

TINDAK LANJUT
LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN PUBLIK
TAHUN 2022



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MAGELANG
TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Tindak lanjut Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang Tahun 2022.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Kantor Kementerian Agama Kota Magelang sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki Pelayanan Madrasah, Pelayanan KUA dan Pelayanan Haji.

Kota Magelang, 31 Desember 2022

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kota Magelang



Sofia Nur, M.Pd
NIP. 196609171992031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	1
3. Maksud dan Tujuan	1
4. Manfaat	2
5. Hasil Yang Ingin Dicapai	2
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	3
1 Ruang Lingkup	3
2 Tahapan Kegiatan Survey	3
BAB III HASIL PENGUKURAN	4
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	11
1. Kesimpulan.....	11
2. Rekomendasi	11
BAB V TINDAK LANJUT HASIL SURVEY	12

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2022 Tim Survei Kepuasan Masyarakat senantiasa melakukan evaluasi terhadap Pelayanan Madrasah, Pelayanan KUA dan Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Seksi Madrasah, KUA dan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Magelang, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari seksi Madrasah, KUA dan Seksi PHU sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Magelang.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan pada Kementerian Agama Kota Magelang.

7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Madrasah, Pelayanan Kua Dan Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.

4. Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pelayanan Madrasah, Pelayanan Kua Dan Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil Pelayanan Madrasah, Pelayanan KUA dan Pelayanan Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.

5. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Madrasah, Pelayanan KUA dan Pelayanan Haji pada Kementerian Agama Kota Magelang melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

1. RuangLingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung per tiga bulan pada Tahun 2022 dengan survei kepuasan masyarakat di ruang Pelayanan Madrasah, Pelayanan KUA Dan Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.

Responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengguna jasa layanan Pelayanan Madrasah, Pelayanan Kua Dan Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Magelang yang telah selesai dilayani oleh petugas Pelayanan Madrasah, Pelayanan KUA Dan Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.

2. TahapanSurvei

Tahapan survei dilakukan sebagai berikut:

1. Persiapan

Aktifitas yang dilakukan pada tahap ini adalah:

1. Pembahasan kuesioner oleh TimSurvei
2. Menyediakan alat elektronik untuk memudahkan pengumpulan datasurvei

2. PengumpulanData

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui perangkat elektronik untuk memudahkan responden dalam memberikan tanggapan. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan, dan proses validasi data.

3. Pengolahan dan AnalisisData

Data yang telah terkumpul pada alat survei kepuasan masyarakat kemudian d diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Survei kepuasan masyarakat ini dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat

4. PenyusunanLaporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Pelayanan Madrasah, Pelayanan Kua dan Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Magelang yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan data yang didapat dari alat elektronik survei kepuasan masyarakat telah dilakukan pengolahan data dan didapat hasil sebagai berikut:

1. Periode Januari- Maret 2022

Pertanyaan	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Bagaimana menurut saudara tentang pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Magelang?	SANGAT PUAS	A	87	88. %
	PUAS	B	10	10%
	CUKUP	C	2	2. %
	TIDAK PUAS	D	0	0 %
	Jumlah Responden			98

Hal-hal yang perlu dibenahi berdasarkan survey dari responden:

- a. Gedung KUA yang kurang memadai
- b. Sarana pra sarana KUA belum standar
- c. Gedung Haji kurang representatif

2. Periode April – Juni 2022

Pertanyaan	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Bagaimana menurut saudara tentang pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Magelang?	SANGAT PUAS	A	69	76.7%
	PUAS	B	20	22.2%
	CUKUP	C	0	0.00%
	TIDAK PUAS	D	1	1.1%
	Jumlah Responden			90

Hal-hal yang perlu dibenahi berdasarkan survey dari responden:

- a. Pegawai KUA yang kurang
- b. Ruang Layanan Haji Kurang memadai

3. Periode Juli – September 2022

Pertanyaan	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Bagaimana menurut saudara tentang pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Magelang?	SANGAT PUAS	A	42	64.63%
	PUAS	B	21	32.3%
	CUKUP	C	2	3.07%
	TIDAK PUAS	D	0	0.00%
	Jumlah Responden			65

Hal-hal yang perlu dibenahi berdasarkan survey dari responden:

- a. Gedung KUA kurang memadai
- b. Tempat parkir KUA yang kurang memadai
- c. Pegawai Haji kurang menjadikan kuang optimal dalam pelayan

4. Periode Oktober – Desember 2022

Pertanyaan	Kinerja Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Jumlah Responden	Persentase
Bagaimana menurut saudara tentang pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Magelang?	SANGAT PUAS	A	68	85%
	PUAS	B	8	10 %
	CUKUP	C	2	2.5%
	TIDAK PUAS	D	2	2.5%
	Jumlah Responden			80

Hal-hal yang perlu dibenahi berdasarkan survey dari responden:

- a. Sarana prasarana KUA kurang standar
- b. Ruang Pelayanan Haji Kurang Memadai
- c. Tempat parkir KUA yang kurang memadai
- d. Pegawai Haji kurang

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang dipersepsikan Sangat Puas masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 4 periode dalam satu tahun. yang diperoleh itu dari total responden Jumlah responden 333 yang menilai sangat puas 266 responden, penilai puas 59 menilai cukup baik 6 responden dan menilai tidak baik/buruk 3 responden
- b. Jenis pelayanan Pelayanan yang paling banyak digunakan adalah Pelayanan pada KUA dan Pelayanan Haji

2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
- b. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang melalui media informasi internet (Media Sosial) brosur/pamflet.
- c. Agar pelayanan pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

BAB V

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 diperoleh tingkat kepuasan dengan nilai sangat baik. Namun dari hasil tersebut terdapat beberapa keluhan saran masyarakat terhadap pelayanan. Berikut adalah daftar keluhan atau saran masyarakat tersebut. Adapun komentar, saran, apresiasi, keluhan masyarakat yang didapat dari pengisian kuisioner adalah sebagai berikut:

1. Pegawai ketiga KUA dan Pelayanan Haji kemenag Kota Magelang masih kurang sehingga ketika ada pegawai yang dinas luar pelayanan jadi tidak maksimal ;
2. Kantor KUA dan Ruang layanan Haji kurang memadai ;
3. Sarana dan prasarana yang berupa komputer di ketiga KUA Kota Magelang kurang memadai ;

Adapun tindak lanjut yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Magelang yaitu :

1. Kementerian Agama Kota Magelang telah mengusulkan untuk mpenambahan pegai baru baik melalui perekrutan ASN dari PPPK maupun PNS ;
2. Kementerian Agama Kota Magelang telah mengusulkan pembangunan Gedung KUA Magelang Selatan dan KUA Magelang Tengah serta ruang pelayanan haji program PLHUT dana SBSN pada tahun 2023, untuk KUA Magelang Utara sedang dalam proses pembangunan Gedung melalui program SBSN yang pada akhir tahun ini selesai;
3. Kementerian Agama Kota Magelang telah mengusulkan pembangunan Gedung KUA Magelang Selatan dan KUA Magelang Tengah serta ruang pelayanan haji program PLHUT dana SBSN pada tahun 2023, beserta sarana dan prasarana termasuk Alat komputer ;
4. Kementerian Agama Kota Magelang akan mengusulkan sekaligus pembangunan Gedung KUA Magelang Tengah tahun 2023;