

**LAPORAN HASIL SURVEI PELANAN PUBLIK**

**PERIODE JULI - SEPTEMBER 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia- Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat serta Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kota Magelang Tahun 2023 periode April – Juni 2023 dapat tersusun.

Laporan ini terdiri dari beberapa bagian, diantaranya dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat di harapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhirnya kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat secara umum, dan khususnya bagi civitas Kantor Kementrian Agama Kota Magelang sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei dan penyusunan laporan hasil survei. Teriring doa semoga support dan dukungan semua pihak tercatat sebagai amal kebaikan dan akan mendapatkan balasan yang terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Magelang, 30 September 2023

Kepala Kemenag Kota Magelang



Drs. H. Sofia Nur, M. Pd

NIP. 196609171992031001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR DAFTAR

TABEL DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Hukum
- 1.3 Pengertian Umum
- 1.4 Maksud dan Tujuan
- 1.5 Manfaat

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

- 2.1 Ruang Lingkup
- 2.2 Tahapan Kegiatan Survey
  - 2.2.1 Persiapan
  - 2.2.2 Pengumpulan Data
  - 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data
  - 2.2.4 Penyusunan Laporan

BAB III HASIL PENGUKURAN

- 3.1 . Hasil Pengukuran Berdasarkan 7 unsur Pelayanan

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- 4.1. Kesimpulan..
- 4.2 Rekomendasi

Lampiran.....

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan dan KMA 109/2017 tentang Standar Pelayanan.

Disamping itu 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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Regulasi ini sebagai bentuk respon akan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini dapat di jaring dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Dalam rangka perbaikan pelayanan publik dilakukan beberapa upaya diantaranya dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. dimulai pada tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Kota Magelang melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama yang dilakukan di PTSP sejak awal Tahun 2021 meskipun masih manual dan seiring berjalannya waktu dan semakin lengkapnya peralatan pada layanan PTSP maka pada bulan oktober 2021 telah dimulai pelayanan secara online dan terpusat di ruang PTSP.

## 2.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Agama KMA Nomor 109 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Kantor Kementerian Agama.

### 1.2 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

- b. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan .

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Magelang, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang

bersangkutan 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 pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.
6. Adanya dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu
7. persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.
9. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 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 Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.

#### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya datadan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Magelang melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atributlayanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II METODOLOGI

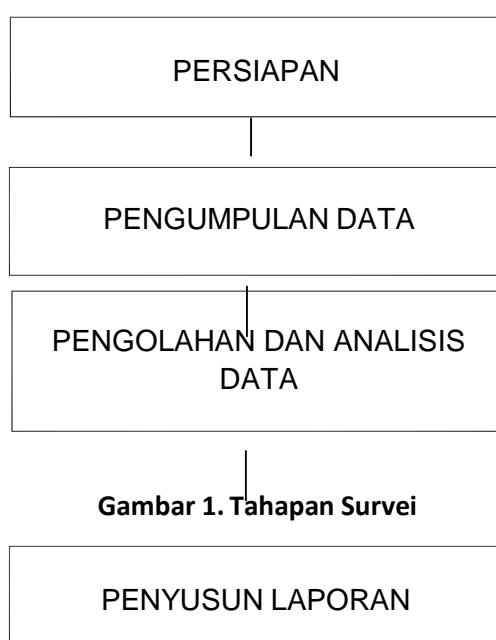
### PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang pada kurun waktu Januari s/d. Maret Tahun 2023 dengan mengisi langsung melalui Tab Ulasan yang berada di ruang PTSP. Sasaran survei adalah pengguna layanan baik dari lembaga maupun masyarakat umum.

#### 2.2 Tahapan Kegiatan Survei:

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



##### 2.2.1 Persiapan

Agenda kegiatan pada tahap ini ini adalah:

- a. Persiapan perlengkapan dan Quisioner online yang tersedia di Ruang PTSP oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kota Magelang dibantu Tim PPID.
- b. Kick-Off Meeting Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kota Magelang untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. Briefing dan Role Play kepada para petugas PTSP untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner yang telah disediakan

##### a) Penyiapan bahan

##### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan. Kuesioner



disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## 2. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas bagian , yaitu:

### *Bagian I :*

Identitas responden meliputi : Ulasan, No Resi,

### *Bagian II:*

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## 3. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian sebagai berikut:

1. Bintang 1 ( Tidak baik )
2. Bintang 2 ( Cukup )
3. Bintang 3 ( Netral )
4. Bintang 4 ( Baik )
5. Bintang 5 ( Sangat Baik )

### b) Kriteria Responden

Responden adalah pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang. Pengguna layanan sedang mendapat pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang.

### c) Metode Pemilihan Responden

Responden dikumpulkan dari seluruh pengguna layanan sejak 1 Januari 2023 – Maret 2023, dan kemudian untuk periode berikutnya akan direncanakan dilaksanakan evaluasi tiap semester minimal 1 kali.

## **2.2.2 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui media online, Pengumpulan dilakukan melalui survey k masyarakat yang menjadi pelanggan dari instalasi pelayanan umum tersebut secara keseluruhan bagi para pengguna layanan.

## **2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner masuk secara otomatis pada rekap sistem. Selain itu survei kepuasan masyarakat ini juga 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 di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

#### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan 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

Dari keseluruhan rekap pengisian kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

##### 3.1 Hasil pengukuran Berdasarkan Unsur Pelayanan

Berdasarkan standar pelayanan minimal Kantor Kementerian Agama Kota Magelang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kota Magelang pelayanan yang harus diukur, yaitu:

- 1) Gambaran umum pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Informasi alur pelayanan
- 4) Ketepatan waktu pelayanan
- 5) Prilaku petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Informasi layanan berbasis website
- 8) Informasi tentang medsos layanan.
- 9) Informasi tentang layanan haji.
- 10) Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah layanan.
- 11) Kemudahan aduan pelayanan
- 12) Tentang prosedur aduan.
- 13) Adanya solusi dari petugas dan tindak lanjut aduan layanan.

Berdasarkan hasil responden terhadap kualitas pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut: Jumlah responden 126 yang menilai sangat puas 111 responden, penilai puas 14 menilai cukup, 1 responden dan menilai tidak baik.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasar indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Kategorisasi

##### Mutu Pelayanan

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%
	<b>Jumlah Responden</b>			65

Berdasarkan interval antara penilaian baik dan sangat baik sangat jauh dengan indek penilaian kurang baik dan buruk, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang pada umumnya adalah **Sangat Puas**. Akan tetapi unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

## BAB IV KESIMPULAN

### DAN REKOMENDASI

#### 4.1 Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh itu dari total responden Jumlah responden 65 yang menilai sangat puas 42 responden, penilai puas 21 menilai cukup baik 2 responden dan menilai tidak baik/buruk 0 responden.

#### 4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
- b. Agar unit pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Magelang dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang lebih memadai bagi pengguna pelayanan.
- c. Agar ditambahkan pelayanan-pelayanan yang lain yg belum masuk pada layanan PTSP serta sekaligus dipersiapkan Customer Service diperbanyak agar pelayanan masyarakat betul-betul bisa dilayani 100 persen secara terpusat di PTSP dan dilayani dengan lebih cepat dan akurat.

Magelang, 30 September 2023



Kepala Kemenag Kota Magelang

Drs. H. Sofia Nur, M. Pd

NIP.196609171992031001

Lampiran :

Gambar 1. Diagram Mutu Layanan Publik Periode Juli - September 2023

