



KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAMBI

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN PUBLIK

**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAMBI**

TAHUN ANGGARAN 2022



kemenag_jambi



jambi.kemenag.go.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur dihaturkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Penyayang, karena atas limpahan rahmat dan karunia NYA Tim Survei di beri kesempatan dan kekuatan untuk menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan publik Kantor Kementerian Agama Provinsi Jambi.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan publik yang dilaksanakan Kantor Kementerian Agama Provinsi Jambi merupakan bentuk pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

Terima kasih kepada Tim Survei yang telah menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan publik Kantor Kementerian Agama Provinsi Jambi, semoga bermanfaat.

Jambi, 2022

Kepala,



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	4
C. Maksud dan Tujuan	4
D. SASARAN	5
E. Manfaat.....	5
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	8
A. Ruang Lingkup	8
B. Persiapan	10
C. Pengumpulan Data.....	14
D. Pengolahan Data	14
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	17
A. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	17
B. Hasil Survei.....	18
C. Hasil Penyusunan Survei	25
1. Data Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin.....	25
2. Data Identitas Responden berdasarkan Pendidikan.....	26
3. Data Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan	27
4. Data Penilaian Setiap Unsur Pelayanan	28
5. Data Penilaian Unsur Pelayanan	35
D. Evaluasi Pelaksanaan Survei	38
E. Rencana Tindak Lanjut	39
BAB IV KESIMPULAN	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Rekomendasi	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Jenis Layanan Publik pada PTSP	8
Tabel 2. Tim Survey	10
Tabel 3. Jadwal Survey.....	14
Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 5. Data Base Hasil Survei	18
Tabel 6. Data Identitas Responden.....	25
Tabel 7. Responden berdasarkan Pendidikan	26
Tabel 8. Responden berdasarkan Pekerjaan.....	27
Tabel 9. Persyaratan.....	28
Tabel 10. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	29
Tabel 11. Waktu Penyelesaian	29
Tabel 12. Biaya/Tarif.....	30
Tabel 13. Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	31
Tabel 14. Kompetensi Pelaksana	31
Tabel 15. Perilaku Pelaksana	32
Tabel 16. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	33
Tabel 17. Sarana dan Prasarana.....	33
Tabel 18. Persentase Nilai Persepsi	34
Tabel 19. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	35
Tabel 20. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	37
Tabel 21. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Tahun 2022	37
Tabel 22. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Jenis Layanan Publik pada PTSP	10
Gambar 2.	Jenis Kelamin	25
Gambar 3.	Jenis Kelamin	26
Gambar 4.	Pekerjaan.....	27
Gambar 5.	Persyaratan	28
Gambar 6.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	29
Gambar 7.	Waktu Penyelesaian	30
Gambar 8.	Biaya/Tarif.....	30
Gambar 9.	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	31
Gambar 10.	Kompetensi Pelaksana	32
Gambar 11.	Perilaku Pelaksana	32
Gambar 12.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	33
Gambar 13.	Sarana dan Prasarana.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Grinroos Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak laindisediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan¹.

Pelayanan public menurut Lewis dan Gilman adalah kepercayaan publik². Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab 1 pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik³. Selanjutnya, pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal 1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan

¹ Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan (Cetakan I)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Hal 2

² Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street*, San Fransisco: Jossey-Bass. Hal. 22

³ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan public.

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) menjadi faktor yang menentu untuk menjaga keberlangsungan suatu organisasi, baik pemerintah maupun perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik menjadi sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Kualitas pelayanan, menurut Sinambela merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*)⁴. Sementara, Kasmir menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan⁵.

Menurut, Zeithaml-Parasurman-Berry ada 5 (lima) indikator ukuran kepuasan pelanggan, yaitu⁶:

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung): Kualitas pelayanan berupa sarana fisik;
- b. *Reability* (Kehandalan): Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- c. *Responsivess* (Daya Tanggap): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat;
- d. *Assurance* (Jaminan): Ramah dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan; dan
- e. *Empathy* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Layanan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada

⁴ Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 6

⁵ Pasolong, Harbani, (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Hal 133

⁶ *Ibid*, Pasolong, Harbani, (2011). Hal 135

masyarakat secara tepat, cepat, adil dan dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka terbentuknya kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan publik masih ditemukan berbagai persoalan krusial yang dapat meruntuhkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara layanan, diantaranya mekanisme layanan yang tidak jelas, waktu pelayanan lambat dengan prosedur yang rumit, belum lagi persoalan petugas pelayanan diantaranya: 1) ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) atau kecenderungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi tugas-tugas mereka, 2) konflik peran (*role conflict*), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan.

Berbagai problematika Pelayanan Publik di atas, menunjukkan 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 di antara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 2023 dilakukan evaluasi dalam bentuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk melihat penilaian dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan selama tahun 2022.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Agama.....

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kelemahan pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi tahun 2023 kepada Biro Ortala Sekjen Kementerian Agama RI.

2. Tujuan

- a. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima layanan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik pada

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi;

- b. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan hasilnya akan digunakan untuk perbaikan pelayanan publik di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik secara berkelanjutan.

D. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

E. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayananan.

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah ditetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dalam implementasinya pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, adapun unsur-unsur tersebut adalah :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah 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

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi. Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik berlangsung untuk penyelenggaraan pelayanan publik mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2022. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat maupun stakeholder.

Hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat serta kinerja penyelenggara pelayanan publik. Pengolahan dan Analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan cluster penilaian sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

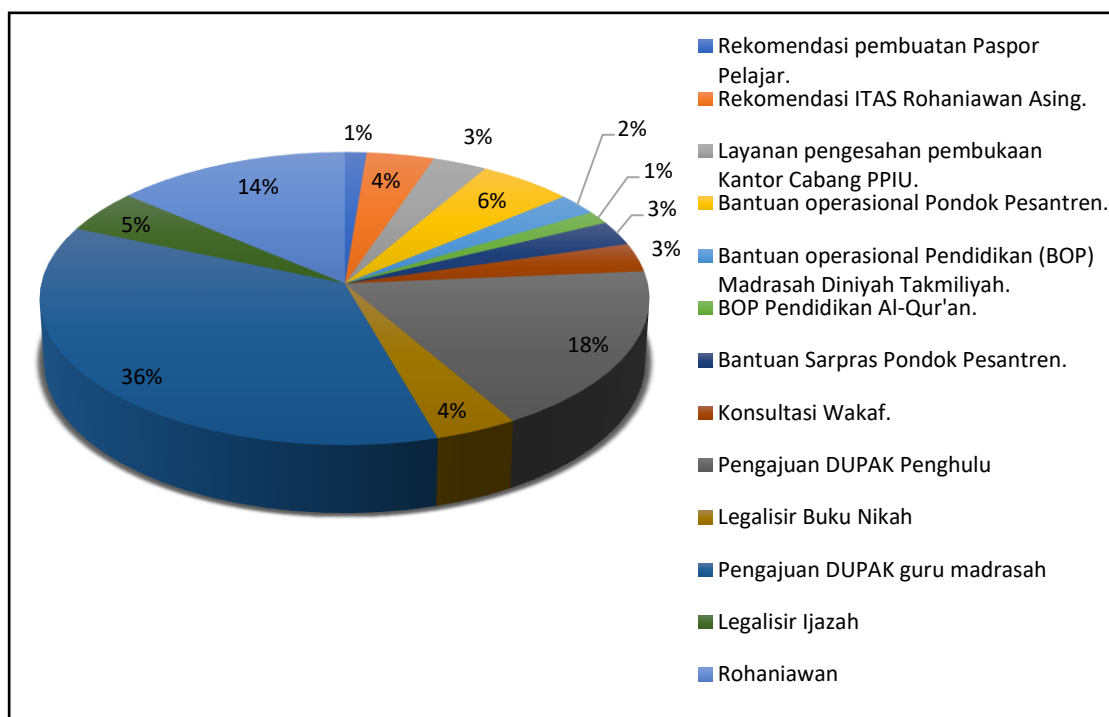
Survei yang dilakukan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi didasarkan pada layanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang selanjutnya dijadikan sampel, sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Jenis Layanan Publik pada PTSP

No	Unit	Jenis Layanan	Permintaan Layanan	Sampel
1	Bagian TU	1 Rekomendasi pembuatan Paspor Pelajar.	8	3
		2 Rekomendasi ITAS Rohaniawan Asing.	25	10
2	PHU	1 Layanan pengesahan pembukaan Kantor Cabang PPIU.	20	8

No	Unit	Jenis Layanan	Permintaan Layanan	Sampel
3	PAKIS	1 Bantuan operasional Pondok Pesantren.	35	13
		2 Bantuan operasional Pendidikan (BOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah.	15	6
		3 BOP Pendidikan Al-Qur'an.	9	4
		4 Bantuan Sarpras Pondok Pesantren.	17	7
4	PENAIIS	1 Konsultasi Wakaf.	20	8
5	URAIIS	1 Pengajuan DUPAK Penghulu	113	41
		2 Legalisir Buku Nikah	25	10
6	PENMAD	1 Pengajuan DUPAK guru madrasah	226	87
		2 Legalisir Ijazah	30	12
5	PEMBIMAS	1 Rohaniawan	87	34
Jumlah			591	245

Dari tabel di atas didapatkan gambaran Jenis Layanan Publik pda PTSP sebagai berikut:



Gambar 1. Jenis Layanan Publik pada PTSP

B. Persiapan

1. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 2. Tim Survey

No	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
Tim Pengarah:			
1.	H. Zoztafia, S.Ag, 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
Tim Pelaksana:			
1.	H. Wahyudi Abdul Wahab, S.Ag, M.Fil.I	Subkoor Ortala dan KUB pada Bagian Tata Usaha.	Ketua
2.	Drs. H.Thoif, M.Pd.I	Subkoor Kepegawaian dan Hukum pada Bagian Tata Usaha.	Sekretaris
3.	H.M. Yazid, S.Ag. M.Sy	Subkoor Umum dan Humas pada Bagian Tata Usaha.	Anggota

No	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
4.	Setiyono, SE, MM	Subkoor Perencanaan, Data dan Informasi pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
5.	Arpani, S.Kom, M.AB	Subkoor Keuangan dan BMN pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
6.	H. Zulkafi, S.Pd	Subkoor Bina Penyelenggara Haji Khusus dan Umrah pada Bidang PHU.	Anggota
7.	Dedi Irama Silalahi, M.AB	Subkoor Kurikulum dan Kesiswaan pada Bidang Pendidikan Madrasah.	Anggota
8.	Fatahuddin, S.Ag, M.Fil.I	Subkoor Kepenghuluan dan Fasilitas Bina Keluarga Sakinah pada Bidang Urais.	Anggota
9.	H.M. Mujahid Al Muhtaram,	Subkoor Pondok Pesantren dan Maâhad Aly pada Bidang Pakis	Anggota
10.	Aries Sepda, S.Ag, M.Pd	Subkoor Seni Budaya Islam, Musabaqoh Al-Quran dan Al-Hadist.	Anggota
11.	Mukhlis, S.Fil, M.Ud	Analisis Penyelesaian Laporan Hasil Pemeriksaan pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
12.	Muhammad Jamil, S.Ag	Analisis Organisasi dan Tata Laksana pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
Tim Sekretariat:			
1.	Dr. Drs. Allan Setyoko, M.Pd.	Pranata Humas Ahli Madya pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
2.	Diky Pranata Kusuma, SH.	Analisis Kebijakan pada Bagian Tata Usaha.	Anggota
3.	Fendri	Pengadministrasi pada Subbag Ortala dan KUB.	Anggota
4.	Darmawan Ratdya Bakti, S.Si	Statistisi Ahli Pertama pada Bidang PAKIS.	Anggota
5.	Andini Rizki Amelia, S.Si	Statistisi Muda pada Subbag Perencanaan, Data dan Informasi.	Anggota

2. Pelaksana

Pelaksana penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Bagian Tata Usaha, khususnya Sub Koordinator Umum dan Humas yang mengkoordinir kegiatan layanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi. Dalam proses penyusunan survei kepuasan

melaksanakan konsultasi dan diskusi untuk membahas mekanisme pada pelaksanaan survei kepuasan. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat diberikan kepada para responden pelayanan publik yang datang langsung maupun yang tidak datang langsung (*hybrid*) namun menerima layanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.

3. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner yang dalam situasi pandemic Covid 19 kuesioner tersebut di ganti menggunakan tautan layanan survei online yang sudah dibuat oleh Sub Koordinator Umum dan Humas sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi. Kuesioner di susun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Bagian dalam Kuesioner

Bagian I : Deskripsi singkat kuesioner dan jenis pelayanan publik.

Bagian II : Identitas responden meliputi, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan dan jenis pelayanan yang diterima. Hal ini bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

Bagian III : Pertanyaan yang harus dijawab oleh responden atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu a. Tidak Baik (Nilai 1), b. Kurang baik (nilai 2) c. baik (Nilai 3), dan d. Sangat baik (nilai 4). Data base ini di susun dan

dikasifikasi dari kumpulan data **e-Survey** yang terekam dalam aplikasi *Goegle Form* berupa data Dasar.

4. Penetapan Responden

Teknik penarikan sampel menggunakan rumus Sloven. Jumlah populasi sebanyak 591 (lima ratus Sembilan puluh satu) orang sehingga diperoleh sampel sebanyak 245 (dua ratus empat puluh lima) responden yang di pilih secara acak.

Berdasarkan rumus Sloven: $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = Margin error (0,05) = $(0,05)^2 = 0,0025$

$$n = \frac{591}{1 + (591 \times (0,05)^2)} \Rightarrow n = \frac{591}{1 + (591 \times 0,0025)} \Rightarrow$$

$$n = \frac{591}{1 + 1,575} \Rightarrow n = \frac{591}{2,575} \Rightarrow$$

$$n = 244,6602 \approx n = \mathbf{245}$$

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sudah pernah menerima pelayanan publik.

5. Jadwal

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dari bulan Januari - Mei 2022 dengan tahapan, sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Survey

No	Kegiatan	Bulan					Keterangan
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	
1	Persiapan Team						
2	Pembuatan Naskah Kuesioner						
3	Upload Kuesioner						https://bit.ly/Survey_kanwil2021
4	Pengumpulan hasil kuesioner						
5	Pengolahan data						
6	laporan						

C. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan publik dengan jumlah responden sebanyak 254 (dua ratus lima puluh empat) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan mulai bulan Januari 2022 dengan periode penerimaan pelayanan publik dari Januari sampai dengan Desember 2022.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara online melalui aplikasi kuesioner **e-Survey** yang terekam dalam aplikasi *Goegle Form*.

D. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara otomatis akan di olah secara kuantitatif aplikasi (*Microsoft Excel 2019*). Proses dan analisis data sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga sudah sesuai dengan

ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Survei Kepuasan} \\ = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang}} \times \text{Nilai Penimbang} \end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan:

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 - 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat baik

2. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan data survei dengan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.
- b. Data Isian Kuesioner dari setiap responden secara otomatis akan masuk ke dalam formulir *database* mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Kemudian nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan publik, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III HASIL PENGUKURAN

A. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

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 Usia :Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ 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)

1. 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
2. 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
3. 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

4. Apakah ada pungutan biaya dalam pelayanan	1	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan.	1
a. Ada	2	a. Tidak ada	2
b. Sering	3	b. Ada tapi tidak berfungsi	3
c. Jarang	4	c. Berfungsi kurang maksimal	4
d. Tidak ada		d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1	10. Kritik dan Saran.	
a. Tidak sesuai	2		
b. Kurang sesuai	3		
c. Sesuai	4		
d. Sangat sesuai			

B. Hasil Survei

Tabel 5.Data Base Hasil Survei

No Res	Unsur Penilaian								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	3	3	4	3	4	3	4	3	3
2	4	3	3	3	3	4	4	2	4
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
4	3	2	4	2	3	3	2	2	2
5	2	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	3	4	3	4	4
7	2	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	4	4	3	3	4	4	3	3
9	4	3	3	4	4	3	4	4	4
10	3	4	4	3	3	4	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3	4	3	2
12	4	3	4	4	3	4	4	3	4
13	4	3	2	3	4	3	3	2	3
14	4	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	3	4	3	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	3	4	4	3	4	3	3	3	3
18	4	2	3	3	3	4	4	2	3
19	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	4	3	2	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	4	3	3

No Res	Unsur Penilaian								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
22	4	3	2	3	3	3	33	3	3
23	2	3	3	3	4	4	4	3	4
24	3	4	4	4	4	4	3	4	3
25	3	3	2	3	3	3	4	3	3
26	3	4	3	3	3	3	3	3	4
27	3	4	2	3	4	2	4	2	3
28	4	3	3	4	3	3	4	3	3
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3
30	4	3	4	3	3	4	4	3	4
31	3	4	2	4	2	2	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	4	3	4
33	2	2	2	4	2	2	3	2	3
34	3	3	2	3	2	3	4	2	2
35	4	3	4	4	3	4	4	3	4
36	3	3	2	3	3	2	4	2	3
37	3	2	2	3	2	3	4	3	3
38	4	3	2	4	3	3	4	3	4
39	3	2	2	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	2	2	3	3	4	3	3
42	3	3	2	3	3	4	4	2	4
43	3	3	3	3	1	3	3	3	4
44	2	3	3	3	3	4	4	2	3
45	2	3	4	4	3	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	3	4	3
47	4	4	3	4	4	4	4	3	3
48	3	3	4	3	4	4	4	4	4
49	2	3	3	3	3	3	4	3	3
50	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	2	3	2	3	3	3	3	2	3
52	3	4	3	3	3	3	4	3	4
53	3	3	2	2	2	2	3	2	2
54	3	4	3	4	4	4	3	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	1	3	3	3	3	4	2	4
57	2	4	4	4	4	4	3	4	4
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	2	3	3	3	3	3	4	2	3
60	3	4	3	4	4	4	3	3	4

No Res	Unsur Penilaian								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
100	3	3	4	4	4	4	4	3	3
101	3	4	4	4	4	4	3	4	3
102	2	4	3	4	3	3	3	4	4
103	3	4	4	4	4	3	4	3	2
104	3	3	4	3	3	3	4	4	3
105	4	4	3	4	4	4	3	4	4
106	3	4	3	3	3	3	4	3	3
107	3	3	4	3	3	4	3	4	4
108	3	3	4	4	4	3	3	3	4
109	4	4	2	3	3	3	4	4	3
110	4	3	4	4	4	4	3	3	4
111	4	4	4	3	4	4	3	4	3
112	3	4	3	4	3	4	3	3	4
113	4	4	3	3	4	3	3	4	3
114	3	3	4	3	3	3	4	3	4
115	4	3	3	3	4	3	3	4	4
116	4	3	3	3	3	3	3	3	4
117	2	2	2	1	2	2	3	4	2
118	3	3	3	3	3	4	4	2	3
119	3	3	3	4	4	3	3	3	4
120	3	3	2	3	3	4	4	4	3
121	4	3	2	3	4	4	3	3	3
122	4	3	3	4	4	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	4	3	2	3
124	2	4	4	4	4	4	3	3	4
125	2	4	3	3	4	3	3	4	4
126	3	3	3	4	3	4	3	2	3
127	3	3	4	3	4	3	3	3	3
128	3	4	3	4	3	4	3	4	4
129	4	3	4	3	4	3	4	3	4
130	3	4	4	4	3	3	4	3	3
131	3	3	3	3	4	4	3	3	4
132	4	3	3	3	4	3	4	4	3
133	3	3	3	3	3	4	3	3	4
134	4	4	4	4	4	3	3	3	4
135	3	3	4	3	3	4	4	4	3
136	4	4	3	3	4	4	4	4	3
137	3	3	4	3	3	3	3	3	4
138	2	4	3	4	4	4	4	3	3

No Res	Unsur Penilaian								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
178	3	3	2	3	3	3	4	2	4
179	4	4	3	3	3	3	4	3	4
180	2	3	2	2	2	2	3	2	3
181	3	4	3	4	4	4	4	4	4
182	4	3	4	3	4	3	4	3	3
183	3	1	3	3	3	3	3	2	2
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	4	3	3	3	3	3	3
186	4	3	3	3	4	3	3	2	3
187	3	4	4	4	3	4	4	3	4
188	4	3	3	3	4	3	4	2	2
189	4	4	3	4	3	4	3	4	4
190	3	3	4	3	4	3	2	3	3
191	4	4	3	4	4	4	4	3	4
192	3	3	4	3	3	3	2	2	3
193	3	3	3	3	4	3	3	3	4
194	3	3	4	4	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	4
196	4	4	4	4	3	4	2	4	3
197	3	3	3	3	3	3	4	3	4
198	2	4	4	4	4	4	3	4	4
199	4	4	3	3	3	3	4	3	3
200	3	3	4	3	3	3	3	3	4
201	3	4	3	3	3	4	2	2	3
202	3	3	4	4	4	4	3	4	4
203	4	4	4	4	4	4	3	4	3
204	2	4	4	4	4	4	3	3	3
205	2	3	4	4	4	4	3	4	3
206	4	4	4	4	4	4	3	4	3
207	3	3	3	4	3	3	4	2	4
208	4	3	3	3	3	3	2	3	4
209	4	3	2	3	3	4	3	4	3
210	3	3	3	3	3	3	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	3	4	4
212	3	3	2	3	3	3	3	3	3
213	3	4	4	4	4	4	3	4	3
214	4	3	3	3	4	3	4	3	4
215	2	4	4	4	3	4	3	4	3
216	3	3	4	4	4	3	3	3	4

C. Hasil Penyusunan Survei

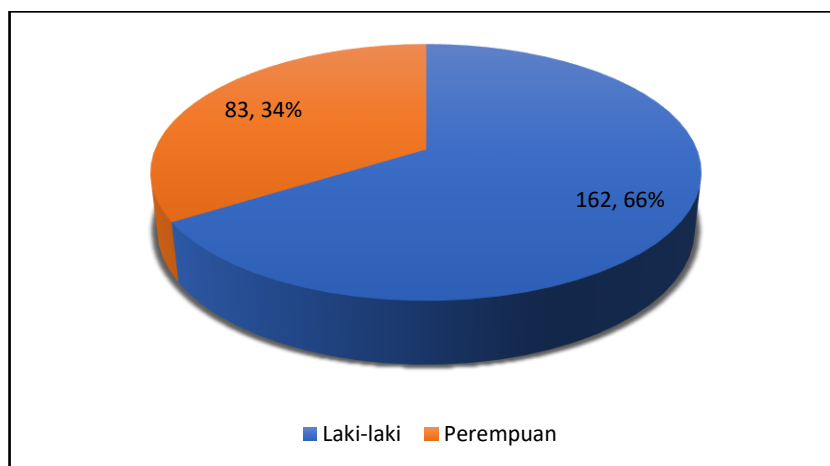
Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dengan data kuesioner berjumlah 254 (dua ratus lima puluh empat) orang responden di peroleh:

1. Data Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 6. Data Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Responden	
		Jumlah	Persen
1	Laki-laki	162	57%
2	Perempuan	83	43%
Jumlah		245	100%

Dari tabel di atas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



Gambar 2. Jenis Kelamin

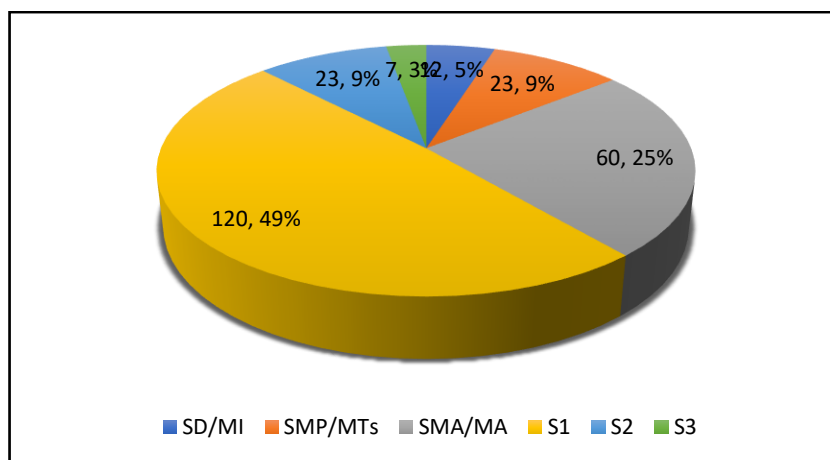
Dari Tabel 6 dan gambar 2 jenis kelamin di atas terlihat, responden laki-laki sebanyak 162 atau 57% dan responden perempuan sebanyak 83 atau 43%. Terlihat responden laki-laki lebih banyak mendapatkan pelayanan publik di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.

2. Data Identitas Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 7. Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Responden	
		Jumlah	Persen
1	SD/MI	12	5%
2	SMP/MTs	23	9%
3	SMA/MA	60	24%
4	S1	120	49%
5	S2	23	9%
6	S3	7	3%
Jumlah		245	100%

Dari tabel di atas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



Gambar 3. Jenis Kelamin

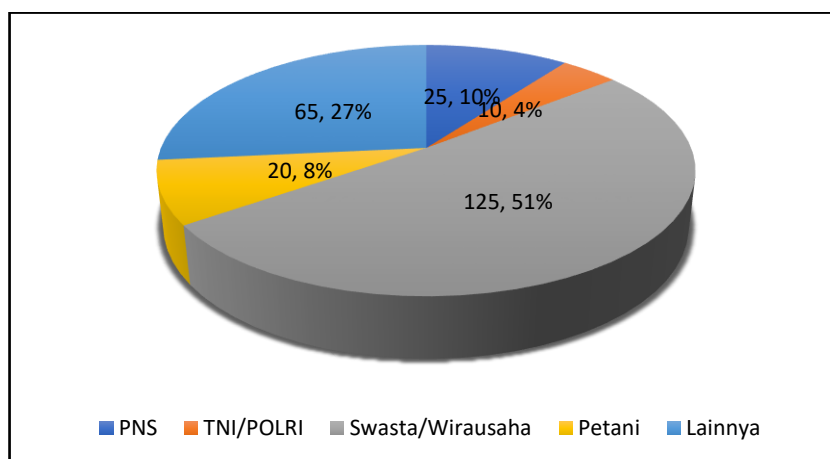
Dari Tabel 7 dan gambar 3 Identitas Responden berdasarkan pendidikan di atas, menunjukkan responden memiliki latar belakang Pendidikan yang beragam dari tingkat SD sampai dengan S3. Responden yang mendapatkan pelayanan public di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi, tingkat SD/MI sebanyak 12 orang (5%), SMP/MTs

sebanyak 23 orang (9%), SMA/MA sebanyak 60 orang (24%), S1 sebanyak 120 orang (49%), S2 sebanyak 23 orang (9%), S3 sebanyak 7 orang (3%). Terlihat juga pada diagram 4 tersebut, responden paling dominan adalah responden yang memiliki latar belakang pendidikan S1 sebanyak 120 Orang atau sebesar 49%.

3. Data Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 8. Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan	Responden	
		Jumlah	Persen
1	PNS	25	10%
2	TNI/POLRI	10	4%
3	Swasta/Wirausaha	125	51%
4	Petani	20	8%
5	Lainnya	65	27%
Jumlah		245	100%



Gambar 4. Pekerjaan

Dari Tabel 8 dan gambar 4 Identitas Responden berdasarkan pekerjaan di atas, menunjukkan responden memiliki latar belakang pekerjaan yaitu PNS sebanyak 25 orang (10%), TNIO/POLRI sebanyak 10 orang (4%), Swasta/Wirausaha sebanyak 125 orang (51%), Petani

sebanyak 20 orang (8%), Lainnya sebanyak 65 orang (27%) mendapatkan pelayanan public di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.

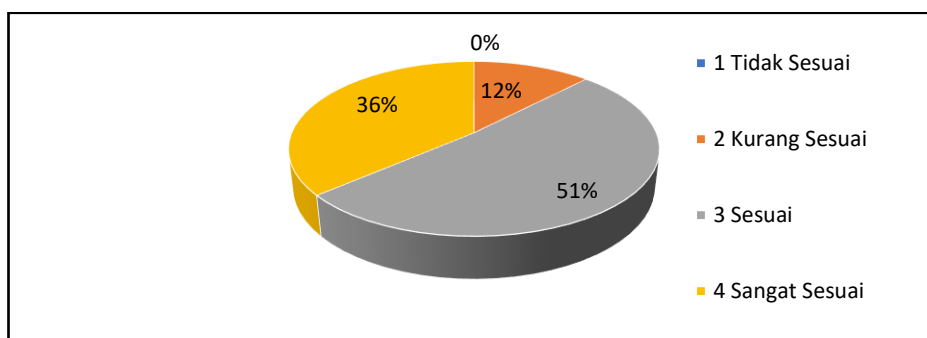
4. Data Penilaian Setiap Unsur Pelayanan

Unsur minimal pendapat masyarakat terhadap semua unsur pelayanan yang ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

- a. Pendapat responden tentang Persyaratan dalam kegiatan pelayanan umum, yaitu kemudahan dalam syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, tersaji pada tabel 9 dan gambar 5, berikut:

Tabel 9. Persyaratan

No	Valid	Frequensi	Persen
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	30	12%
3	Sesuai	126	51%
4	Sangat Sesuai	89	36%
Jumlah		245	100%

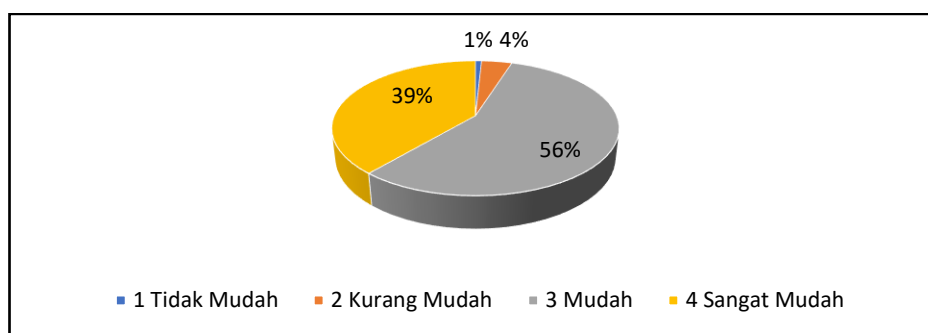


Gambar 5. Persyaratan

- b. Pendapat responden tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu kemudahan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, tersaji pada tabel 10 dan gambar 6, berikut:

Tabel 10. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Valid	Frekuensi	Persen
1	Tidak Mudah	2	1%
2	Kurang Mudah	10	4%
3	Mudah	138	56%
4	Sangat Mudah	95	39%
Jumlah		245	100%

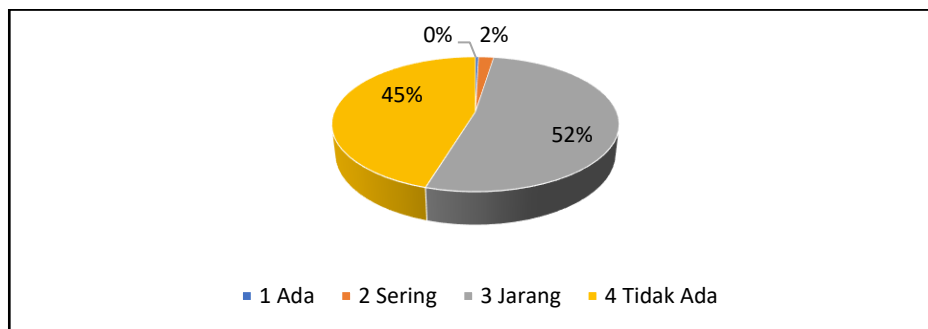


Gambar 6. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- c. Pendapat responden tentang Waktu Penyelesaian, yaitu adanya jangka waktu yang diperlukan untuk penyelesaian seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh penerima pelayanan, tersaji pada tabel 11 dan gambar 7, berikut:

Tabel 11. Waktu Penyelesaian

No	Valid	Frekuensi	Persen
1	Tidak Cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	45	18%
3	Cepat	100	41%
4	Sangat Cepat	100	41%
Jumlah		245	100%

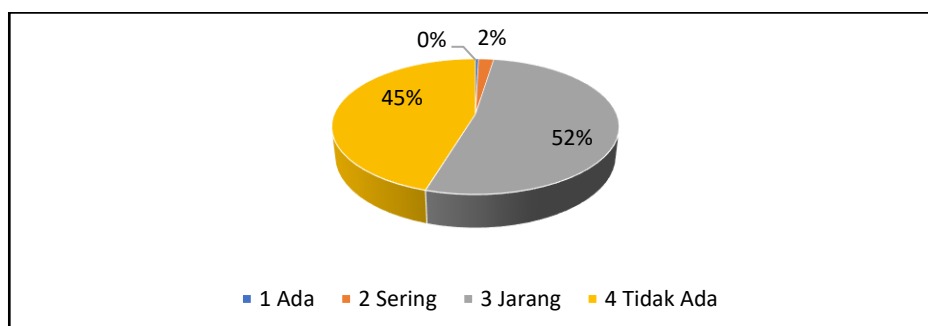


Gambar 7. Waktu Penyelesaian

- d. Pendapat responden tentang Biaya/Tarif, yaitu tidak adanya ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, tersaji pada tabel 12 dan gambar 8, berikut:

Tabel 12. Biaya/Tarif

No	Valid	Frequensi	Persen
1	Ada	1	0%
2	Sering	5	2%
3	Jarang	128	52%
4	Tidak Ada	111	45%
Jumlah		245	100%

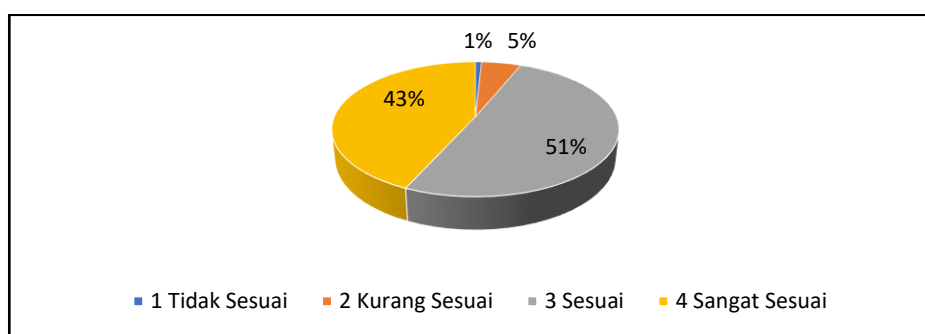


Gambar 8. Biaya/Tarif

- e. Pendapat responden tentang Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil setiap spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, tersaji pada tabel 13 dan gambar 9, berikut:

Tabel 13. Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Valid	Frekuensi	Persen
1	Tidak Sesuai	2	1%
2	Kurang Sesuai	13	5%
3	Sesuai	124	51%
4	Sangat Sesuai	106	43%
Jumlah		245	100%

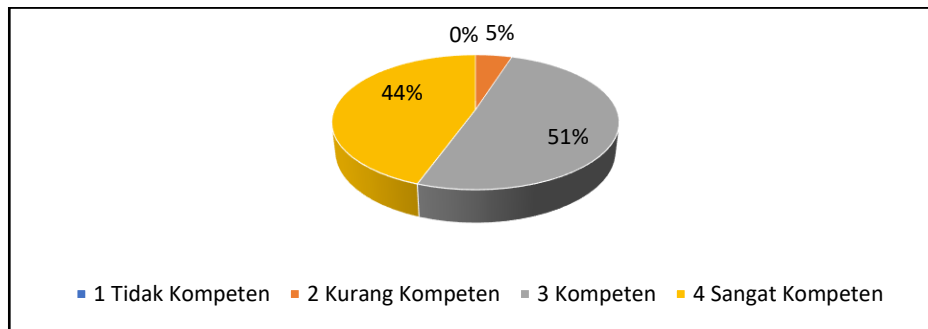


Gambar 9. Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan

- f. Pendapat responden tentang Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman, tersaji pada tabel 14 dan gambar 10, berikut:

Tabel 14. Kompetensi Pelaksana

No	Valid	Frekuensi	Persen
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	12	5%
3	Kompeten	124	51%
4	Sangat Kompeten	109	44%
Jumlah		245	100%

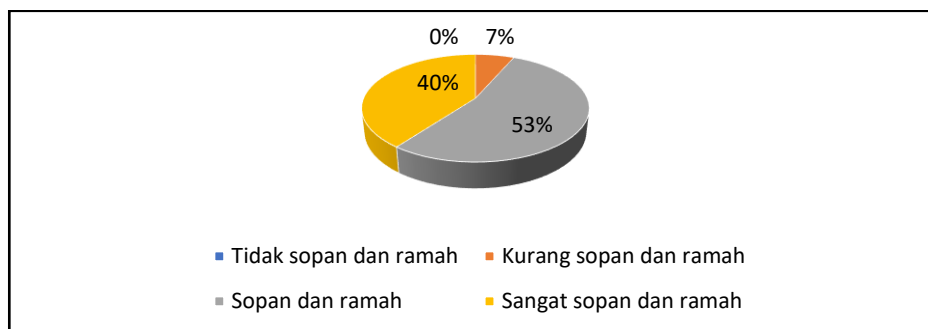


Gambar 10. Kompetensi Pelaksana

- g. Pendapat responden tentang Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan, tersaji pada tabel 15 dan gambar 11, berikut:

Tabel 15. Perilaku Pelaksana

No	Valid	Frekuensi	Persen
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	16	7%
3	Sopan dan ramah	131	53%
4	Sangat sopan dan ramah	97	40%
Jumlah		245	100%

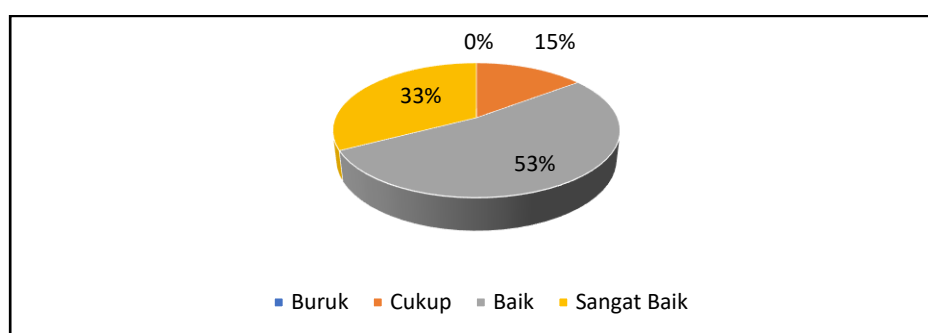


Gambar 11. Perilaku Pelaksana

- h. Pendapat responden tentang Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yaitu tata cara petugas dalam melaksanakan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, tersaji pada tabel 16 dan gambar 12, berikut:

Tabel 16. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

No	Valid	Frekuensi	Persen
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	36	15%
3	Baik	129	53%
4	Sangat Baik	80	33%
Jumlah		245	100%

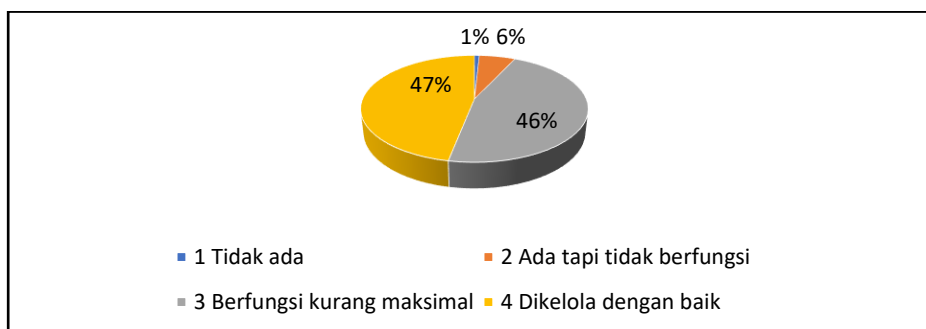


Gambar 12. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- i. Pendapat responden tentang Sarana dan Prasarana, yaitu 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung), tersaji pada tabel 17 dan gambar 13, berikut:

Tabel 17. Sarana dan Prasarana

No	Valid	Frekuensi	Persen
1	Tidak ada	2	1%
2	Ada tapi tidak berfungsi	15	6%
3	Berfungsi kurang maksimal	113	46%
4	Dikelola dengan baik	115	47%
Jumlah		245	100%



Gambar 13. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan dari tabel dan gambar penilaian setiap unsur pelayanan persepsi masyarakat menunjukkan kecenderungan masyarakat memberikan penilaian pada persepsi nilai 1 - 4 dapat terlihat dari tabel 17, berikut:

Tabel 18. Persentase Nilai Persepsi

No	Unsur Penilaian	% Nilai persepsi			
		1	2	3	4
1	Persyaratan	0	12	51	36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1	4	56	39
3	Waktu Penyelesaian	0	18	41	41
4	Biaya/Tarif	0	2	52	45
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	5	51	43
6	Kompetensi Pelaksana	0	5	51	44
7	Perilaku pelaksana	0	7	53	40
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	15	53	33
9	Sarana dan Prasarana	1	6	46	47
Rata-rata		0.333	8.222	50.444	40.889

Berdasarkan deskripsi dari tabel 18 di atas terlihat nilai rata-rata responden untuk nilai persepsi 1 sebesar 0,333% masuk dalam kategori tidak baik, nilai persepsi 2 sebesar 8,222% masuk dalam kategori Kurang

baik, nilai persepsi 3 sebesar 50,444% masuk dalam kategori baik, dan nilai persepsi 4 sebesar 40,889% masuk dalam kategori sangat baik.

Hal yang perlu dicermati dari tabel 18 di atas adalah nilai persepsi kategori 4 masih rendah. Merujuk dari hasil perhitungan setiap unsur penilaian yang diperoleh dari survei, urutan yang menjadi skala prioritas tindakan dalam usaha perbaikan keadaan atau ditingkatkan adalah unsur penilaian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

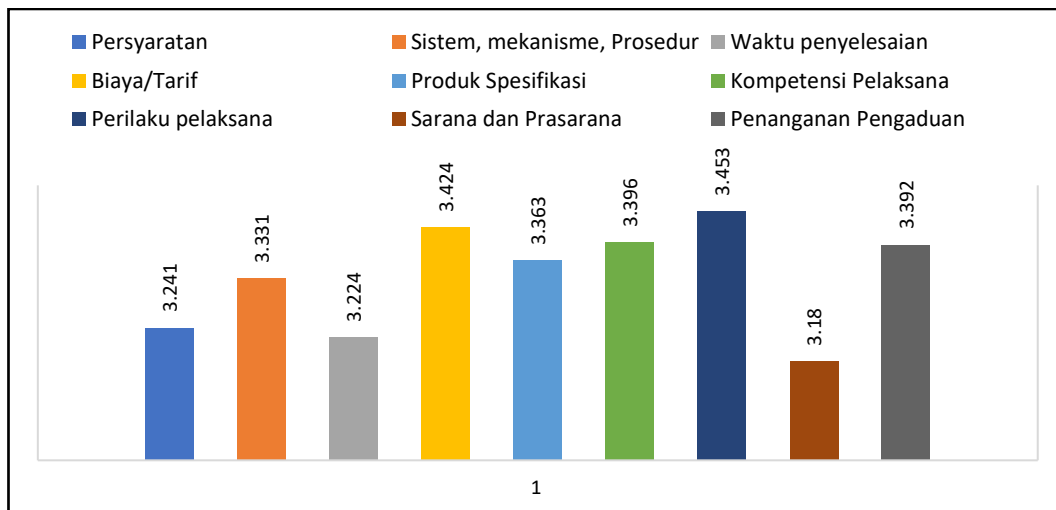
5. Data Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 19. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1.	Persyaratan	3,241
2.	Sistem, mekanisme, Prosedur	3,331
3.	Waktu penyelesaian	3,224
4.	Biaya/Tarif	3,424
5.	Produk Spesifikasi	3,363
6.	Kompetensi Pelaksana	3,396
7.	Perilaku pelaksana	3,453
8.	Sarana dan Prasarana	3,180
9.	Penanganan Pengaduan	3,392

Dari tabel di atas didapatkan gambaran Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan responden sebagai berikut:



Gambar 13. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penilaian rata-rata setiap unsur pelayanan kemudian diakumulasi dengan rumus sesuai Pedoman SKM Permenpan RB No. 14 tahun 2017, sebagai berikut:

$$(3,241 \times 0,11) + (3,331 \times 0,11) + (3,224 \times 0,11) + (3,424 \times 0,11) + (3,363 \times 0,11) + (3,396 \times 0,11) + (3,453 \times 0,11) + (3,180 \times 0,11) + (3,392 \times 0,11) = 3,334.$$

Dengan demikian, nilai **Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan adalah 3,334**

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian **Survei Kepuasan Masyarakat** di atas, maka hasil tersebut dikonversikan sehingga menghasilkan persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 4 dengan cara sebagai berikut:

- SKM Penyelenggara Pelayanan x 25 = Nilai Konversi
- $3,334 \times 25 = 83,345$
- Mutu Pelayanan: **B**
- Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

Secara terperinci nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unsur Pelayanan dapat di lihat pada Tabel 20, berikut:

Tabel 20. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Persyaratan	3,241	B	Baik
2.	Sistem, mekanisme, Prosedur	3,331	B	Baik
3.	Waktu penyelesaian	3,224	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,424	B	Baik
5.	Produk Spesifikasi	3,363	B	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,396	B	Baik
7.	Perilaku pelaksana	3,453	B	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,180	B	Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,392	B	Baik

Tabel 21. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi Tahun 2022

Nilai IKM	Nama Layanan PTSP
83,345 B	Responden
	Jumlah : 245
	Jenis Kelamin : L = 162 Orang P = 83 Orang
	Pendidikan : SD/MI = 12 Orang
	SMP/MTs = 23 Orang
	SMA/MA = 60 Orang
	S1 = 120 Orang
	S2 = 23 Orang
	S3 = 7 Orang

D. Evaluasi Pelaksanaan Survei

Tabel 22. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,241	0,360
2.	Sistem, mekanisme, Prosedur	3,331	0,370
3.	Waktu penyelesaian	3,224	0,358
4.	Biaya/Tarif	3,424	0,380
5.	Produk Spesifikasi	3,363	0,374
6.	Kompetensi Pelaksana	3,396	0,377
7.	Perilaku pelaksana	3,453	0,384
8.	Sarana dan Prasarana	3,180	0,353
9.	Penanganan Pengaduan	3,392	0,377
Nilai Indek (NI)			3,334
Indek Kepuasan Masyarakat (NI x 25)			83,345

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sebagaimana pada Tabel 17, 3,0644 - 3,532 menunjukkan kinerja layanan pada kategori Baik.

Predikat kategori Baik tersebut merupakan apresiasi dari masyarakat dan stakeholder pengguna layanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dalam menerima layanan publik. Apresiasi masyarakat ini, merupakan tantangan bagi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi

untuk terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat sehingga layanan publik yang ada dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan stakeholder. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan sebuah keniscayaan untuk meningkatkan nilai unsur-unsur pelayanan, sehingga kedepan menjadi lebih baik dengan mutu pelayanan Sangat Baik (A).

E. 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 dan menjadi skala prioritas tindakan dalam usaha perbaikan keadaan atau ditingkatkan, yakni:

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masih belum memadai sarana dan prasarana, SDM, dan estimasi waktu untuk pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
2. Persyaratan masih belum memadai contoh dokumen-dokumen persyaratan jenis-jenis pelayanan.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur masih masih belum menggunakan Standar Pelayanan Maksimal dalam, penyelenggaraan layanan, seperti alur dalam bentuk flowchat tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur jenis layanan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

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

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

NO	UNSUR	PROGRAM	WAKTU	PENJAB
1.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penyediaan sarana dan prasarana. 2. Pelatihan petugas	Juli 2023	Bagian Tata Usaha
2.	Persyaratan	1. Membuat contoh dokumen. 2. Membuat papan pengumuman	Juli 2023	Semua Unit yang memiliki Pelayanan di PTSP
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pembuatan flowchart	Juli 2023	Bagian Tata Usaha

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa pada hasil pengukuran terhadap Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Secara umum kualitas unsur pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dipersepsikan Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 83,345 dengan mutu pelayanan B.
2. Nilai indeks rata-rata unsur pelayanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi adalah 3,334, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dan stakeholder yang menerima layanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi mempersepsikan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi.

B. Rekomendasi

Dari analisis data Tim Survei merekomendasikan agar ada peningkatan secara kualitas pada setiap unsur pelayanannya, yaitu:

1. Skala prioritas tindakan dalam usaha perbaikan keadaan atau ditingkatkan pada unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
2. Meningkatkan kinerja pada seluruh layanan publik yang ada agar masyarakat benar-benar merasakan manfaat layanan publik Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi;
3. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan stakeholder yang membutuhkan layanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi;
4. Melakukan pendataan ulang terhadap layanan yang ada untuk disesuaikan dengan SOP yang baru serta mendorong unit kerja untuk mengajukan layanan publik; dan
5. Memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan dan menerima layanan publik guna memudahkan dalam penerimaan layanan.