025**



LAPORAN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)



<https://jambi.kemenag.go.id/>



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : 10AB2vk5

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Triwulan I Tahun 2025 ini dapat diselesaikan sebagai bentuk akuntabilitas publik dan komitmen institusional terhadap perbaikan berkelanjutan.

Survei ini merupakan instrumen strategis untuk memotret sejauh mana kualitas layanan dan integritas yang dirasakan oleh masyarakat, sekaligus menjadi tolok ukur dalam mendorong terwujudnya tata kelola yang transparan, bersih dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi, khususnya para responden yang memberikan masukan objektif sebagai bahan refleksi dan pembenahan layanan ke depan.

Semoga laporan ini menjadi referensi yang konstruktif dalam mendorong transformasi pelayanan publik yang berintegritas dan profesional.

Jambi, April 2025
Kepala Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

\$

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

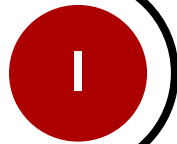


Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : 10AB2vk5



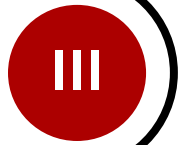
DAFTAR ISI



Pendahuluan1



Metodologi Survei7



Pengolahan Survei13



Data Survei20



Kesimpulan23





DAFTAR TABEL



**Tabel
1**

Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan12

**Tabel
2**

Nilai Persepsi Anti Korupsi12

**Tabel
3**

IPKP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi13

**Tabel
4**

IPAK Kanwil Kemenag Provinsi Jambi17





DAFTAR GAMBAR



Gambar 1	Prinsip survei4
Gambar 2	Menu Survey Layanan pada aplikasi <i>MORA-Smart Office</i> Kanwil Kemenag Provinsi Jambi7
Gambar 3	Tampilan kuesioner Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)9
Gambar 4	Pengguna layanan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi sedang mengisi survei9
Gambar 5	Jadwal pelaksanaan SPKP dan SPAK Kanwil Kemenag Prov. Jambi Triwulan I Tahun 202510
Gambar 6	Grafik IPKP per unsur pelayanan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi Triwulan I Tahun 202513
Gambar 7	Layanan PTSP/ <i>MORA-Smart Office</i> dapat diakses melalui situs resmi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi14
Gambar 8	Menu Daftar Layanan PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi15
Gambar 9	Pembinaan budaya kerja pada kegiatan apel pagi15
Gambar 10	Suasana pelayanan & mentoring oleh Ketua Tim PTSP kepada <i>frontliner</i>16
Gambar 11	Penandatanganan pakta integritas18
Gambar 12	Link Dumas dan <i>Whistleblowing System (WBS)</i> pada website Kanwil Kemenag Provinsi Jambi18
Gambar 13	Penempatan <i>banner</i> WBS, Maklumat Layanan & Komiten Bersama di ruang layanan PTSP18
Gambar 14	Grafik Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin20
Gambar 15	Grafik Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan20
Gambar 16	Grafik Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan20
Gambar 17	Grafik Persentase Responden Berdasarkan Usia20
Gambar 18	Grafik Jumlah responden Berdasarkan Jenis Layanan21



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) merupakan pilar utama dalam akselerasi Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah. Kebijakan ini bertujuan membangun sistem tata kelola yang bersih, efektif dan akuntabel melalui model praktik terbaik (*best practices*) dari unit kerja yang berhasil mewujudkan standar layanan berkualitas dan berintegritas. Fokus utama pembangunan ZI mengarah pada dua sasaran strategis, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dari praktik korupsi serta pelayanan publik yang prima dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk mengukur capaian tersebut, digunakan pendekatan evaluatif berbasis dua komponen utama: komponen pengungkit yang mencakup enam area perubahan dan komponen hasil yang diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK).

Pelaksanaan survei ini merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas. Lebih dari sekadar instrumen penilaian, SPKP dan SPAK menjadi cerminan nyata atas persepsi publik terhadap integritas dan mutu layanan yang diberikan oleh unit kerja pemerintah. Survei ini bukan hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja, melainkan sebagai refleksi kritis terhadap praktik birokrasi yang tengah berjalan, sekaligus mendorong transformasi budaya kerja dari yang bersifat prosedural menuju pelayanan yang bernilai etis, humanis dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan publik. Data persepsi yang dihimpun melalui survei ini menjadi landasan penting dalam pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*) serta penguatan akuntabilitas institusional.

Sejalan dengan komitmen nasional dalam Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Stranas PK) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi turut mengambil peran aktif dalam membangun budaya kerja yang bersih, profesional dan melayani. Pelaksanaan survei ini menjadi salah satu wujud konkret dari upaya preventif dalam pencegahan korupsi



sekaligus sebagai bagian dari evaluasi berkelanjutan dalam peningkatan kualitas layanan publik. Laporan hasil survei ini diharapkan tidak hanya menjadi sarana evaluatif, tetapi juga instrumen strategis dalam membentuk arah kebijakan layanan yang lebih efektif, transparan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei

- a) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi.
- c) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan 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 Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.
- g) Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Nomor 46 Tahun 2025 tentang Tim Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.

1.3 Maksud dan Tujuan Survei

Tujuan pelaksanaan SPKP dan SPAK ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi dari pengguna layanan pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi selama Triwulan I Tahun 2025.

Pelaksanaan SPKP dan SPAK pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi diharapkan dapat memberikan gambaran dari aspek:

1. Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi



Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap komitmen Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dalam memerangi praktik korupsi. Selain itu, survei ini merefleksikan sejauh mana layanan yang diberikan dinilai berkualitas oleh publik. Melalui penilaian langsung dari para pengguna layanan, institusi memperoleh dasar yang kuat untuk memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam setiap lini operasionalnya.

2. Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) menjadi instrumen strategis dalam menilai efektivitas layanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Hasil survei ini dapat dijadikan acuan dalam menyusun strategi perbaikan dan inovasi layanan agar lebih relevan, adaptif dan berorientasi pada kebutuhan serta harapan publik.

3. Mengidentifikasi Potensi Risiko Korupsi

Melalui SPAK, institusi dapat mengidentifikasi area layanan atau proses internal yang rentan terhadap penyimpangan dan praktik koruptif. Dengan memahami persepsi masyarakat terhadap potensi korupsi, organisasi dapat merumuskan langkah-langkah preventif secara lebih terarah untuk memitigasi risiko dan membangun sistem pengendalian yang lebih efektif.

4. Memperkuat Legitimasi dan Kepercayaan Publik

Hasil survei turut berkontribusi dalam membangun legitimasi kelembagaan di mata masyarakat. Meningkatnya kepercayaan publik akan memperkuat posisi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi sebagai institusi yang kredibel, sekaligus meningkatkan efektivitas dalam menjalankan mandat pelayanan dan pembinaan keagamaan.

5. Mengukur Kesesuaian dengan Standar Pelayanan Publik

SPKP juga berperan penting dalam mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan. Dengan demikian, instansi dapat memastikan keselarasan antara praktik pelayanan dan regulasi normatif yang berlaku.

6. Menjadi Basis Evaluasi dan Penyusunan Kebijakan

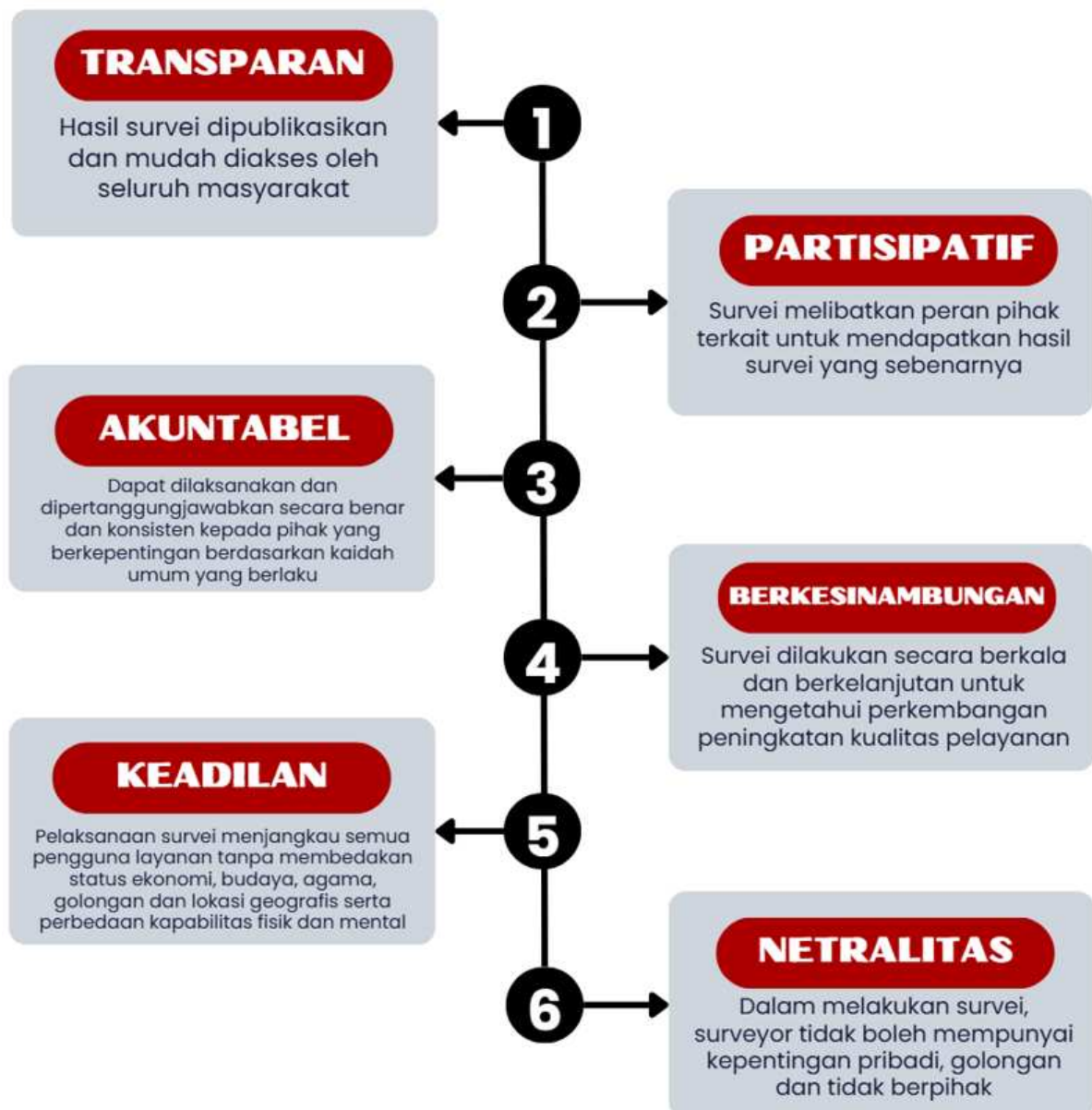
Data dan temuan dari hasil survei dapat digunakan sebagai landasan objektif dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan yang telah dijalankan, baik dalam aspek pemberantasan korupsi maupun peningkatan kualitas layanan. Hal ini memungkinkan institusi mengambil keputusan berbasis bukti (*evidence-based policy making*) yang lebih presisi untuk perencanaan jangka menengah dan panjang.



1.4 Ketentuan Survei

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

a) Pelaksanaan survei dengan memperhatikan prinsip:



Gambar 1. Prinsip survei

b) Survei dilaksanakan terhadap semua jenis layanan yang ada pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, yaitu total sebanyak **49 jenis layanan** dengan rincian sebagai berikut:

1. Izin Penelitian di Madrasah.
2. Legalisir Dokumen Piagam.
3. Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah.
4. Surat Keterangan Penggantian Ijazah.
5. Rekomendasi Pindah Sekolah.
6. Usul PAK dan Pengangkatan Pertama Jabatan Fungsional Guru.
7. Pengajuan Dupak Guru Madrasah ke III/a s.d IV/a.
8. Layanan Izin Operasional Program Ulya Wajar Dikdas.
9. Layanan Izin Operasional Madrasah Diniyah Tingkat Ulya.
10. Layanan Izin Operasional Pendidikan Taklimul Quran Lil Aulad.
11. Legalisir Ijazah Pondok Pesantren Salafiyah (PPs).
12. Layanan Pengajuan Proposal Bantuan Pondok Pesantren/Madrasah Diniyah Takmiliah/Pendidikan Al-Quran.
13. Layanan Pengajuan Izin Operasional Pendirian Pondok Pesantren.
14. Layanan Perpindahan Jemaah Haji Khusus Antar PIHK.
15. Layanan Perpanjangan Izin Operasional Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.
16. Layanan Izin Operasional Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.
17. Layanan Permohonan Rekomendasi Perpanjangan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.
18. Layanan Permohonan Rekomendasi Pendirian Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.
19. Layanan Pengesahan Pembukaan Kantor Cabang PPIU.
20. Layanan Perpanjangan Pembukaan Kantor Cabang PPIU.
21. Rekomendasi Izin Operasional Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).
22. Layanan Legalisasi Buku Nikah / Surat Keterangan Status Pernikahan pada Bimas Islam.
23. Layanan Fasilitas Konsultasi Pelestarian Perkawinan.
24. Layanan Konsultasi Syari'ah dan Paham Aliran Keagamaan.
25. Sertifikasi Halal.
26. Layanan Pengukuran Arah Kiblat masjid/Mushalla.
27. Layanan Bantuan Masjid/Mushalla.
28. Konsultasi Wakaf.
29. Permohonan Penceramah Agama.



30. Permohonan Legalisasi Lembaga Amil Zakat.
31. Rekomendasi Kegiatan Keagamaan.
32. Layanan Data dan Informasi.
33. Izin Belajar Bagi PNS Kemenag.
34. Tugas Belajar Bagi PNS.
35. Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan.
36. Legalisir Dokumen Kepegawaian.
37. Rekomendasi Izin Belajar Agama Bagi WNA.
38. Rekomendasi RPTKA (Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing) Dan IMTA Bagi WNA.
39. Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas (ITAS) Bagi WNA.
40. Permohonan Rohaniawan.
41. Pengajuan Izin Magang Pada Kanwil.
42. Permohonan Audiensi dengan Ka. Kanwil.
43. Layanan Pengaduan Masyarakat.
44. Layanan Upload Informasi Penting.
45. Tata Persuratan (Surat Masuk).
46. Tata Persuratan (Surat Keluar).
47. Permohonan Sebagai Nara Sumber pada Bimas Katolik.
48. Legalisasi Buku Nikah/Surat Keterangan Status Pernikahan pada Bimas Katolik.
49. Legalisasi Ijazah pada Bimas Katolik.

c) 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) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) 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 2. Menu Survey Layanan pada aplikasi MORA-Smart Office Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

2.2 Kuesioner Survei

Kuesioner pada Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini dibuat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terdiri dari 9 (sembilan) unsur, 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.

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terdiri dari 5 (lima) unsur, yaitu:

1. Diskriminasi Pelayanan

- untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.

2. Indikasi Pelayanan di Luar Prosedur

- untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

3. Pemberian Imbalan Uang/Barang/Fasilitas

- untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang/fasilitas di luar ketentuan.

4. Praktik Pungutan Liar

- untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).

5. Praktik Percaloan/Perantara

- untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).



Desain jawaban dalam setiap pertanyaan 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.



Gambar 3. Tampilan kuesioner Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)



Gambar 4. Pengguna layanan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi sedang mengisi survei

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 Triwulan I Tahun 2025 (Januari s.d. Maret 2025). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama kurang lebih 3 bulan dengan rincian sebagai berikut:



Gambar 5. Jadwal pelaksanaan SPKP dan SPAK Kanwil Kemenag Prov. Jambi Triwulan I Tahun 2025

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 Triwulan I Tahun 2025 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 SPKP dan SPAK ini, diperoleh responden sebanyak **49 orang**.

2.6 Metode Pengolahan Data dan Analisis

SPKP dan SPAK 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. *Data cleaning*: mengidentifikasi dan menghapus respons yang tidak valid, tidak lengkap atau menunjukkan inkonsistensi jawaban dari responden.
- b. *Data coding*: melakukan konversi data kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif (angka) agar dapat dianalisis secara statistik.
- c. *Data clustering*: mengelompokkan data berdasarkan kategori tertentu, seperti jenis layanan atau karakteristik responden guna mempermudah analisis lanjutan.

Setelah data dibersihkan, langkah selanjutnya untuk memperoleh indeks persepsi adalah sebagai berikut:

a. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

b. Nilai Rata-Rata Tertimbang

$$\text{Nilai Rata – Rata (NRR) Tertimbang per Unsur} = \frac{\text{NRR per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

c. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)/Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

$$IPKP/IPAK = \sum_{i=1}^N \text{NRR Tertimbang}$$

dengan $N = \text{Jumlah Unsur}$

2) Analisis Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur melalui skala penilaian 1 sampai 4, di mana skor 1 menunjukkan persepsi terendah dan skor 4 menunjukkan persepsi tertinggi, yang merepresentasikan kualitas birokrasi yang bersih, profesional dan responsif dalam memberikan layanan.



Nilai persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skor absolut guna memantau tren peningkatan atau penurunan IPKP/IPAK dari tahun ke tahun. Rentang indeks IPKP berada pada skala 1 hingga 4; semakin mendekati angka 4, maka menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin positif. Hal yang sama berlaku pada IPAK, di mana skor yang mendekati angka 4 menggambarkan persepsi publik bahwa unit layanan semakin bersih dan bebas dari praktik korupsi.

Tabel 1.
Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan

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

Tabel 2.
Nilai Persepsi Anti Korupsi

No.	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Bersih dari Korupsi
2	3,0644 – 3,5323	76,61 – 88,30	B	Cukup Bersih dari Korupsi
3	2,6000 – 3,0643	65,00 – 76,60	C	Kurang Bersih dari Korupsi
4	1,0000 – 2,5999	25,00 – 64,99	D	Tidak Bersih dari Korupsi

Untuk data yang bersifat kualitatif atau berupa *raw soft data*, yakni data mentah dalam bentuk kata-kata, kalimat atau narasi yang berasal dari saran dan masukan responden, dilakukan pengumpulan dan analisis secara tematik sesuai dengan tujuan survei. Data ini selanjutnya dimanfaatkan sebagai dasar dalam penyusunan rencana aksi dan strategi perbaikan layanan secara berkelanjutan.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

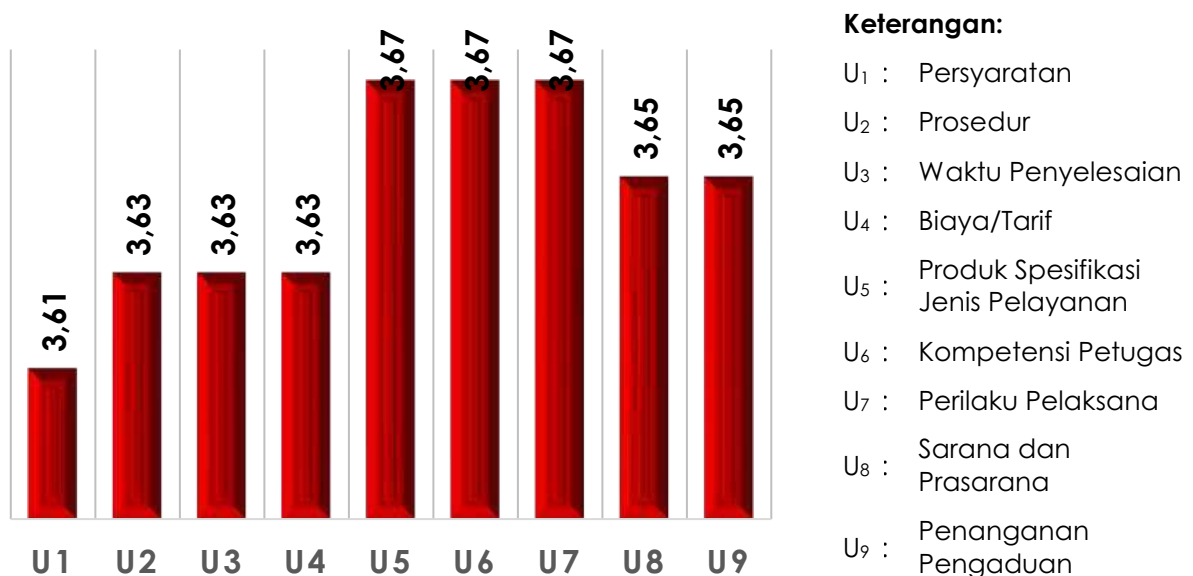
3.1 Analisis Hasil Survei

A. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi, diperoleh bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) untuk periode Triwulan I Tahun 2025 (Januari hingga Maret 2025) yang diukur melalui 9 unsur pelayanan, menunjukkan nilai rata-rata sebesar **91,21** dalam **skala 100** atau **3,65** dalam **skala 4,00**. Nilai tersebut menempatkan kinerja PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dalam **kategori A (Sangat Baik)**. Adapun rata-rata nilai untuk masing-masing unsur pelayanan dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

	Unsur Pelayanan								
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉
IPKP Per Unsur	3,61	3,63	3,63	3,63	3,67	3,67	3,67	3,65	3,65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IPKP Kanwil Jambi	3,65 (A atau "Sangat Baik")								

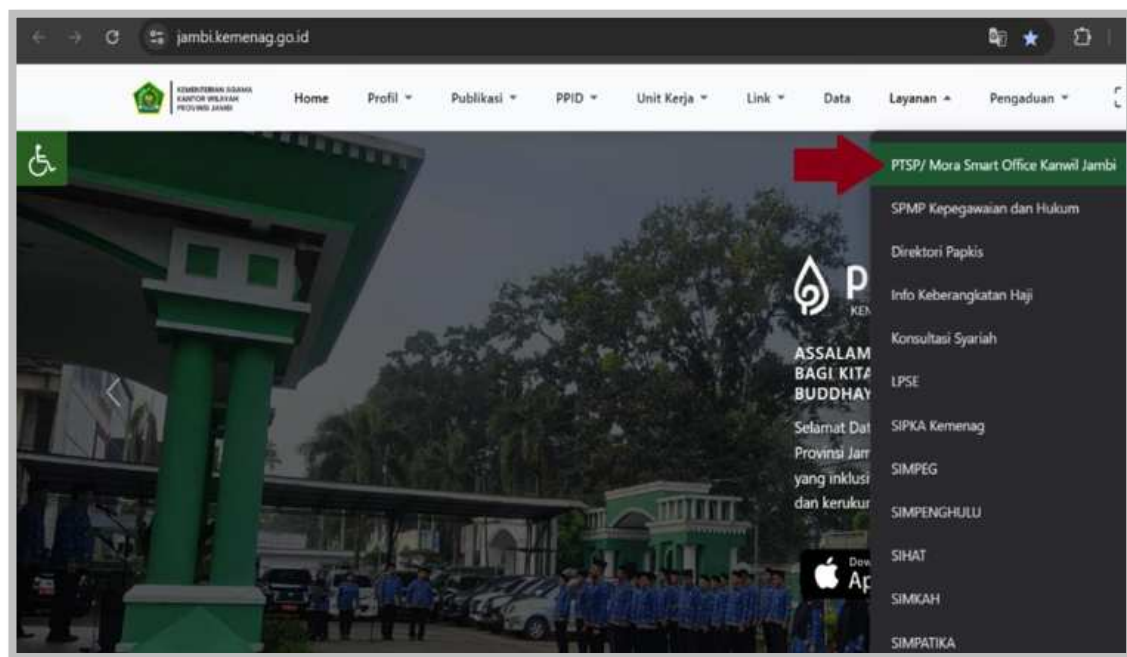


Gambar 6. Grafik IPKP per unsur pelayanan
PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi Triwulan I Tahun 2025



Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa unsur **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”**, **“Kompetensi Petugas”** dan **“Perilaku Pelaksana”** memperoleh skor tertinggi, yaitu sebesar **3,67** dalam skala 4,00, atau setara dengan nilai interval konversi **91,84**. Capaian ini menunjukkan bahwa ketiga unsur tersebut telah dipersepsikan sangat baik oleh responden dan mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal pada aspek-aspek tersebut. Sementara itu, unsur yang memperoleh nilai terendah adalah unsur **“Persyaratan”**, dengan skor **3,61**. Meskipun nilainya relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, namun masih berada dalam **kategori A (Sangat Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut tetap dipersepsikan positif oleh masyarakat, namun masih memiliki ruang untuk peningkatan lebih lanjut guna mencapai pelayanan publik yang lebih optimal. Kondisi dari masing-masing unsur tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Skor tinggi pada unsur **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan”** menunjukkan bahwa masyarakat merasakan kejelasan jenis layanan yang tersedia pada PTSP, baik dari segi informasi, bentuk produk layanan, hingga alur proses. Hal ini tidak lepas dari upaya Kanwil Kemenag Jambi dalam menstandardisasi layanan, serta memanfaatkan kanal informasi digital untuk publikasi layanan. Masyarakat merasa yakin bahwa layanan yang diterima sudah sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan mereka.



Gambar 7. Layanan PTSP/MORA Smart Office dapat diakses melalui situs resmi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi. <https://jambi.kemenag.go.id/>



Gambar 8. Menu Daftar Layanan memuat informasi jenis pelayanan yang tersedia pada PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi

2) Penilaian tinggi terhadap unsur **“Kompetensi Petugas”** mencerminkan keberhasilan institusi dalam membangun kapasitas sumber daya manusia yang kompeten dan memahami tugas pokok serta fungsinya. Petugas PTSP (baik *frontliner* maupun *PIC back office*) dinilai mampu memberikan jawaban yang informatif, tepat sasaran dan solutif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Ini merupakan buah dari pelatihan berkelanjutan, evaluasi berkala dan pembinaan disiplin kerja yang konsisten.



Gambar 9. Pembinaan budaya kerja pada kegiatan apel pagi (selengkapnya di <https://jambi.kemenag.go.id/>)



Gambar 10. Suasana pelayanan & mentoring oleh Ketua Tim PTSP kepada frontliner

- 3) Tingginya skor pada unsur **“Perilaku Pelaksana”** ini mencerminkan tingkat kepuasan terhadap etika, keramahan dan empati petugas. Layanan yang berlandaskan nilai-nilai agama, kesantunan budaya lokal Jambi, serta profesionalisme menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Dalam konteks sosial keagamaan yang beragam, sikap petugas yang inklusif, sabar dan komunikatif telah menciptakan iklim pelayanan yang harmonis dan humanis.
- 4) Meskipun masih dalam kategori "Sangat Baik", unsur **“Persyaratan”** mencatat skor terendah dibandingkan unsur lainnya. Ini menjadi catatan penting bahwa prosedur administrasi dan persyaratan layanan masih perlu disederhanakan dan dikomunikasikan secara lebih efektif. Beberapa kemungkinan penyebabnya antara lain masih adanya keluhan terhadap banyaknya dokumen atau ketidaktahuan masyarakat terhadap kelengkapan syarat, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknis layanan tertentu yang bersifat kompleks atau jarang diakses, serta informasi layanan belum sepenuhnya mudah diakses, terutama oleh kelompok rentan atau yang tidak terbiasa dengan kanal digital.

B. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

SPAK dilaksanakan sebagai bagian dari komitmen Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan akuntabel. Survei ini mencakup lima indikator utama yang mencerminkan integritas pelayanan publik dan persepsi masyarakat terhadap praktik-praktik koruptif di lingkungan pelayanan. Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh unsur dalam survei memperoleh skor yang sama yaitu **3,69** (dalam

skala 4,00), dengan nilai konversi IPAK sebesar **92,35**. Nilai ini berada dalam kategori **A (Bersih dari Korupsi)**, yang menandakan bahwa secara umum responden menilai pelayanan di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi telah berjalan secara bersih dari praktik koruptif.

Tabel 4.
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

	Unsur				
	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅
IPAK Per Unsur	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69
Kategori	A	A	A	A	A
IPAK Kanwil Jambi	3,69 (A atau “Bersih dari Korupsi”)				

Adapun lima unsur yang diukur dalam survei ini meliputi:

1) Diskriminasi Pelayanan (U₁)

Responden menilai bahwa tidak terdapat perlakuan diskriminatif dalam pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan dan kesetaraan telah menjadi budaya kerja di lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Jambi.

2) Indikasi Pelayanan di Luar Prosedur (U₂)

Skor tinggi pada unsur ini mencerminkan bahwa proses pelayanan telah mengikuti prosedur yang baku, tanpa indikasi penyimpangan atau pengurusan di luar jalur resmi.

3) Pemberian Imbalan Uang/Barang/Fasilitas (U₃)

Persepsi publik terhadap integritas petugas dalam menolak imbalan juga sangat baik. Ini menunjukkan bahwa nilai-nilai profesionalisme dan anti-gratifikasi telah tertanam dengan baik.

4) Praktik Pungutan Liar (U₄)

Tidak ditemukannya indikasi pungli berdasarkan persepsi masyarakat merupakan bukti dari penguatan pengawasan internal dan upaya berkelanjutan dalam menjaga integritas layanan.

5) Praktik Percaloan/Perantara (U₅)

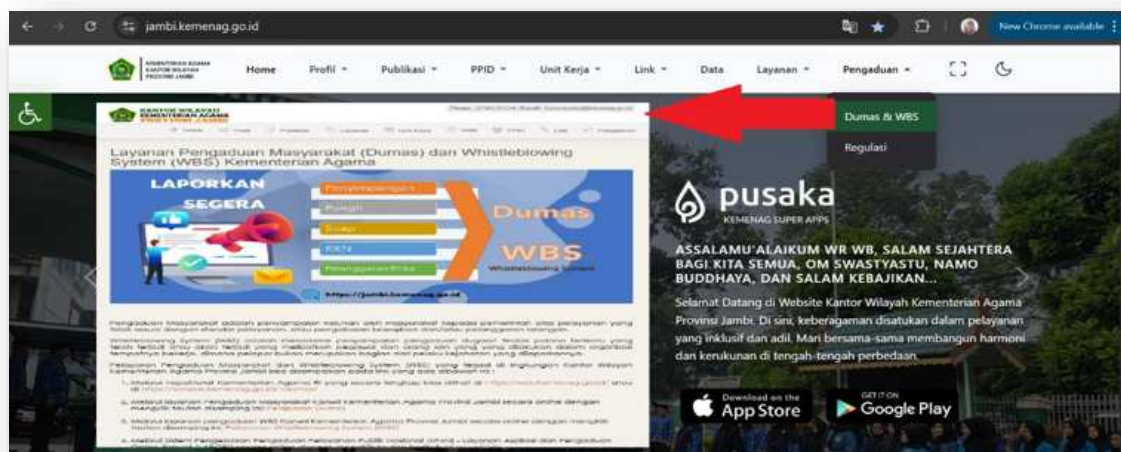
Skor pada unsur ini menunjukkan bahwa akses terhadap layanan publik sudah semakin terbuka dan transparan tanpa melibatkan perantara yang tidak resmi.

Sebagai bentuk komitmen terhadap penguatan integritas dan tata kelola yang bersih, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi telah

mengimplementasikan berbagai upaya konkret dalam pencegahan korupsi. Beberapa di antaranya dapat dilihat melalui gambar-gambar berikut yang merepresentasikan langkah strategis dan aksi nyata yang dilakukan secara berkelanjutan:



Gambar 11. Penandatanganan pakta integritas



Gambar 12. Link Dumas dan Whistleblowing System (WBS) pada website Kanwil Kemenag Provinsi Jambi



Gambar 13. Penempatan banner WBS, Maklumat Layanan & Komiten Bersama di ruang layanan PTSP

3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat integritas birokrasi, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi menindaklanjuti hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi melalui berbagai langkah strategis yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan.:

A. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

- 1) Terhadap unsur-unsur yang memperoleh skor tertinggi seperti "Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan", "Kompetensi Petugas" dan "Perilaku Pelaksana", langkah yang diambil adalah:
 - ✓ Replikasi praktik baik pelayanan unggulan ke seluruh lini unit kerja pelayanan.
 - ✓ Penguatan karakter petugas layanan melalui pelatihan etika pelayanan publik, *public speaking* dan peningkatan *soft skills*.
 - ✓ Pemberian penghargaan berbasis kinerja pelayanan, guna menjaga motivasi dan budaya kerja berkinerja tinggi.
- 2) Adapun unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu "Persyaratan", walaupun masih dalam kategori "Sangat Baik", akan menjadi fokus perbaikan dengan upaya sebagai berikut:
 - ✓ Penyederhanaan prosedur dan persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami masyarakat.
 - ✓ Peningkatan sosialisasi melalui media digital dan media cetak, salah satunya dengan membuat *manual book MORA Smart-Office*, agar informasi layanan tersampaikan secara jelas dan terbuka.
 - ✓ Evaluasi SOP layanan dengan melibatkan masukan dari pengguna layanan.

B. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Sebagai tindak lanjut langkah-langkah yang telah dan akan dilakukan mencakup:

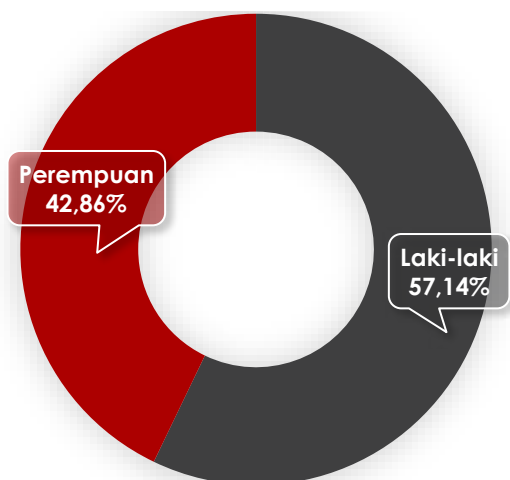
- 1) Peningkatan pemahaman ASN terhadap integritas dan anti korupsi melalui bimtek, *workshop* atau kampanye internal.
- 2) Optimalisasi fungsi *Whistleblowing System (WBS)* dan kanal aduan masyarakat secara daring.
- 3) Monitoring/evaluasi internal secara periodik, termasuk audit etik dan kepatuhan terhadap SOP layanan, guna memastikan tidak terjadi penyimpangan.



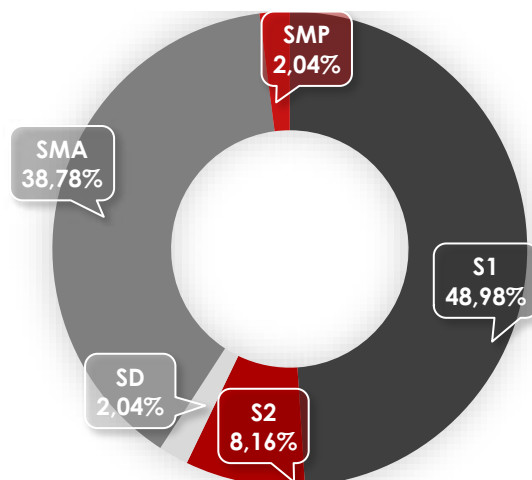
BAB IV DATA SURVEI

4.1 Profil Responden

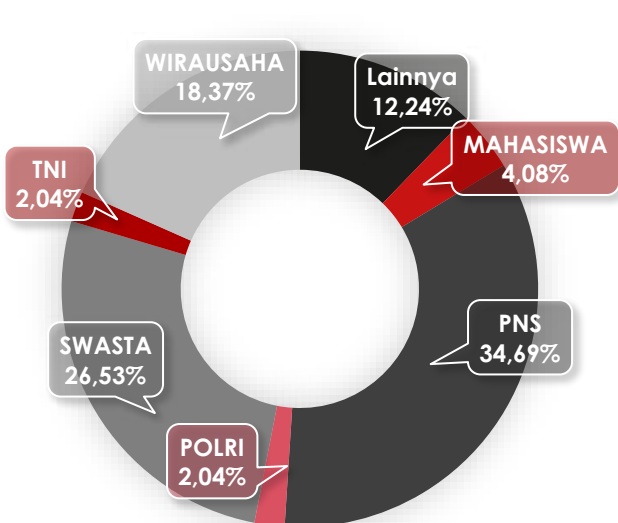
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang berpartisipasi pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini adalah sebanyak 49 orang dengan rincian sebagai berikut:



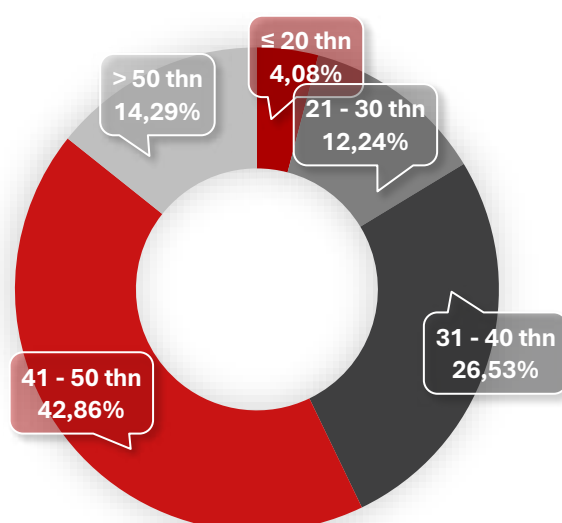
Gambar 14. Grafik Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 15. Grafik Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

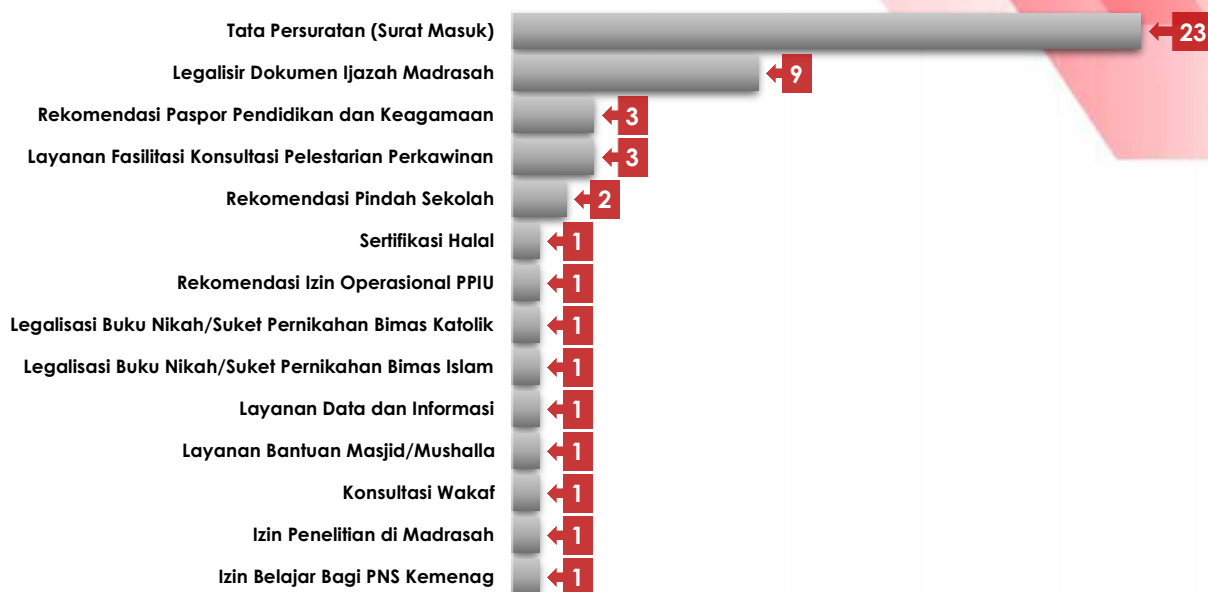


Gambar 16. Grafik Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 17. Grafik Persentase Responden Berdasarkan Usia





Gambar 18. Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Data demografis responden survei menjadi dasar penting bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi untuk menyusun strategi layanan yang lebih adaptif, inklusif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Keberagaman latar belakang responden menuntut pendekatan layanan yang tidak seragam, tetapi responsif terhadap karakteristik pengguna.

Sebagai ilustrasi, mayoritas responden dalam survei ini memiliki latar belakang pendidikan tinggi, yakni Sarjana (S1) sebesar 48,98% dan Pascasarjana (S2) sebesar 8,16%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki kapasitas literasi yang tinggi dalam mengevaluasi layanan serta memberikan umpan balik yang kritis dan konstruktif. Kelompok ini cenderung menuntut transparansi, akuntabilitas, serta informasi yang lebih komprehensif.

Sebagai respon, penyedia layanan perlu menyajikan materi edukatif berbasis data, seperti laporan kinerja tahunan, ringkasan capaian layanan atau forum diskusi publik bersama pemangku kepentingan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan keterlibatan kelompok terdidik dalam proses evaluasi, tetapi juga memperkuat ekosistem layanan yang partisipatif dan berkelanjutan. Pendekatan berbasis demografi ini bukan sekadar alat identifikasi, melainkan fondasi bagi transformasi layanan yang partisipatif dan berkelanjutan.

4.2 Data Dukung Lainnya

INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PTSP KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI
Periode Triwulan I (Januari s.d. Maret 2025)

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) NILAI
3,65
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) NILAI
3,69
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI
Periode Januari s.d. Maret 2025

PENGGUNA LAYANAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI		
RESPONDEN		
Jumlah		: 49 orang
Jenis Kelamin	Laki – laki	: 28 orang
	Perempuan	: 21 orang
Pendidikan	SD	: 1 orang
	SMP	: 1 orang
	SMA	: 19 orang
	S1	: 24 orang
	S2	: 4 orang
Pekerjaan	PNS	: 17 orang
	TNI/POLRI	: 2 orang
	Wirausaha	: 9 orang
	Swasta	: 13 orang
	Mahasiswa	: 2 orang
	Lainnya	: 6 orang



BAB V

KESIMPULAN

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dan tingkat integritas di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Triwulan I Tahun 2025, telah dilakukan dua jenis survei, yakni Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), dengan hasil sebagai berikut:

- a) Survei diikuti oleh **49 orang responden** yang merupakan pengguna layanan PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi dengan metode *voluntary sampling*. Responden mengisi kuesioner yang berisi 9 pertanyaan untuk SPKP dan 5 pertanyaan untuk SPAK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.
- b) Hasil survei menunjukkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi mencapai nilai **3,65** (Kategori A). Nilai ini menunjukkan persepsi masyarakat yang “Sangat Baik” terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya pada unsur “Persyaratan”.
- c) Sementara itu Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mencapai nilai **3,69** (Bersih dari Korupsi). Nilai ini mencerminkan persepsi publik yang positif terhadap upaya pencegahan korupsi di lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Jambi, meski penguatan budaya integritas dan transparansi tetap menjadi prioritas.
- d) Berdasarkan saran dari responden, secara umum pelayanan yang diberikan telah dinilai baik dan memuaskan. Banyak apresiasi ditujukan kepada kualitas layanan yang sudah berjalan, namun tetap terdapat harapan agar pelayanan terus dipertahankan dan ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan proses dan kelengkapan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang optimal masih tinggi dan harus dijaga secara berkelanjutan.



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

A. BIODATA RESPONDEN



The screenshot shows a web browser window with the URL jambi.ptsp.web.id/survey/. The page title is "Smart Office Kanwil Kemenag Provinsi Jambi". The form is titled "Data Responden" and contains the following fields:

- Umur: A text input field.
- Jenis Kelamin: A dropdown menu with "Pria" selected.
- Perempuan: A text input field.
- Nomor WhatsApp: A text input field.
- Jenis Layanan: A dropdown menu.

At the bottom of the form, there is a green button labeled "Lanjutkan" and a link labeled "Kembali Ke BERANDA".

B. PERTANYAAN TERKAIT SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)



The screenshot shows a web browser window with the URL jambi.ptsp.web.id/survey/pertanyaan.php?id=1. The page title is "SURVEY PENGGUNA LAYANAN". The question is:

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

Below the question, there are four circular icons representing different levels of agreement:

- Tidak Setuju (Disagree): A red circle with a sad face.
- Kurang Setuju (Disagree a little): A red circle with a neutral face.
- Setuju (Agree): An orange circle with a happy face.
- Sangat Setuju (Strongly Agree): A green circle with a very happy face.

Each icon is accompanied by a button with the same label: "Tidak Setuju", "Kurang Setuju", "Setuju", and "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

C. PERTANYAAN TERKAIT SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

← → ↻ jambi.s-office.id/survey/pertanyaan.php?id=10 🔍 ☆ 📄 🧑 New Chrome available

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

1. TIDAK ADA DISKRIMINASI (PEMBEDAAN PERLAKUAN) PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN



Tidak Setuju



Kurang Setuju



Setuju



Sangat Setuju



← → ↻ jambis-office.id/survey/pertanyaan.php?id=11 🔍 ☆ 📄 👤 New Chrome available

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

2. TIDAK ADA PELAYANAN DI LUAR PROSEDUR/KECURANGAN PELAYANAN

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

← → ↻ jambis-office.id/survey/pertanyaan.php?id=12 🔍 ☆ 📄 👤 New Chrome available

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

3. TIDAK ADA PENERIMAAN IMBALAN UANG/BARANG/FASILITAS DI LUAR KETENTUAN YANG BERLAKU

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

← → ↻ jambis-office.id/survey/pertanyaan.php?id=13 🔍 ☆ 📄 👤 New Chrome available

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

4. TIDAK ADA PUNGUTAN LIAR (PUNGLI) PADA UNIT PELAYANAN

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



← → ↻ jambi-office.id/survey/pertanyaan.php?id=14 🔍 ☆ 📄 👤 New Chrome available

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

5. TIDAK ADA PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI PADA UNIT PELAYANAN



Tidak Setuju

Kurang Setuju

Setuju

Sangat Setuju

D. PERTANYAAN TERBUKA BERISI SARAN/MASUKAN DARI RESPONDEN

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

APA SARAN DAN MASUKAN ANDA?

Lanjutkan



Lampiran 2. Data Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Triwulan I 2025

No	Layanan	Tanggal	Umur	JK	No. WA	Pendidikan	Pekerjaan	SARAN
1	Tata Persuratan (Surat Masuk)	10-01-2025	42	L	08127	SMA	WISAUSAHA	Semoga Lebih Ditingkatkan Pelayanannya yang sudah bagus
2	Layanan Bantuan Masjid/Mushalla	13-01-2025	45	L	08136	SMA	SWASTA	Semoga bisa dipertahankan
3	Rekomendasi Pindah Sekolah	13-01-2025	38	L	08229	SD	WISAUSAHA	Layanan sudah bagus untuk lebih dimaksimalkan
4	Rekomendasi Pindah Sekolah	13-01-2025	42	L	08236	SMA	SWASTA	alhamdulillah sudah bagus pelayanan mohon ditingkatkan kembali
5	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	14-01-2025	55	L	08230	SMA	SWASTA	Ditingkatkan dalam pelayanan di leges lebih cepat
6	Tata Persuratan (Surat Masuk)	14-01-2025	42	P	08136	SMA	Lainnya	bagus
7	Tata Persuratan (Surat Masuk)	14-01-2025	55	P	08192	S1	PNS	untuk layanan surat masuk cepat untuk tindak lanjutnya agar cepat juga
8	Tata Persuratan (Surat Masuk)	14-01-2025	48	P	01133	SMA	SWASTA	sudah bagus lebih ditingkatkan
9	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	15-01-2025	44	L	08526	SMA	SWASTA	Semoga Bisa dipertahankan kedepan
10	Sertifikasi Halal	15-01-2025	50	L	08127	SMA	WISAUSAHA	Semoga bisa di pertahankan
11	Tata Persuratan (Surat Masuk)	15-01-2025	39	L	08136	S1	POLRI	Meningkatkan pelayanan pada masyarakat untuk lebih baik
12	Layanan Fasilitas Konsultasi Pelestarian Perkawinan	17-01-2025	53	L	08526	S1	PNS	Semoga bisa di pertahankan
13	Tata Persuratan (Surat Masuk)	20-01-2025	38	L	08121	S1	TNI	sudah bagus dipertahankan dan ditingkatkan
14	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	21-01-2025	38	L	05266	SMA	SWASTA	LYANAN SUDAH BAIK DAN BAGUS DIPERTAHANKAN
15	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	21-01-2025	28	L	08952	SMA	Lainnya	BAIK
16	Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan	21-01-2025	48	P	08966	S1	Lainnya	TETAP MENJAGA KUALITAS KERJA DAN LAYANAN KONSUMEN AGAR TETAP MENJADI YANG TERPERCAYA SECARA TEKNIK DAN PRAKTEK
17	Tata Persuratan (Surat Masuk)	21-01-2025	33	P	08136	S1	SWASTA	LAYANAN YANG BAIK DAN LEBIH BAIK LAGI
18	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	23-01-2025	45	L	08127	S1	PNS	semoga bisa dipertahankan
19	Rekomendasi Izin Operasional sebagai PPIU	23-01-2025	41	L	08127	SMA	WISAUSAHA	Semoga bisa dipertahankan
20	Tata Persuratan (Surat Masuk)	23-01-2025	40	P	08137	S1	PNS	Pada dasarnya sudah baik lebih ditingkatkan lagi
21	Tata Persuratan (Surat Masuk)	24-01-2025	44	L	08536	SMA	WISAUSAHA	Sudah bagus pelayanannya agar dilengkapi yang blm ada
22	Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan	31-01-2025	17	P	08217	SMA	SISWA	sdh baik dilanjutkan
23	Tata Persuratan (Surat Masuk)	31-01-2025	51	L	08526	S2	PNS	sudah baik tapi masih perlu ditingkatkan
24	Tata Persuratan (Surat Masuk)	31-01-2025	44	P	08522	SMA	PNS	sudah bagus
25	Tata Persuratan (Surat Masuk)	31-01-2025	58	P	08521	S1	PNS	sdh baik lanjutkan



No	Layanan	Tanggal	Umur	JK	No. WA	Pendidikan	Pekerjaan	SARAN
26	Tata Persuratan (Surat Masuk)	31-01-2025	59	P	08127	SMA	SWASTA	Sudah bagus layanan tapi perlu ditingkatkan lagi
27	Tata Persuratan (Surat Masuk)	03-02-2025	35	PR	08237	S1	SWASTA	sangat baik
28	Tata Persuratan (Surat Masuk)	03-02-2025	38	LK	08136	S1	PNS	sudah baik
29	Tata Persuratan (Surat Masuk)	04-02-2025	40	LK	08527	S1	PNS	tingkatkan dan jaga kualitas pelayanan
30	Tata Persuratan (Surat Masuk)	04-02-2025	39	PR	08136	S2	Lainnya	tetap mempertahankan mengutamakan kualitas layanan
31	Legalisasi Buku Nikah/Surat Keterangan Status Pernikahan pada Bimas Katolik	05-02-2025	48	LK	08783	SMP	SWASTA	sudah baik
32	Konsultasi Wakaf	07-02-2025	45	PR	09784	S1	WISAUSAHA	semoga bisa dipertahankan kedepan
33	Layanan Fasilitas Konsultasi Pelestarian Perkawinan	07-02-2025	50	LK	08127	SMA	WISAUSAHA	semoga bisa dipertahankan kedepan
34	Layanan Fasilitas Konsultasi Pelestarian Perkawinan	12-02-2025	40	LK	08578	SMA	WISAUSAHA	semoga bisa dipertahankan
35	Tata Persuratan (Surat Masuk)	13-02-2025	47	PR	0852	S1	PNS	bagus
36	Rekomendasi Paspur Pendidikan dan Keagamaan	14-02-2025	17	PR	08537	SMA	Lainnya	Alhamdulillah baik
37	Tata Persuratan (Surat Masuk)	14-02-2025	45	PR	08218	S1	PNS	bagus pelayanannya
38	Tata Persuratan (Surat Masuk)	14-02-2025	45	PR	08218	S1	PNS	bagus pelayanannya
39	Izin Belajar Bagi PNS Kemenag	18-02-2025	40	LK	08136	S1	PNS	Semoga bisa dipertahankan
40	Layanan Legalisasi Buku Nikah / Surat Keterangan Status Pernikahan pada Bimas Islam	19-02-2025	50	LK	08526	S1	Lainnya	semoga bisa dipertahankan
41	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	19-02-2025	30	LK	08127	SMA	WISAUSAHA	semoga bisa dipertahankan
42	Tata Persuratan (Surat Masuk)	21-02-2025	45	PR	08526	S1	PNS	Semoga Bisa Dipertahankan
43	Izin Penelitian di Madrasah	03-03-2025	40	LK	08127	S1	PNS	Semoga Bisa Dipertahankan
44	Tata Persuratan (Surat Masuk)	04-03-2025	53	PR	08000	S1	PNS	Sudah bagus lebih ditingkatkan
45	Layanan Data dan Informasi	17-03-2025	22	LK	08828	S1	MAHASISWA	baik sekali do
46	Tata Persuratan (Surat Masuk)	18-03-2025	44	LK	08526	S1	PNS	sdh bagus
47	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	19-03-2025	25	LK	08124	S1	SWASTA	sangat baik
48	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	19-03-2025	28	PR	08127	S2	SWASTA	lanjutkan
49	Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah	19-03-2025	28	PR	08127	S2	SWASTA	lebih ditingkatkan lagi



Lampiran 3. Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Triwulan I 2025

No. Responden	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅	U ₆	U ₇	U ₈	U ₉
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	3	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
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ Nilai per unsur	177	178	178	178	180	180	180	179	179
Nilai Rata Rata (NRR) Per Unsur	3,61	3,63	3,63	3,63	3,67	3,67	3,67	3,65	3,65
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,40	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) = Σ NRR									3,65
Nilai Konversi IPKP = Σ NRR x 25									91,21



Lampiran 4. Perhitungan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Triwulan I 2025

No. Responden	U ₁	U ₂	U ₃	U ₄	U ₅
1	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4
Σ Nilai per unsur	181	181	181	181	181
Nilai Rata Rata (NRR) Per Unsur	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69
NRR Tertimbang	0,74	0,74	0,74	0,74	0,74
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) = Σ NRR					3,69
Nilai Konversi IPAK = Σ NRR x 25					92,35

