



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2023**



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kami kemudahan sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2023 ini dapat diselesaikan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2023 ini kami

susun untuk memberikan gambaran tentang hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yang diukur melalui suatu nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sehingga diperoleh gambaran tingkat kualitas pelayanan yang telah dilakukan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Periode Tahun 2023 juga disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban bahwa survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat telah dilaksanakan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2023 ini dilakukan kepada 410 responden dari beberapa unit pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan survei ini dapat terlaksana atas dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada pihak- pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei sehingga survei ini bisa berjalan dengan lancar.

Semoga laporan ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan evaluasi serta memacu pencapaian kinerja yang lebih optimal dan pelayanan yang lebih berkualitas. Amin.

Bandung, 02 Desember 2023
Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Agama
Provinsi Jawa Barat



Drs. H. AJAM MUSTAJAM,
M.Si
NIP. 196705151990031006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN	3
D. RUANG LINGKUP	3
E. MANFAAT	4
F. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	4
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	7
A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
B. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS	8
BAB III ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	11
A. ANALISA MASALAH	11
B. PEMECAHAN MASALAH	15
C. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	15
D. SURVEI BERKESINAMBUNGAN	16
BAB IV PENUTUP	17
A. KESIMPULAN	17
B. SARAN	18
LAMPIRAN	
A. FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
B. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN	
C. SURAT PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
D. RANGKUMAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan saat ini dinilai masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terbukti antara lain dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan pihak-pihak yang menerima pelayanan baik langsung maupun tidak langsung. Pengaduan/keluhan tersebut dapat berupa prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman serta masih banyak dijumpai pelayanan yang diskriminatif.

Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang serius dan terus menerus serta dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat serta mengetahui sejauh mana kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang

diberikan, maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat diperhitungkan untuk memperoleh suatu data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat memberikan gambaran terkait tingkat kualitas pelayanan yang telah dilakukan.

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat tidak terlepas dari penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya diperlukan evaluasi dan perbaikan yang terus menerus agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mengukur kinerja dan upaya perbaikan itulah, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat dan bertujuan untuk melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap pelayanan publik di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, dengan jumlah responden sebanyak 410 yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Responden tersebut diambil dari pihak-pihak yang menerima pelayanan dari beberapa unit pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, diantaranya pelayanan pendidikan, pelayanan umat, pelayanan haji, pelayanan administrasi, dll.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2023 ini dilakukan secara online melalui link https://bit.ly/SKM-Kanwil_Jabar-2023 dan juga dilakukan secara offline dengan mengisi angket yang sudah tersedia di PTSP. Metode online dilakukan agar pengisian survei dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan *smartphone* sehingga dapat mempermudah responden dan diperoleh jumlah responden lebih banyak dari periode sebelumnya.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden terdiri 9 (sembilan) unsur dengan 9 pertanyaan yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir. Terdapat 1 (satu) tambahan poin pertanyaan terkait permasalahan yang pernah diperoleh serta saran dan masukan yang diberikan.

E. MANFAAT

Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

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 diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan 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, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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.

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. **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).

9. **Penanganan Pengaduan**

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

10. **Saran**

Pertanyaan unsur ke 10 adalah tentang saran atau masukan yang diberikan oleh Masyarakat untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk selanjutnya dilaksanakan dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. (kuesioner terlampir)

b. Bagian dari Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu:

1)	Bagian I	:	Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
2)	Bagian II	:	Pendapat responden tentang pelayanan publik/ mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan nilai persepsi sebagai berikut:

- 1) Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat baik diberi nilai persepsi 4

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner ditetapkan sebanyak 410 responden, yang dipilih secara acak (*random sampling*) dengan cakupan bagian masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari aparaturnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Lokasi pengumpulan data digali dari wilayah Provinsi Jawa Barat.
- 2) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan 25 hari yaitu tanggal 01 September s.d 30 November 2023.

3. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM diahitungkan dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur dengan 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

a.

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	$\frac{1}{9}$
----------------------------------	---	---	---------------

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,05) dengan rumus sebagai berikut:

b.

IKM	$\frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang di isi}}$	X Nilai Penimbang
-----	--	-------------------

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

C.

IKM Unit Pelayanan X 25

B. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, disusun sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Dari 410 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, nilai rata-rata per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	3,7
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,6
3	Kecepatan pelayanan	3,5
4	Kewajaran biaya pelayanan	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5
6	Kompetensi Pelaksana	3,7
7	Perilaku Pelaksana	3,6
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
9	Sarana dan Prasarana	4
NILAI RATA-RATA		3,73

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan **3.73 (nilai indeks)**. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut: Nilai IKM setelah **dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar = 3,7 x 25 =**

92,5 Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dibawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76- 2,50	43,75 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Maka mutu pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat bernilai **A** atau memiliki kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

1. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

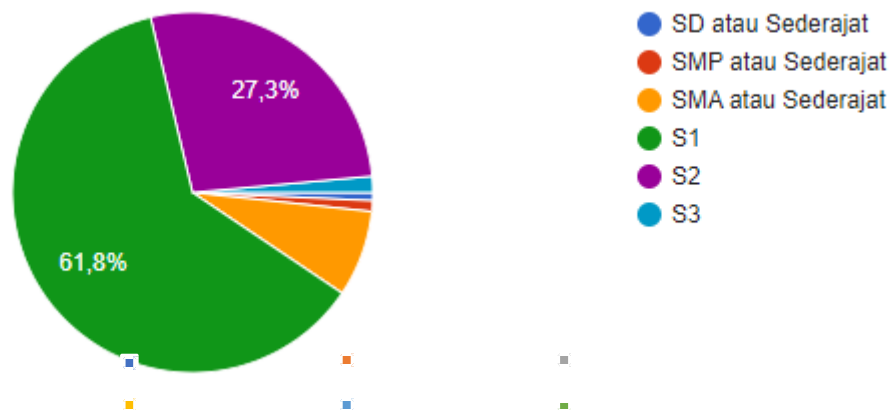
Dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yakni kecepatan pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan 3 Bulan, jumlah responden yang ikut berpartisipasi aktif mengisi survei berdasarkan pendidikan terakhir dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan analisis data hasil pengisian responden, rekapitulasi jumlah responden berdasarkan jawaban dapat dijelaskan sebagai berikut:

REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN UNSUR 1 (KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN)

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Sesuai	210	4	840
2	Sesuai	141	3	423
3	Kurang Sesuai	4	2	8
4	Tidak Sesuai	1	1	1
	JUMLAH	410		1272

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN
JAWABAN UNSUR 2 (KEMUDAHAN
MEKANISME/PROSEDUR PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Mudah	87	4	348
2	Mudah	267	3	8021
3	Kurang Mudah	7	2	14
4	Tidak Mudah	4	1	4
	JUMLAH	410		1167

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN
JAWABAN UNSUR 3 (KECEPATAN WAKTU
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Cepat	40	4	400
2	Cepat	122	3	366
3	Kurang Cepat	87	2	174
4	Tidak Cepat	27	1	27
	JUMLAH	410		967

**REKAP JUMLAH RESPONDEN
BERDASARKAN JAWABAN UNSUR 4
(KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM
PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Gratis	95	4	380
2	Murah	334	3	1002
3	Cukup Mahal	22	2	44
4	Sangat Mahal	3	1	3
	JUMLAH	410		1429

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN
JAWABAN UNSUR 5 (KESESUAIAN PRODUK
PELAYANAN DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Sesuai	145	4	580
2	Sesuai	201	3	603
3	Kurang Sesuai	4	2	8
4	Tidak Sesuai	2	1	2
	JUMLAH	410		1193

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN
JAWABAN UNSUR 6 (KOMPETENSI/KEMAMPUAN
PETUGAS DALAM PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
----	---------	------------------	-------	-------

1	Sangat Kompeten	197	4	788
2	Kompeten	162	3	486
3	Kurang Kompeten	1	2	2
4	Tidak Kompeten	3	1	3
JUMLAH		410		1275

REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN

UNSUR 7 (KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS DALAM PELAYANAN)

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat sopan dan ramah	240	4	960
2	Sopan dan ramah	272	3	269
3	Kurang sopan dan ramah	4	2	8
4	Tidak sopan dan ramah	1	1	1
JUMLAH		410		1235

REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN UNSUR 8 (PENANGANAN PENGADUAN/SARAN/MASUKAN PENGGUNA LAYANAN)

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Dikelola dengan baik	131	4	524
2	Berfungsi Kurang Maksimal	298	3	892
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	3	2	6
4	Tidak ada	2	1	2
JUMLAH		410		1436

REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN UNSUR 9 (KUALITAS SARANA DAN PRASARANA)

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Baik	271	4	1084
2	Baik	110	3	330
3	Cukup	26	2	52
4	Buruk	4	1	4
JUMLAH		410		1440

Pada bagian akhir Survei Kepuasan Masyarakat ini, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat menambahkan 2 (dua) pertanyaan terkait pengalaman/permasalahan dalam menerima

pelayanan serta saran dan masukannya. Berikut ini adalah tabel persentase responden yang pernah mengalami permasalahan pelayanan:

**Persentase Responden yang pernah mengalami permasalahan pelayanan
Kanwil**

Jumlah Seluruh Responden	410
Jumlah Responden yang tidak pernah mengalami permasalahan layanan	410
Jumlah Responden yang pernah mengalami permasalahan pelayanan	0
Persentase	100

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam pelaksanaannya menemui berbagai masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan pengalaman dan evaluasi yang diperoleh, faktor penyebab timbulnya masalah tersebut antara lain:

1. Kurangnya obyektifitas responden/masyarakat dalam memberikan pendapatnya, penyebabnya:
 - a. Responden yang kurang dapat memahami *urgency* dari kuesioner yang diberikan;
 - b. Responden yang belum sepenuhnya memercayai akan usaha perubahan paradigma mengenai pelayanan prima;
2. Kurang lengkapnya penjelasan yang diberikan oleh masyarakat saat pengisian kuesioner, penyebabnya:
 - a. Responden yang belum mampu menuangkan pendapatnya secara jelas;
 - b. Responden yang mengerjakannya dengan seadanya saja;
3. Kurangnya pengalaman petugas dalam melakukan survei Kepuasan Masyarakat, penyebabnya:
 - a. Petugas survei belum terlalu memahami tupoksi pelaksanaan karena belum mengikuti diklat teknis terkait;

4. Kurangnya analisis mendalam terhadap kuesioner itu sendiri, penyebabnya:
 - a. Petugas survei belum terlalu memahami teknik analisis yang lebih mendalam yang dapat digunakan untuk melihat dinamika kepuasan masyarakat terhadap Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka alternatif pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Perlu diselenggarakannya sosialisasi kepada masyarakat mengenai urgensi survei kepuasan masyarakat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Serta perlunya ditambahkan instruksi yang jelas dalam setiap penyebaran kuesioner kepuasan masyarakat.
2. Perlunya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung untuk terciptanya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.
3. Pentingnya untuk diadakannya kegiatan peningkatan kapasitas SDM aparatur, khususnya yang melakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat, melalui seminar, pelatihan maupun diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat.

C. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pemantauan dan Evaluasi
 - a. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat perlu menunjuk 1 (satu) unit pemantau yang independen untuk melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat;
 - b. Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkesinambungan agar menghasilkan data yang valid serta rekomendasi kepada

pimpinan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan publik.

2. Pelaporan

- a. Unit pemantau melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja unit pelayanan kepada pimpinan yang bersangkutan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
- b. Rencana serta tindak lanjut yang akan dilakukan perlu dipublikasikan kepada masyarakat dalam upaya peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan;
- c. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dapat melakukan konsultasi dengan Biro Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Kementerian Agama RI.

D. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3(tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali. Berdasarkan hasil evaluasi tahun sebelumnya, tahun 2023 ini Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat mencoba menyusun dan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat hanya 1 kali dalam setahun.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Hasil pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat selama 2 hari dari tanggal 01 September s.d 30 November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat secara umum mencerminkan tingkat **Kualitas yang Sangat Baik (SB)**. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata ke-9 unsur pelayanan berada pada nilai interval IKM 3,26 – 4,00.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat setelah dikonversikan yaitu **92,5** nilai tersebut berada pada nilai interval konversi IKM 81,26 – 100,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat adalah **Sangat Baik**.
3. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
4. Masyarakat diharapkan ikut mendukung peningkatan pelayanan publik ini salah satunya dengan cara mempermudah aparatur dengan melengkapi syarat berkas-berkas layanan yang dibutuhkan

serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan publik.

5. Peran serta masyarakat dalam memberikan saran dan masukan maupun partisipasi aktif dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat sangat diperlukan bagi peningkatan kualitas pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

B. SARAN

Pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat diharapkan membentuk menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang independen, *capable*, dan memiliki kredibilitias, maka hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan lebih valid dan akuntabel.

Selain itu pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat diharapkan dapat melakukan *public hearing* atau forum konsultasi publik yang dapat menjadi forum diskusi antara pemberi layanan dan penerima layanan secara langsung. Forum ini sangat penting agar pelayanan yang dilakukan lebih efektif dan sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh masyarakat.

LAMPIRAN

45	3	3	3	3	3	3	3	4	2
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	3	3	2	3	3	3	3	3	2
48	3	3	2	3	3	3	3	2	2
49	1	2	2	2	2	2	3	2	2
50	4	4	3	4	4	4	1	4	3
51	4	4	4	4	4	4	1	4	4
52	3	4	3	3	4	3	3	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	3	4	3	3	3	3	1	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3
60	3	2	3	3	3	3	3	3	2
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3
62	4	3	3	3	3	3	3	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	4	1	4	4
65	4	4	3	4	4	4	1	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	3	3	3	3	3	3	2
69	3	2	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	4	3	3	3	3	4	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	2	3	3	3	3	3	2
78	4	3	3	4	4	3	1	4	4
79	3	2	2	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	2	3	3	3	3	3	2
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	2
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	4	4	3	3	3	3	3	4	3
86	4	4	3	3	4	4	1	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	2	3	3	3	3	3	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	2
90	3	3	2	2	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2
92	3	3	3	3	3	4	1	4	4
93	4	4	4	3	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	3	4	4	3	3	4	4

97	3	2	2	3	3	3	3	3	2
98	4	4	3	4	3	4	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	1	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	1	2	3	2	3	3	2	2
103	4	3	3	4	4	4	1	4	3
104	2	2	2	2	2	2	3	1	2
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	3	3	3	2	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	4	4	4	4	4	4	1	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	2
114	3	3	2	3	3	3	3	2	2
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2
120	4	4	4	4	4	4	1	4	4
121	4	4	3	3	4	4	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	3	3	3	3	3	3	3	4	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	2
125	2	2	2	3	3	2	3	2	2
126	3	3	3	3	3	3	3	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	3	2	3	3	3	3	3	4	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	3	2	3	3	3	3	3	3
131	3	3	2	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	2	2	3	3	3
133	4	3	3	3	3	3	3	4	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	2	1	3	3	3	3	2
136	3	4	3	4	4	4	1	4	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	4	1	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	4	3
140	4	4	4	4	4	4	1	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	4	1	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	2
144	4	4	4	4	4	4	1	4	4
145	3	4	4	4	4	4	1	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	4	3
147	3	3	3	3	3	3	3	4	2
148	3	4	3	4	4	4	3	4	4

149	2	1	2	3	2	3	3	3	2
150	2	1	2	2	2	3	3	3	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	2	2	3	3	3	2	3
153	3	3	3	2	3	3	3	3	2
154	4	4	3	3	3	4	1	4	4
155	3	3	2	1	3	3	3	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	3	3	3	3	3	3	3	4	3
158	4	4	3	4	4	4	3	4	3
159	3	3	3	3	3	3	3	4	3
160	3	2	2	3	3	3	3	3	2
161	4	4	4	3	4	4	1	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	4	3
164	3	3	3	3	3	4	1	4	3
165	3	3	3	3	3	3	3	4	2
166	3	3	3	3	3	3	3	4	3
167	3	3	3	3	3	3	3	4	3
168	3	3	3	3	3	3	3	4	2
169	4	4	4	4	4	4	1	4	4
170	4	4	4	4	3	3	1	4	3
171	3	3	3	3	3	3	3	4	4
172	3	3	3	3	3	3	3	4	4
173	3	2	2	3	3	3	3	3	2
174	3	3	3	3	3	3	3	3	2
175	3	3	3	3	3	3	3	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	4	2
177	3	2	2	3	3	3	3	3	2
178	3	3	2	3	3	3	3	3	2
179	3	3	3	3	3	3	3	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3
181	3	3	3	3	3	3	3	4	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	4	4	4	3	4	4	3	4	3
184	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	3	3	2	3	3	3	3	3	2
186	3	3	3	3	3	3	3	4	4
187	3	3	3	3	3	3	3	4	3
188	3	4	4	4	3	3	1	4	4
189	3	3	2	3	3	3	3	3	3
190	4	3	3	3	3	3	3	4	2
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	3	3	3	3	3	4	3
195	4	4	4	4	4	4	1	4	4
196	3	2	2	3	3	3	3	2	2
197	3	2	2	3	3	3	3	3	2
198	3	3	3	3	3	3	3	4	3
199	3	3	3	3	3	4	1	4	4
200	4	4	3	3	3	3	3	4	4

305	3	3	3	3	4	4	1	4	3
306	3	3	4	3	3	4	1	4	4
307	3	4	3	3	3	4	1	4	3
308	4	4	4	4	4	4	1	4	4
309	4	4	4	4	4	4	1	4	4
310	4	4	4	4	4	4	1	4	4
311	3	4	4	3	3	3	3	4	3
312	3	3	2	3	3	3	3	3	3
313	4	4	4	4	3	3	1	4	4
314	3	4	3	3	3	3	1	4	4
315	3	3	2	3	3	3	3	4	2
316	4	3	3	3	3	3	1	4	2
317	3	3	3	3	3	3	3	4	3
318	3	3	2	3	3	3	3	3	3
319	4	3	3	3	3	3	3	4	3
320	4	4	3	3	3	4	1	4	3
321	3	3	3	3	3	3	3	4	3
322	4	4	4	4	4	4	1	4	3
323	4	4	4	3	4	4	1	4	4
324	4	4	4	4	4	4	1	4	4
325	3	3	1	3	3	3	3	3	2
326	3	4	3	3	3	4	1	4	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	3	3	3	3	3	3	3	4	3
329	3	3	3	3	3	3	3	4	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3	2
331	4	4	4	4	4	4	1	4	4
332	4	3	4	4	3	3	1	3	4
333	3	2	2	3	3	2	3	3	3
334	3	3	3	4	3	3	3	4	3
335	3	3	3	3	3	3	1	4	3
336	4	4	3	3	3	3	3	4	3
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	4	4	4	4	4	4	1	4	4
339	3	3	3	3	3	3	3	4	3
340	4	4	4	4	4	4	1	4	3
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	2	3	3	3	3	4	3
343	3	2	3	3	3	3	3	4	3
344	4	4	4	4	4	4	1	4	4
345	4	4	4	4	4	4	1	4	4
346	3	3	3	4	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	4	3
348	3	3	3	3	3	3	3	4	3
349	3	3	3	2	3	3	1	3	4
350	4	4	3	3	3	3	3	4	3
351	3	3	3	3	3	3	3	4	2
352	3	3	3	3	3	3	3	3	2
353	3	3	2	4	3	3	3	3	2
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	4	3	3	4	4	4	1	4	4
356	4	3	3	3	3	3	3	4	3



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA BARAT

Jalan Jenderal Sudirman No. 644 Bandung 40183
Telepon (022) 6032008 Faksimile (022) 6037850
Websit: www.jabar.kemenag.go.id

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANN PTSP KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA BARAT

Nama :
Nomor HP :
Tanggal Pelayanan : Jam Pelayanan : ☐ 08.00 - 12.00
Petugas Pelayanan : ☐ 12.00 - 16.30

PROFIL PENGGUNA LAYANAN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Swasta ☐ Wirausaha
☐ Lainnya:
Usia Tahun
Nama Layanan yang Diterima :

PENDAPAT PENGGUNA LAYANAN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN
(beri tanda centang pada jawaban yang di pilih)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? 1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	6 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten
7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan? 1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat sopan dan ramah	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi tetapi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik	10 Tuliskan saran Saudara (jika ada)

Terima kasih atas partisipasi dan kerjasama Saudara