

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi Tahun 2020



NILAI IKM

83

NAMA LAYANAN : PTSP

RESPONDEN

JUMLAH : 145
 JENIS KELAMIN : L = 104 orang P = 41 Orang
 PENDIDIKAN : SD = 1 orang
 SMP = 4 orang
 SMA = 50 orang
 DIII = 0 orang
 S1 = 72 orang
 S2 = 16 orang
 S3 = 2

Periode Survei


Index Kepuasan Masyarakat

SUBBAG
 ORTALA dan
 KUB tahun
 2020

KATA PENGANTAR

Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) menjelaskan Penyelenggara pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, sedangkan ayat (2) menjelaskan Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi, sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2020.

Survei ini dilakukan untuk memperoleh persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan Publik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, hasil survey ini begitu penting dalam rangka memperbaiki Kinerja khususnya terkait dengan pelayanan kepada masyarakat.

Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi menyadari fungsinya yang sangat krusial, karena terkait dengan pelayanan di bidang Agama yang merupakan Hak dasar setiap anak bangsa. Oleh karena itu Kualitas Pelayanan Publik harus terus ditingkatkan sebagai implementasi tugas pokok dan fungsi kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya selaku kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi memberikan apresiasi kepada Tim Survei Internal Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, semoga kerja kita ini bermanfaat bagi masyarakat. Amin...

Wallahulmuwafiq Ilaa Aqwamit Tharieq

Wassalamualaikum Wr. Wb .



Jambi, 29 Juni 2020

Kepala

H. Muhamad /

DAFTAR ISI SKM

Halaman Judul

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Skm	2
C. Metode Survei	3
D. Tim Survei	9
E. Jadwal Survei	10

BAB II PENGOLAHAN DATA

A. Penyusunan Data Base	11
B. Nilai Setiap Unsur Penilaian	16
C. Indeks Kepuasan Masyarakat	17

BAB III ANALISIS DATA

A. Analisa Data	19
B. Rencana Tindak Lanjut	25

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	26
B. Saran	26
C. Kata Penutup	27

Lampran

1. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.
2. Surat Edaran Sekjen Kementerian Agama Tentang laporan Survei Kepuasan Masyarakat, Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dan Laporan Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.

terdapatnya kepastian/standarisasi tugas-tugas mereka, 2) konflik peran (*role conflict*), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan.

Berbagai problematika Pelayanan Publik diatas, menunjukan bahwa perlu ada evaluasi dari penyelenggara Pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan (*Quality Service*) sehingga dapat memperoleh kepercayaan ditengah-tengah masyarakat.

Evaluasi pelayanan oleh penyelenggara dapat dilakukan dengan berbagai bentuk diantara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) baik menggunakan lembaga Indefenden maupun Tim survey internal, dalam rangka melihat penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan Layanan.

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan Publik pada Kementerian Agama Republik Indonesia, dengan pusat layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang diresmikan oleh Menteri Agama pada tanggal 16 November tahun 2018.

Dalam pelaksanaan Kegiatan pelayanan public (PTSP) kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi belum melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan, oleh karena itu pada tahun 2020 dilakukan evaluasi dalam bentuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk melihat penilaian dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan selama tahun 2019.

B. TUJUAN SKM

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima layanan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.
2. Untuk menjadi acuan dan pedoman bagi pimpinan dalam melakukan evaluasi dan langkah-langkah kebijakan bagi peningkatan kualitas Pelayanan public di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.
3. Sebagai bahan laporan pelaksanaan Pelayanan Publik di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi pada tahun 2019 kepada Biro Ortala Sekjen Kementerian Agama RI.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi dalam bentuk Indeks Kepuasan masyarakat (IKM)

C. METODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Kanwil kementerian Agama bersifat mandiri oleh tim internal, untuk priode selama selama 1 tahun , tepatnya dalam pelaksanaan pelayanan public selama tahun 2019 di PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dengan menggunakan tehnik **e-Survey**, yakni pelaksanaan survey secara elektronik dengan menyusun kuisisioner melalui Android dengan link https://bit.ly/Survey_kanwil2020, yang kemudian disampaikan oleh tim melalui kepada masyarakat yang pernah menjadi pengguna layanan.

Dalam pelaksanaan Survei ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni melihat kecenderungan pandangan dan persepsi masyarakat terhadap semua unsur pelayanan Publik pada kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi, yang tersusun dalam kuisisioner.

Untuk menjamin agar hasil survey tidak bias, maka langkah yang dilakukan adalah ;

1. **Identifikasi jenis** layanan public di PTSP Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi, kemudian melakukan pemilahan mana jenis layanan eksternal yang digunakan oleh masyarakat, mana layanan internal yang digunakan oleh ASN kementerian Agama.
2. **Menghitung jumlah layanan** pada setiap jenis layanan eksternal selama tahun 2019 untuk ditetapkan sebagai populasi.
3. **Menetapkan Jumlah Sample** sesuai dengan panduan Permenpan RB no. 14 tahun 2017, baik dari aspek jumlah, maupun keterwakilan sample dari seluruh jenis layanan
4. **Menetapkan Responden** sesuai dengan jumlah Sample dari berbagai jenis layanan.
5. **Merumuskan Kuisisioner** dalam bentuk daftar pertanyaan yang merupakan representasi dari 9 unsur penilaian pelayanan beserta rumusan jawaban yang dapat dikonversi kedalam angka.
6. **Mendistribusikan kuisisioner** kepada pengguna layanan dalam jangka waktu yang ditetapkan kepada responden untuk memberikan persepsi sesuai yang alami dalam memperoleh pelayanan Publik

Secara umum Jenis layanan, Populasi, jumlah sample dapat dilihat dalam table berikut ini

Tabel 1

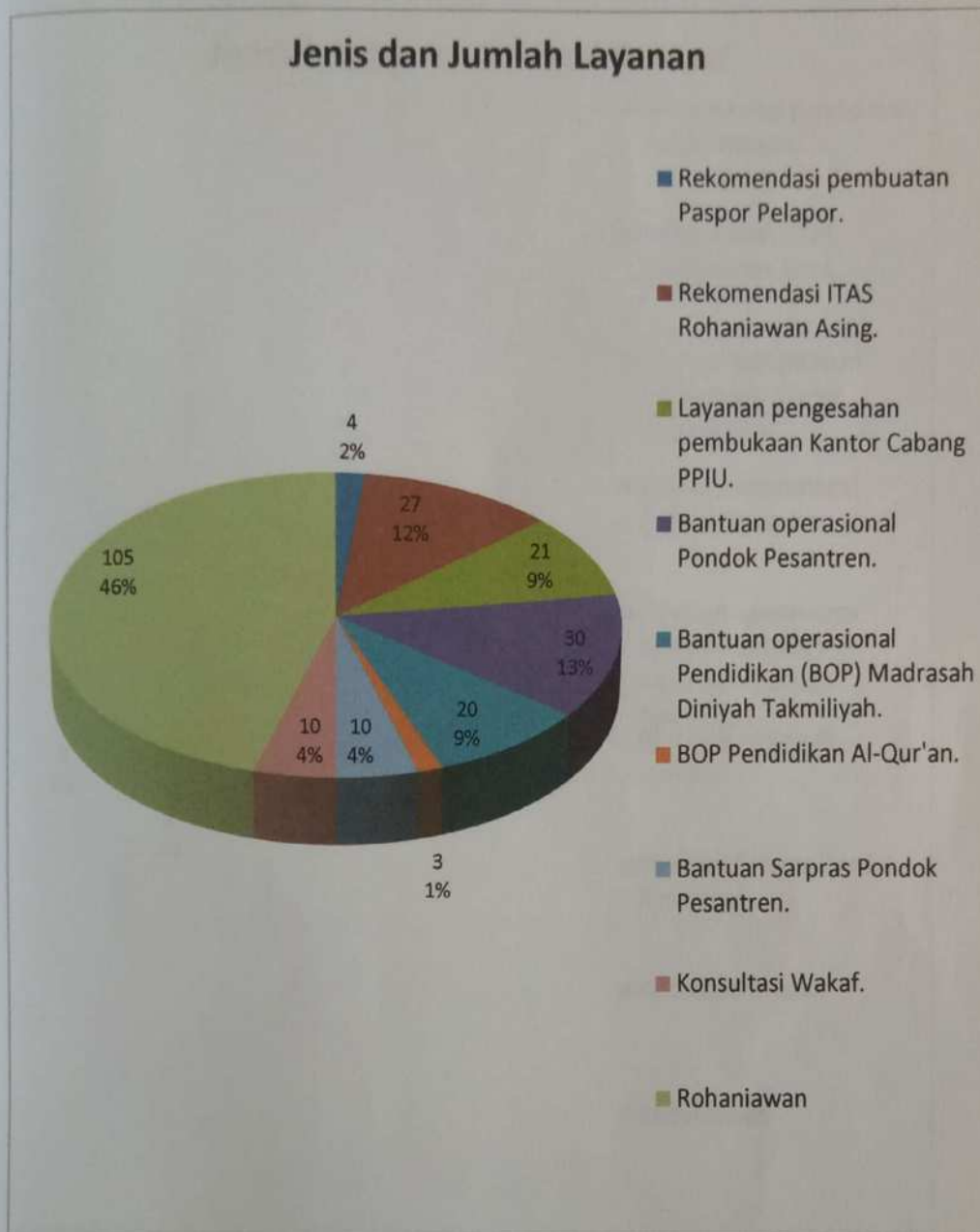
**JUMLAH JENIS LAYANAN PUBLIK (SAMPEL)
PADA PTSP KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI
TAHUN 2019**

NO.	UNIT	JENIS LAYANAN	JUMLAH	SAMPLE	KET.
1	BAGIAN TU	1 Rekomendasi pembuatan Paspor Pelajar.	4	4	
		2 Rekomendasi ITAS Rohaniawan Asing.	27	8	
2	PHU	1 Layanan pengesahan pembukaan Kantor Cabang PPIU.	21	21	
3	PAKIS	1 Bantuan operasional Pondok Pesantren.	30	30	
		2 Bantuan operasional Pendidikan (BOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah.	20	20	
		3 BOP Pendidikan Al-Qur'an.	3	3	
		4 Bantuan Sarpras Pondok Pesantren.	10	10	
4	PENAIK	1 Konsultasi Wakaf.	10	3	
5	PEMBIMAS	1 Rohaniawan	105	46	
		TOTAL	230	145	

Dari table tersebut terlihat jenis layanan yang terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan, dari berbagai unit, seperti di bagian tata usaha, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan, Bidang Penerangan Agama Islam dan Pembimas.

Adapun jumlah layanan yang menjadi **populasi Sebanyak 230** diambil dari berbagai jenis layanan pada PTSP Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi, sedangkan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak **145 pengguna layanan Publik yang tersebar kedalam berbagai jenis layanan**. Hal ini terlihat dalam diagram berikut ini

Diagram 1
Jenis dan jumlah layanan Sebagai Populasi



Dari jenis dan jumlah layanan tersebut, terlihat yang sangat dominan adalah layanan permintaan Rohaniawan sebesar 105 responden atau sekitar 46 %, hal ini disebabkan karena rohaniawan adalah hajat masyarakat langsung, Tugas Pokok kementerian Agama dan berdampak luas baik untuk kegiatan pelantikan, pembacaan do'a maupun tugas bimbingan lainnya,, sedangkan yang terendah adalah responden untuk layanan rekomendasi pembuatan Paspor bagi pelajar yang akan melanjutkan pendidikan ke luar negeri sebanyak 4 peristiwa layanan atau sekitar 2%, karena jenis layanan ini bersifat insidental dan tidak berdampak luas.

Diagram 2
Jumlah dan Jenis Sampel

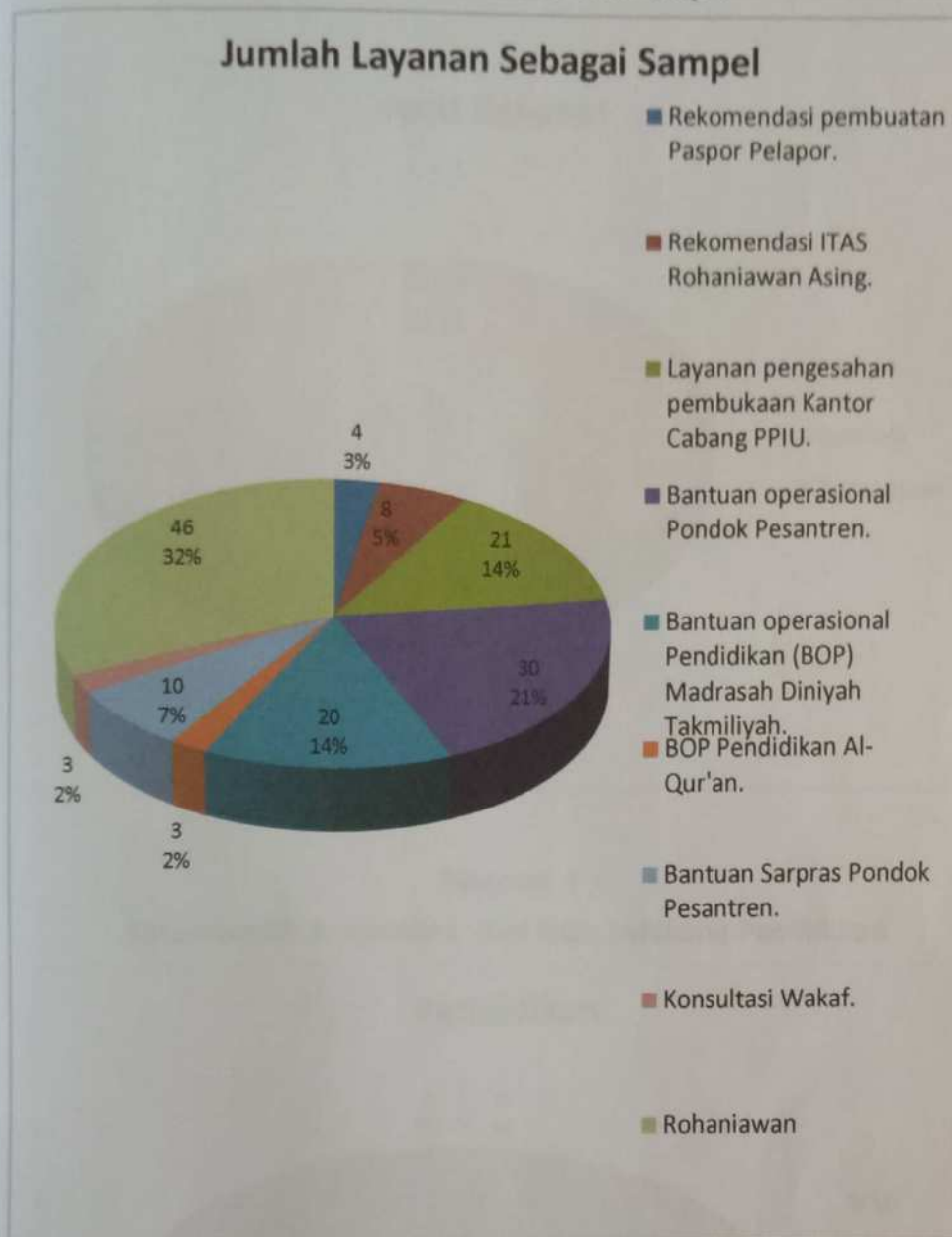


Diagram 2 ini adalah sebaran responden atau sample yang diminta mengisi kuisioner pelayanan public dari berbagai jenis layanan yang ada di kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi.

Pada umumnya responden yang diminta untuk mengisi kuisioner mengirimkan kembali sesuai waktu yang ditentukan. Responden yang memberikan respon atas Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi cukup bervariasi dari berbagai unsur dan latar belakang, hal ini dapat dilihat peta sebaran berikut ini

Diagram 3
Karakteristik Responden responden dilihat dari jenis kelamin

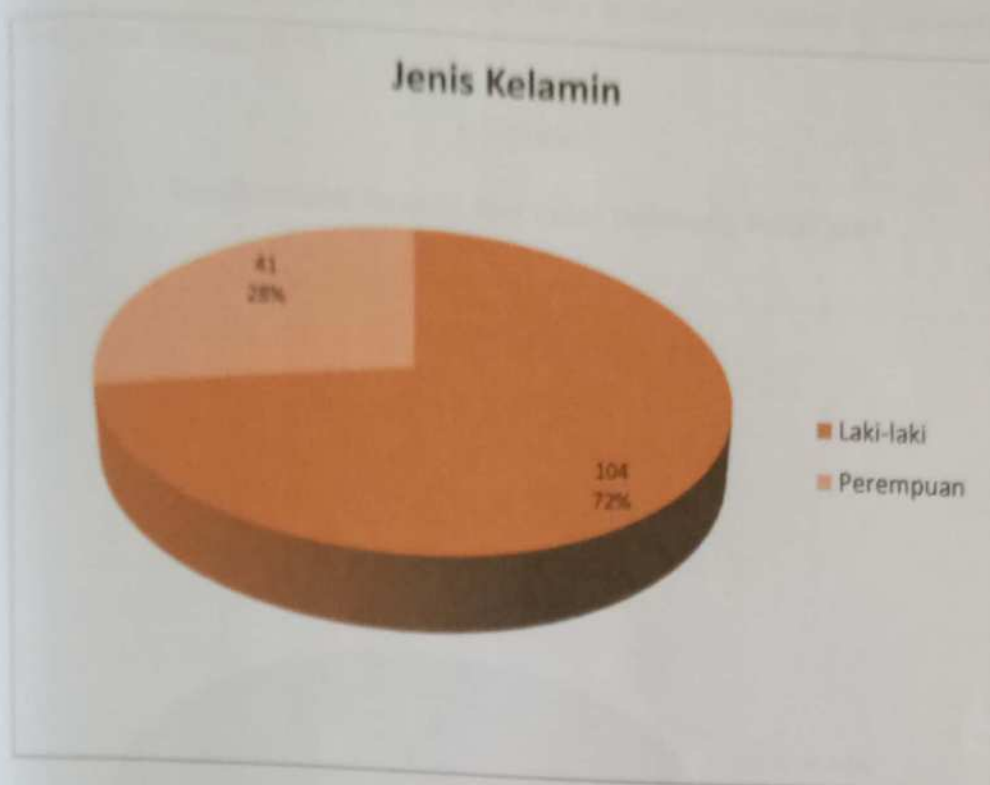


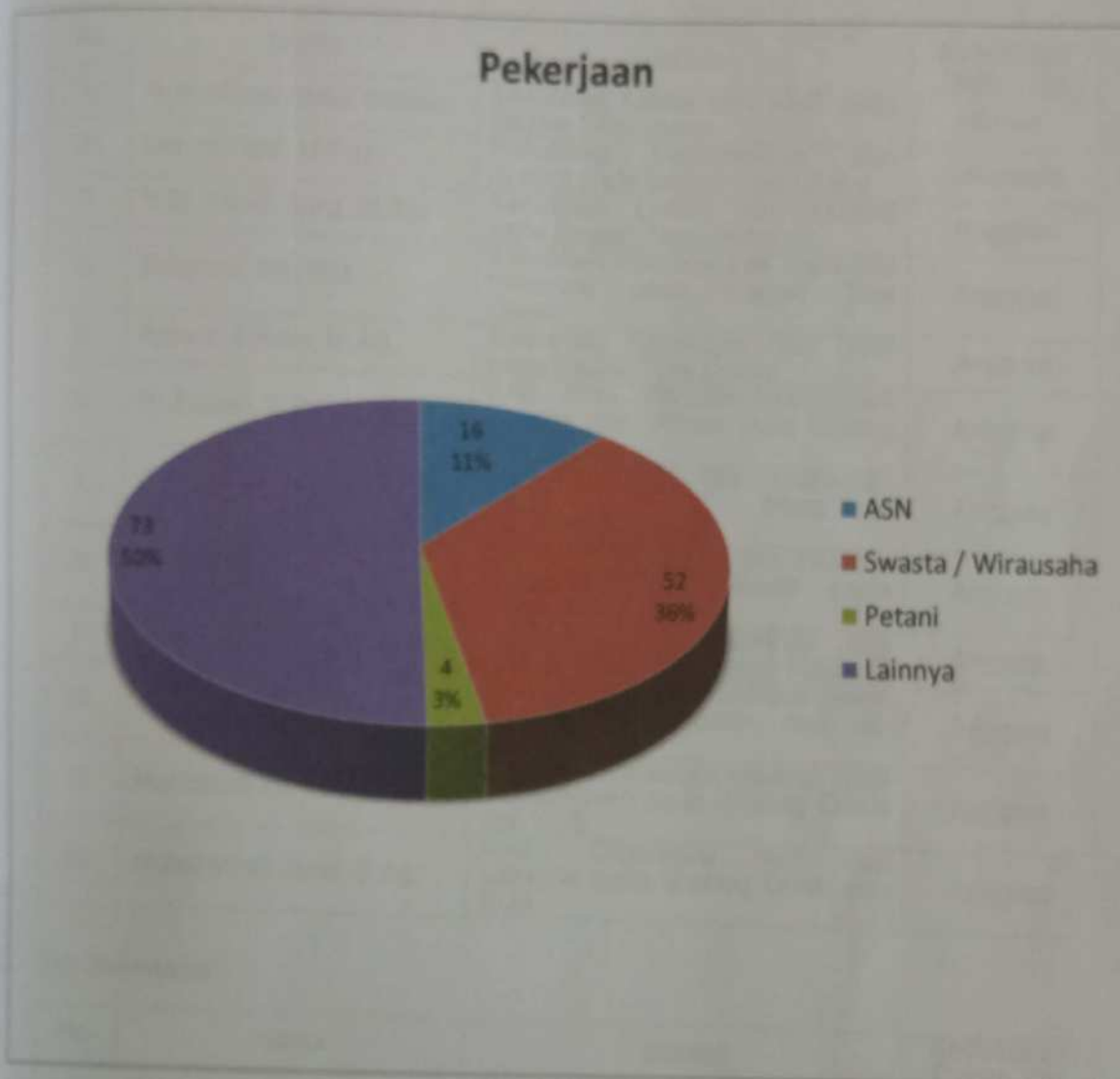
Diagram 4
Karakteristik Responden dari latar belakang Pendidikan



Dari diagram tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang pendidikan yang beragam dari tingkat SD sampai dengan S3, namun yang paling dominan adalah responden yang memiliki latar belakang pendidikan S1 sebanyak 72 Orang atau sebesar 50 % .

Diagram 5

Karakteristik Respon dari Latar belakang Pekerjaan



Dari diagram tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan yang dijadikan sebagai sample dan mengisi kuisisioner *e-Survei* memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, ASN 16 Orang atau sekitar 11 %, Swasta atau wirausaha sebanyak 52 Orang atau sekitar 36 %, ada petani sebanyak 4 Orang atau 3 %, dan yang paling dominan adalah lainnya sebanyak 73 Orang atau sekitar 50 %.

D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Tim Pengarah :

No.	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Drs. H. Muhamad, M.Pd.I	Kepala Kantor Wilayah Kemenag Prov. Jambi.	Pengarah
2.	H. Julan, S.Ag, M.Pd.I	Kabag Tata Usaha Kantor Wilayah Kemenag Prov. Jambi.	Penanggung Jawab

B. Tim Pelaksana :

No.	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	H. Wahyudi Abdul Wahab,	Kasubbag Ortala dan KUB pada Bagian Tata Usaha.	Ketua
2.	Drs. H.Thoif, M.Pd.I	Kasubbag Kepegawaian dan Hukum pada Bagian Tata Usaha.	Sekretaris
3.	H.M. Yazid, S.Ag. M.Sy	Kasubbag Umum dan Humas pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
4.	Setiyono, SE, MM	Kasubbag Perencanaan, Data dan Informasi pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
5.	Arpani, S.Kom, M.AB	Kasubbag Keuangan dan BMN pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
6.	H. Zulkafi, S.Pd	Kasi Bina Penvelenaaara Haii Khusus dan Umrah pada Bidang PHU.	Anggota
7.	Dedi Irama Silalahi, M.AB	Kasi Kurikulum dan Kesiswaan pada Bidang Pendidikan Madrasah.	Anggota
8.	Fatahuddin, S.Ag, M.Fil.I	Kasi Kepenhuluan dan Fasilitas Bina Keluarga Sakinah pada Bidang Urais.	Anggota
9.	H.M. Mujahid Al Muhtaram,	Kasi Pondok Pesantren dan Maâhad Aly pada Bidang Pakis	Anggota
10.	Aries Sepda, S.Ag, M.Pd	Kepala Seksi Seni Budaya Islam, Musabaqoh Al-Quran dan Al-Hadist.	Anggota
11.	Mukhlis, S.Fil, M.Ud	Analisis Penyelesaian Laporan Hasil Pemeriksaan pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
12.	Muhammad Jamil, S.Ag	Analisis Organisasi dan Tata Laksana pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota

C. Tim Sekretariat :

No.	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Erna Juita, S.Pd.I	Analisis Pembinaan Umat pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
2.	Yeni Fatma Sabli, , ME	Analisis Dialog dan Wawasan Multi Kultural pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
3.	Fendri	Pengadministrasi pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
4.	Darmawan Ratdya Bakti, S.Si	Statistisi Ahli Pertama pada Subbag Kepegawaian dan Hukum.	Anggota
5.	Andini Rizki Amelia, S.Si	Statistisi Muda pada Subbag Perencanaan, Data dan Informasi.	Anggota

Jadwal

	No.	Nama Kegiatan	Bulan									
			April				Mei					
			II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	
A	PERSIAPAN SURVEI :											
	1	Konsolidasi dengan Pejabat terkait.										
	2	Pembuatan Konsep SK Tim.										
	3	Pembuatan jadwal pelaksanaan SKM										
	4	Inventaris pelayanan publik pada Kanwil										
	5	Rapat Tim survei										
	6	Penetapan sampel										
	7	Pembuatan Tabel Kreji dan Morjan										
	8	Pembuatan kuesioner (Google Form)										
B	PELAKSANAAN :											
	1	Pembagian tugas Tim pengumpulan data										
	2	Pengiriman kuesioner ke responden										
	3	Koordinasi Tim responden										
	4	Pelaksanaan pengumpulan data										
	5	Evaluasi jumlah data yang sudah terkumpul										
C	ANALISIS DATA :											
	1	Identifikasi data sesuai dengan unsur penilaians										
	2	Pembuatan tabel pengolahan data										
	3	Pengolahan datas										
	4	Membuat grafik hasil survei										
	5	Kesimpulan indek kepuasan masyarakat										
D	MENYUSUN LAPORAN SKM											

BAB II

PENGOLAHAN DATA

A. PENYUSUNAN DATA BASE RESPONDEN

Setelah survei dilaksanakan dan responden melakukan pengisian kuisisioner secara elektronik, sesuai jadwal yang telah ditentukan, maka pengumpulan data dihentikan, selanjutnya tim pengolahan data menyusun data base hasil survey, yang meliputi karakteristik Responden, persepsi responden terhadap unsur pelayanan meliputi

1. **Unsur Persyaratan** adalah syarat : adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis Pelayanan teknis administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara Pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh Proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan yang
5. **Produk Spesifikasi** jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat penunjang pelaksanaan pelayanan Publik
9. **Penanganan pengaduan** saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Semua unsur ini kemudian dituangkan dalam Kuisisioner yang harus dijawab oleh responden. Selanjutnya mengkonversi persepsi responden menjadi data angka sesuai ketentuan . Adapun kuisisioner Survei dan data base tergambar dalam table berikut ini :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00*

☐ 13.00-17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA (Tuliskan)
Jenis Layanan yang diterima : (misal :
1. Rekomendasi Pembuatan Paspor Pelajar
2. Permintaan Rohaniawan
3. Legalisir Ijazah dll.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan :	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
Apakah ada pungutan biaya dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan.	
a. Ada	1	a. Tidak ada	1
b. Sering	2	b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Jarang	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Tidak ada	4	d. Dikelola dengan baik	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		10. Kritik dan Saran.	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

Tabel 2
Data Base Hasil Survei

NO. RE SP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	2	4	3	2	3	2	1
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	4	4	3	4	3	3	4
8	3	3	2	4	2	2	3	2	1
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	2	2	2	4	2	2	3	2	1
11	3	3	2	4	2	3	3	2	2
12	4	3	4	4	3	4	4	3	4
13	3	3	2	4	3	2	3	2	1
14	3	2	2	4	2	3	3	3	3
15	4	3	2	4	3	3	3	3	1
16	3	2	2	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	4	3	3	2	3	3
19	3	3	2	4	3	3	3	2	1
20	3	3	3	4	1	3	3	3	1
21	3	3	3	4	3	4	3	2	3
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	4	3	4	3	4	3	2	3
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	4	2	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	2	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	2	3	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	4	3	3	3	4	4	4
42	3	3	4	4	3	3	4	3	4

43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	1
45	3	4	3	4	3	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4
47	3	4	3	4	3	3	3	3	4
48	4	3	3	4	4	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	2	3
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51	4	4	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	2	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	3	3	4	4	4
55	4	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	4	4	4	3	3	4	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	4	3	4	4	3	4	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	4	3	4	4	4	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	3	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	3	3	2	3	3	3	3	2	3
69	4	3	2	4	3	4	3	3	3
70	3	3	3	4	3	4	3	2	4
71	3	4	4	4	4	3	3	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	2	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	2	2	2	3	3	2	2	2
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	4	3	3	4	4	3	3	3	3
79	4	4	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4
81	3	4	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	4	4	3	3	4	3	4
84	3	3	2	3	3	3	3	2	3
85	3	3	3	4	3	4	3	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	3	4	4	3	4
88	3	4	4	4	4	3	3	3	4
89	3	2	3	4	3	3	3	2	4
90	3	3	3	4	3	3	4	4	4
91	3	3	2	4	3	3	3	3	4

92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	2	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	4	4	3	3	4
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	4	4
97	3	4	4	4	3	4	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	3	4
99	3	2	2	3	2	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	4	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	3	3	3	4	3	4
104	3	4	4	4	4	3	4	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	4	4	3	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	4	3	4
110	4	3	2	4	3	3	3	3	3
111	4	3	3	4	4	4	4	3	4
112	4	4	3	4	3	4	3	3	3
113	3	4	3	4	3	4	4	3	4
114	3	4	3	4	3	3	3	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	2	3	3	4	3	3	3	3	4
118	2	2	2	3	2	2	1	1	2
119	3	3	3	4	3	3	3	2	3
120	4	4	3	4	4	4	4	3	4
121	3	3	3	4	4	4	3	4	4
122	4	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	3	4
124	3	3	2	4	3	3	3	2	2
125	3	4	3	4	3	3	3	3	4
126	2	3	2	4	2	2	2	2	2
127	3	4	3	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	1	3	4	3	3	3	2	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	3	3	3	2	3
133	3	4	3	4	3	4	4	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	2	4
135	4	4	3	4	3	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	3	4	4	4	4	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	2	3
139	3	3	3	4	4	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	4	3	4

141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	4	4	4	4	3	4	4	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	2	4	3	3	3	3	3
146	3	3	2	4	3	3	3	3	3
Nilai/ Unsur	476	478	442	569	462	475	477	439	509
NRR/Unsur	3.2827	3.2965	3.0482	3.9241	3.1862	3.2758	3.2896	3.0275	3.5103
NRR Tertimbang/ Unsur	0.3647	0.3662	0.3386	0.4360	0.3540	0.3639	0.3655	0.3363	0.3900
IKM Untuk Pelayanan									

Data base ini merupakan persepsi Responden yang diambil dari jawaban responden atas Kuisioner yang telah disampaikan, kemudian dikonversi kedalam angka, dengan rumusan jawaban ; a. Tidak Baik (Nilai 1), b. Kurang (nilai 2) c. baik (Nilai 3), dan d. Sangat baik (nilai 4), sehingga kemudian ditemukan jumlah dan rata-rata setiap unsur pelayanan sebagai pintu masuk untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Publik.

Data base ini disusun dan dikasifikasi dari kumpulan data **e- Survey** yang terekam dalam aplikasi *Google Form* berupa data dasar, kemudian diolah dan disusun kedalam beberapa kategori Tabel sesuai kebutuhan penyajian informasi yang diinginkan.

B. NILAI SETIAP UNSUR PENILAIAN

Setelah hasil survei di inventaris kedalam data base, kemudian dikonversi kedalam angka, maka kemudian ditarik hasil penilaian setiap unsur pelayanan, dengan menjumlahkan angka penilaian kemudian dibagi jumlah responden, sehingga ditemukan hasil persepsi masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan publik.

Pengolahan data untuk menemukan hasil penilaian setiap unsur merupakan tahapan krusial yang harus dilakukan dengan cermat dan teliti karena hasilnya akan diketahui unsur mana yang menjadi titik lemah pelayanan public dan unsur tertinggi, sehingga penyelenggara layanan dapat melakukan evaluasi serta merumuskan langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas Pelayanan public di unit penyelenggara layanan.

Hasil dari penilaian setiap unsur akan sangat mempengaruhi hasil survei yang terakumulasi kedalam indeks kepuasan masyarakat (SKM).

, hal ini dapat dilihat dalam table berikut ini

Tabel 3
Hasil Penilaian setiap Unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	JUMLAH	RATA-RATA	KINERJA	HURUF
1.	Persyaratan	476	3,2827	Baik	B
2.	Sistem, mekanisme, Prosedur	478	3,2965	Baik	B
3.	Waktu penyelesaian	442	3,0482	Baik	B
4.	Biaya/Tarif	569	3,9241	Baik	B
5.	Produk Spesifikasi	462	3,1862	Baik	B
6.	Kompetensi Pelaksana	475	3,2758	Baik	B
7.	Perilaku pelaksana	477	3,2896	Baik	B
8.	Sarana dan Prasarana	439	3,0275	Baik	B
9.	Penanganan Pengaduan	509	3,5103	Baik	B

Catatan

1. Nilai Persepsi 1 - 1,09 Tidak Baik
2. Nilai Persepsi 2 - 2,09 Kurang
3. Nilai Persepsi 3 - 3,09 Baik
4. Nilai Persepsi 4 Sangat baik

Hasil nilai rata – rata persepsi masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan public menunjukan hasil yang berbeda, data penilaian setiap unsur ini kemudian diakumulasi untuk mendapatkan Ideks (IKM) pada kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi tahun 2019.

C. NILAI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil penilaian rata – rata setiap unsur pelayanan kemudian diakumulasi dengan rumusan sbb :

$(U_1 \times 0,11) + (U_2 \times 0,11) + (U_3 \times 0,11) + (U_4 \times 0,11) + (U_5 \times 0,11) + (U_6 \times 0,11) + (U_7 \times 0,11) + (U_8 \times 0,11) + (U_9 \times 0,11)$ maka kemudian didapat nilai indeks $\times 25$ (sebagai nilai dasar) maka kemudian ditemukan nilai akhir Indeks Kepuasan masyarakat (Rumus sesuai Pedoman SKM Permenpan RB No. 14 tahun 2017).

Nilai IKM itu kemudian dikorelasi kedalam Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu pelayanan dan Kinerja, untuk mengetahui posisi layanan Publik pada kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi tahun 2019, sebagai mana terlihat dalam table 4

Tabel 4
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Unit

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 - 2,599	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang
3	3,064 - 3,532	76,61 - 83,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	83,31 - 100	A	Sangat baik

Berdasarkan semua rumusan tersebut, maka nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) pada kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat adalah :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI

TAHUN 2019

NILAI IKM	NAMA LAYANAN: PTSP
83	RESPONDEN JUMLAH : 145 JENIS KELAMIN : L = 104 orang P = 41 Orang PENDIDIKAN : SD = 1 orang SMP = 4 orang SMA = 50 orang DIII = 0 orang S1 = 72 orang S2 = 16 orang S3 = 2 Periode Survei

BAB III

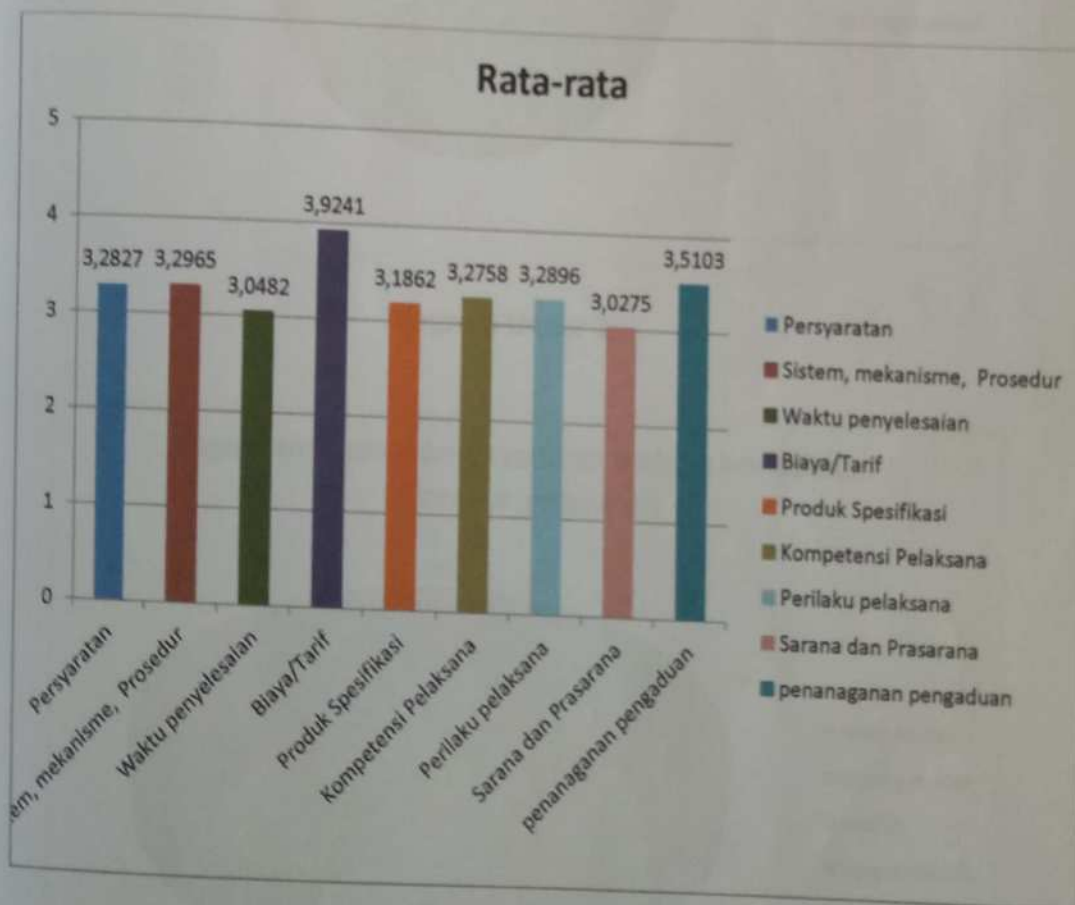
ANALISIS DATA

A. ANALISA

Dari hasil survey kepuasan masyarakat tersebut, dapat dilihat bahwa Responden pada umumnya adalah kaum terpelajar dimana 50 % adalah sarjana S1, 11 % S2 dan 1 % S3, sedangkan tamatan SMA 34 %, SMP 4 %, hal ini menunjukkan bahwa responden merupakan kaum terpelajar yang memiliki pemahaman tentang kualitas pelayanan public.

Sedangkan dari sisi persepsi masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan public memiliki pandangan yang beragam , namun saling mempengaruhi satu dengan yang lain, hal ini dapat dilihat dalam diagram berikut ini

Diagram VI
Nilai Rata rata setiap Unsur



Dalam diagram tersebut terlihat semua unsur memiliki **nilai yang baik**, namun ada beberapa unsur yang mendapatkan nilai maksimal.

Secara Rinci pandangan masyarakat terhadap semua Unsur dapat dilihat dalam diagram berikut ini :

Diagram Unsur 1

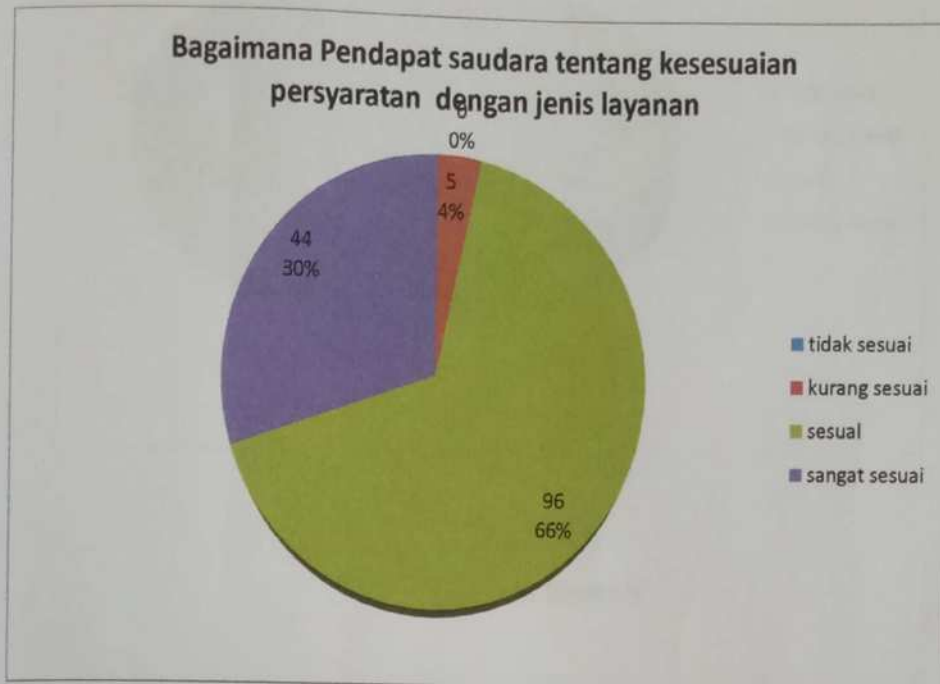


Diagram Unsur 2

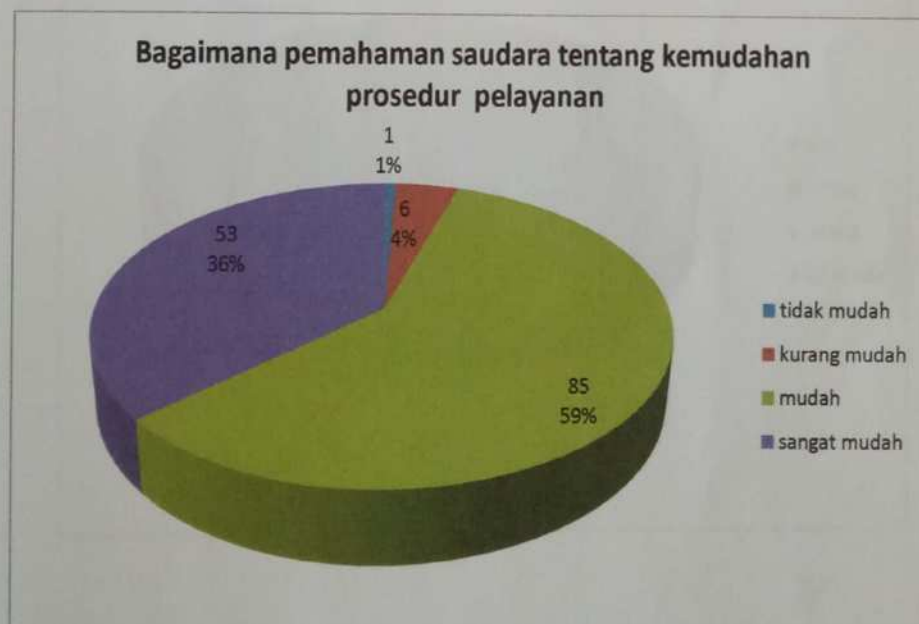


Diagram 3



Diagram Unsur 4



Diagram Unsur 5

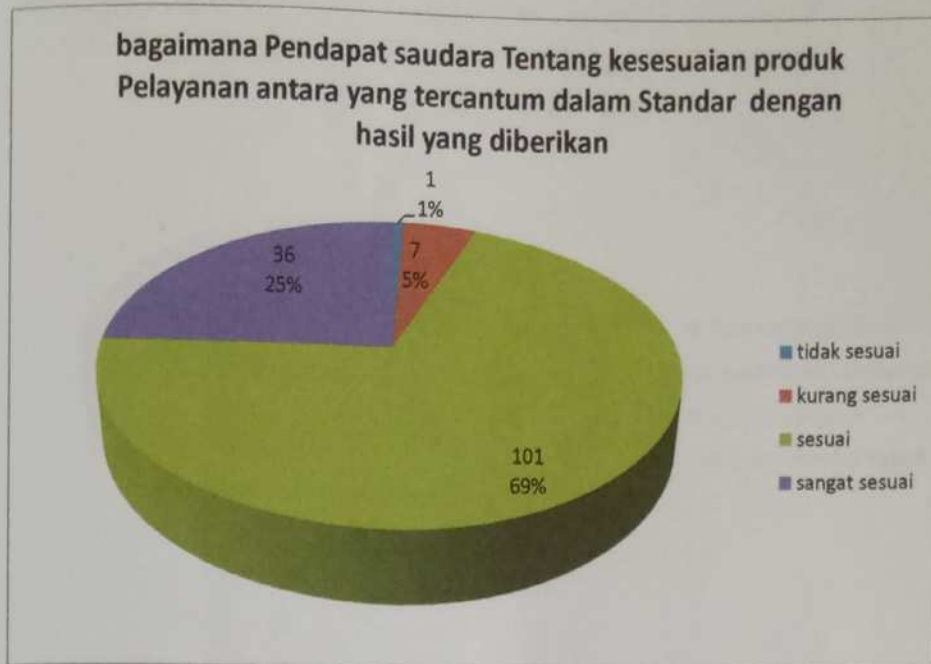


Diagram Unsur 6

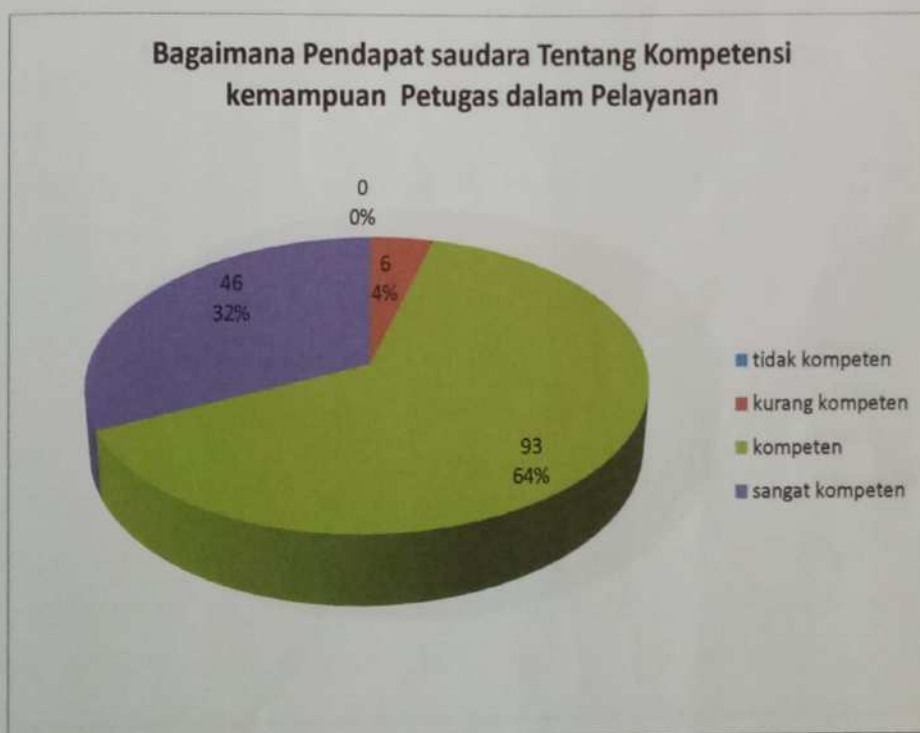


Diagram Unsur 7

Bagaimana Pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

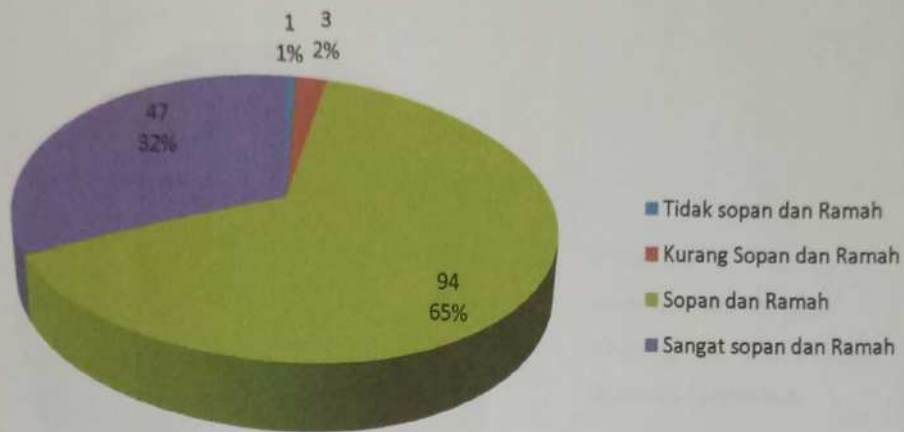


Diagram Unsur 8

Bagaimana Pendapat saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana

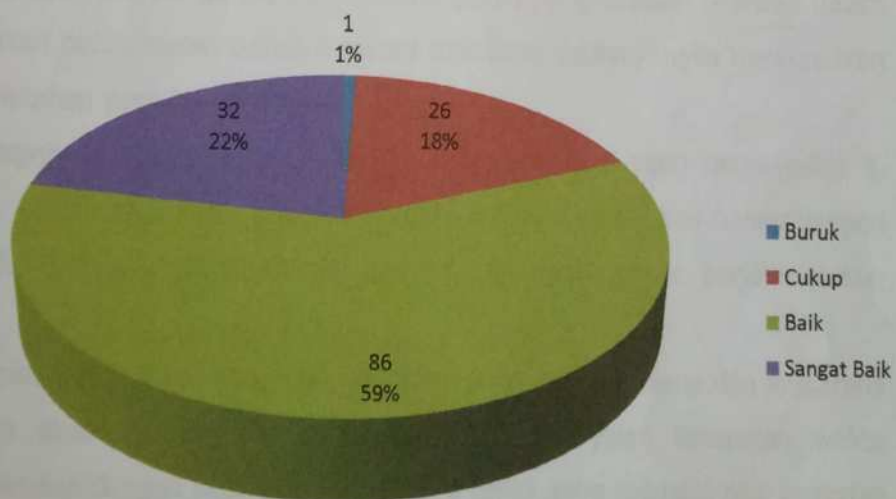
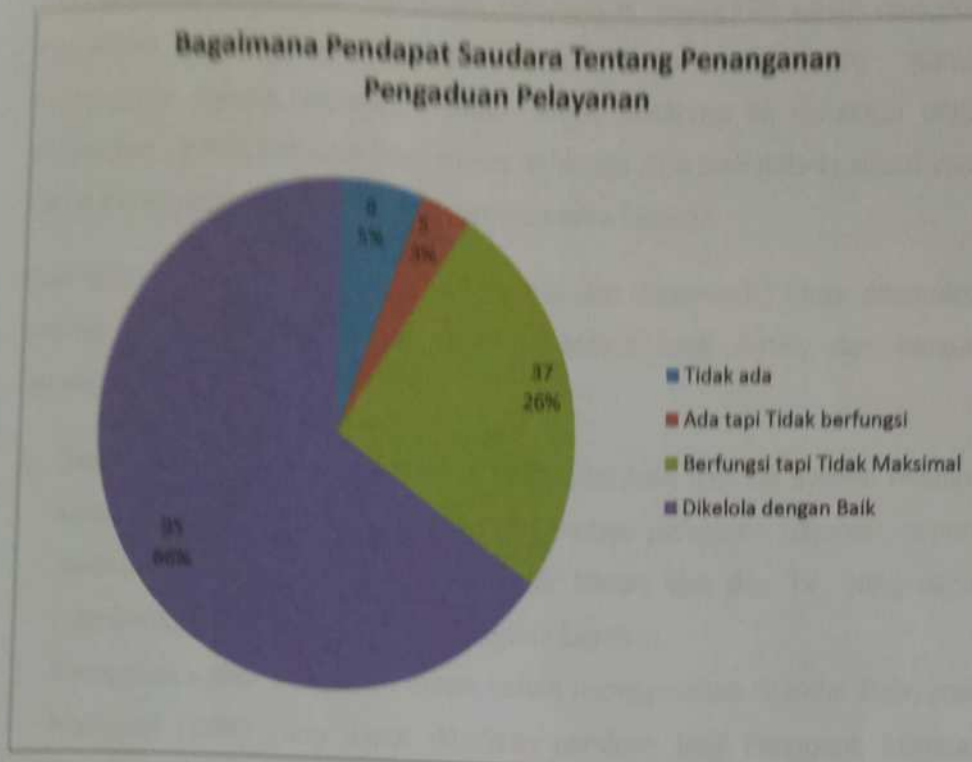


Diagram Unsur 9



Berdasarkan Diagram persepsi masyarakat dari semua unsur tersebut maka unsur nomor 4 yakni biaya/tarif mendapatkan nilai **tertinggi 3,9241**, hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan public relative tidak ada pungutan, hal ini menunjukkan pengendalian Grafitasi dalam pelayanan public sudah berjalan secara maksimal dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Dari aspek penanganan pengaduan juga memiliki nilai yang tinggi yakni **3, 5103**, atau berada pada peringkat kedua, hal ini menunjukkan bahwa respon terhadap pengaduan masyarakat dari sisi pelayanan public berjalan cukup baik.

Sedangkan nilai terendah adalah nomor urut 8 yaitu sarana dan Prasarana dengan **skor 3, 0275** diikuti dengan unsur 3 yakni ketepatan waktu penyelesaian dengan **skor 3, 0482**. Kedua aspek yang memiliki nilai terendah ini memiliki hubungan yang saling mempengaruhi satu dengan yang lain.

Hasil ini menunjukkan perlu ada perbaikan pada 2 (dua) unsur tersebut yakni unsu sarana dan prasarana serta kecepatan waktu dalam memberikan layanan, kedua unsur tersebut merupakan aspek yang sangat krusial dalam rangka meningkatkan nilai Indeks Kepuasan masyarakat

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Bersarkan hasil survei kepuasan Masyarakat maka TIM survei kemudian melakukan observasi ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama sekaligus Provinsi Jambi, observasi ini dimaksud untuk melakukan uji fisik terhadap hasil survey sehingga diperoleh data kualitatif yang dapat menggambarkan secara utuh problematika layanan.

Dari dua pendekatan tersebut, (Hasil Survei dan Observasi) maka ditemukan adanya korelasi yang cukup signifikan antara hasil survey dan temuan lapangan yakni :

1. Sarana dan Prasarana masih belum memadai baik dari sisi system maupun sarana lainnya, khususnya pada ruang tunggu pengguna Layanan, seperti sarana computer, tempat membaca, air Minum dan dan TV, yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna Layanan.
2. Kecepatan waktu pelayanan masih belum menggunakan Standar Pelayanan Maksimal (SPM) yang dapat dijadikan panduan bagi Pengguna Layanan maupun penyelenggara layanan misalnya dalam bentuk papan pengumuman tentang waktu penyelesaian dari jenis layanan.

Berdasarkan hal tersebut maka Rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah :

NO	UNSUR	PROGRAM	WAKTU	PENJAB
1.	Sarana dan Prasarana	Penyediaan sarana di ruang tunggu pengguna Layanan Publik di PTSP	Bulan Juli 2020	Subbag Umum dan Humas
2.	Kecepatan Waktu Pelayanan	1. Membuat Standar Pelayanan Maksimal. 2. Mengevaluasi kembali SOP Pelayanan Publik	Agustus 2020	Semua Unit yang memiliki Pelayanan di PTSP

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik pada kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi dilaksanakan secara mandiri oleh tim internal melalui *e-Survei*. Dengan objek Pelayanan terpadu satu Pintu (PTSP), survei melibatkan 145 responden dari unsur masyarakat pengguna pelayanan public yang memiliki berbagai latar belakang pendidikan, latar belakang pekerjaan dan jenis kelamin dengan berbagai jenis permohonan pelayanan, diantaranya ; rekomendasi rohaniawan asing, Izin pendirian KBIH dan Penyelenggara Perjalanan Umrah pada bidang Haji, pelayanan pesantren dan Diniyah Takmiliah, Permintaan layanan rohaniawan dan berbagai jenis layanan lain yang dibutuhkan masyarakat. Secara umum hasil survei menunjukkan :

1. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik pada PTSP Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi cukup baik dari semua unsur, namun perlu ada perbaikan dari beberapa unsur diantaranya peningkatan Sarana dan prasarana di PTSP.
2. Perlu di buat maklumat Standart pelayanan Prima yang dapat dijadikan panduan bagi masyarakat dan penyelenggara Pelayanan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan efektif.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan public di PTSP Kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi berada pada posisi baik dan berada diambang batas tinggi, namun perlu ditingkatkan agar berada di level sangat baik.

B. SARAN

Dari proses pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat dan hasil yang diperoleh maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yakni :

1. Proses pelaksanaan Survei dilaksanakan pada saat pengguna layanan Publik berada di tempat pelayanan sehingga bentuk survei bersifat langsung (manual).
2. Perlu ada evaluasi terhadap jenis Pelayanan Publik di PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, sehingga dapat diketahui mana pelayanan Publik dan mana pelayanan Internal.

3. Penyelenggara PTSP perlu membuat rekapitulasi atau laporan tahunan penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam peningkatan pelayanan.

C. KATA PENUTUP

Demikianlah laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada kanwil kementerian Agama Provinsi Jambi, survey ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk melakukan berbagai evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan Publik, Apa yang dilakukan ini merupakan ikhtiar maksimal seluruh tim agar kita dapat terus meningkatkan pengabdian dan kualitas pelayanan bagi masyarakat.



Jambi, 20 juni 2020

Ketua Tim

Kasubag Ortala dan KUB

H. Wahyudi Abdul Wahab, M. Fil.I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

SEKRETARIAT JENDERAL

Jalan Lapangan Banteng Barat Nomor 3-4 Jakarta 10710
Telepon: 3811244-3811642-3811654-3811658-3811679-3811779-3812218
(Hunting) 34833004-34833005

Nomor : 166 / B.IV.2/KOT 01/04/2020
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat,
Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik, dan
Laporan Penerapan Standar Pelayanan Publik

13 April 2020

- Yth. 1. Para Sekretaris Unit Eselon I
2. Para Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi se-Indonesia
3. Para Pimpinan Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri se-Indonesia
di Tempat

Dengan hormat, menindaklanjuti surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor: B465/P.06/2020 tanggal 18 Maret 2020 perihal Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik dan Laporan Penerapan Standar Pelayanan Publik, bersama ini kami mohon bantuan Saudara agar dapat menyampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019, dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;
2. Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik tahun 2020, dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sesuai dengan kebutuhan dan lingkup permasalahan;
3. Laporan Penerapan Standar Pelayanan Publik beserta buku dukungan dokumentasi publikasi, dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis layanan.

Laporan hasil pelaksanaan ketiga kegiatan tersebut akan kami sampaikan ke Kementerian PANRB. Kami harapkan Saudara dapat menyampaikan laporan tersebut ke Biro Organisasi dan Tata Laksana melalui email bizartatalsana2019@gmail.com dan melalui surat selambat-lambatnya pada akhir bulan Agustus 2020, atau dapat menghubungi Bu Chayati (Kasubag Pelayanan Publik) 081311113548 dan Saudara/i, khs Raharja 080881 279071, Puji Astuti 085776370285.

Atas perhatian dan kerjasamanya Saudara kami ucapkan terima kasih.

a.n. Sekretaris Jenderal
Kepala Biro Organisasi



Tembusan
Sekretaris Jenderal Kementerian Agama



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI**

NOMOR : 224 TAHUN 2020

TENTANG

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI**

TAHUN 2020

DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI.

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. Bahwa survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan Inovasi pelayanan publik serta kemungkinan Replikasi Inovasi pelayanan publik;
- c. Bahwa untuk lebih mengefektifkan Evaluasi terhadap penyelenggaraan publik tersebut, maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Perpres Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. PermenpanRB Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. PermenpanRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
8. PermenpanRB Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;
11. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI.

ESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Tahun Anggaran 2020 dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran-lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi bertugas :
1. Mempersiapkan survei;
2. Melaksanakan survei;
3. Melakukan analisis;
4. Membuat laporan hasil survei.

KETIGA : Melaksanakan survei kepuasan masyarakat menyangkut penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Tahun 2019.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini dibuat dan diberikan kepada yang berkepentingan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jambi

Pada Tanggal 20 APR 2020



KEPALA,

MUHAMAD /

Tembusan :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Agama, Jakarta;

Lampiran : Keputusan Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Jambi
Nomor : 224 Tahun 2020
Tanggal : 20 APR 2020

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI**

Tim Pengarah :

No.	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Drs. H. Muhamad, M.Pd.I	Kepala Kantor Wilayah Kemenag Prov. Jambi.	Pengarah
2.	H. Julian, S.Ag, M.Pd.I	Kabag Tata Usaha Kantor Wilayah Kemenag Prov. Jambi.	Penanggung Jawab

Tim Pelaksana :

No.	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	H. Wahyudi Abdul Wahab, S.Ag, M.Fil.I	Kasubbag Ortala dan KUB pada Bagian Tata Usaha.	Ketua
2.	Drs. H.Thoif, M.Pd.I	Kasubbag Kepegawaian dan Hukum pada Bagian Tata Usaha.	Sekretaris
3.	H.M. Yazid, S.Ag. M.Sy	Kasubbag Umum dan Humas pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
4.	Setiyono, SE, MM	Kasubbag Perencanaan, Data dan Informasi pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
5.	Arpani, S.Kom, M.AB	Kasubbag Keuangan dan BMN pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
6.	H. Zulkafi, S.Pd	Kasi Bina Penyelenggara Haji Khusus dan Umrah pada Bidang PHU.	Anggota
7.	Dedi Irama Silalahi, S.Sos, M.AB	Kasi Kurikulum dan Kesiswaan pada Bidang Pendidikan Madrasah.	Anggota
8.	Fatahuddin, S.Ag, M.Fil.I	Kasi Kepenhuluan dan Fasilitas Bina Keluarga Sakinah pada Bidang Urais.	Anggota
9.	H.M. Mujahid Al Muhtaram, S.Ag, M.Fil.I	Kasi Pondok Pesantren dan Ma'had Aly pada Bidang Pakis	Anggota
10.	Aries Sepda, S.Ag, M.Pd	Kepala Seksi Seni Budaya Islam, Musabagoh Al-Quran dan Al-Hadist.	Anggota
11.	Mukhlis, S.Fil, M.Ud	Analisis Penyelesaian Laporan Hasil Pemeriksaan pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
12.	Muhammad Jamil, S.Ag	Analisis Organisasi dan Tata Laksana pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota

C. Tim Sekretariat :

No.	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Erna Juita, S.Pd.I	Analisis Pembinaan Umat pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
2.	Yeni Fatma Sabli, S.EI, ME	Analisis Dialog dan Wawasan Multi Kultural pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
3.	Fendri	Pengadministrasi pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
4.	Darmawan Ratdya Bakti, S.Si	Statistisi Ahli Pertama pada Subbag Kepegawaian dan Hukum.	Anggota
5.	Andini Rizki Amelia, S.Si	Statistisi Muda pada Subbag Perencanaan, Data dan Informasi.	Anggota

