

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN IV**

**Periode : Oktober s.d Desember 2025**



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA MAGELANG  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN</b>	<b>1</b>
<b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Trend Nilai SKM	8
<b>BAB III</b>	<b>10</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kantor Kantor Kementerian Agama Kota Magelang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### 1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### **1.3 Metode Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kantor Kementerian Agama Kota Magelang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarluaskan kepada pengguna layanan yang diakses dari link : <https://bit.ly/SKMKemenagKotaMgl2025>. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kantor Kementerian Agama Kota Magelang, yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 306 orang dan sampel minimal sebanyak 171 responden.

## **BAB II**

### **ANALISIS DATA SKM**

#### **2.1 Analisis Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 306 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

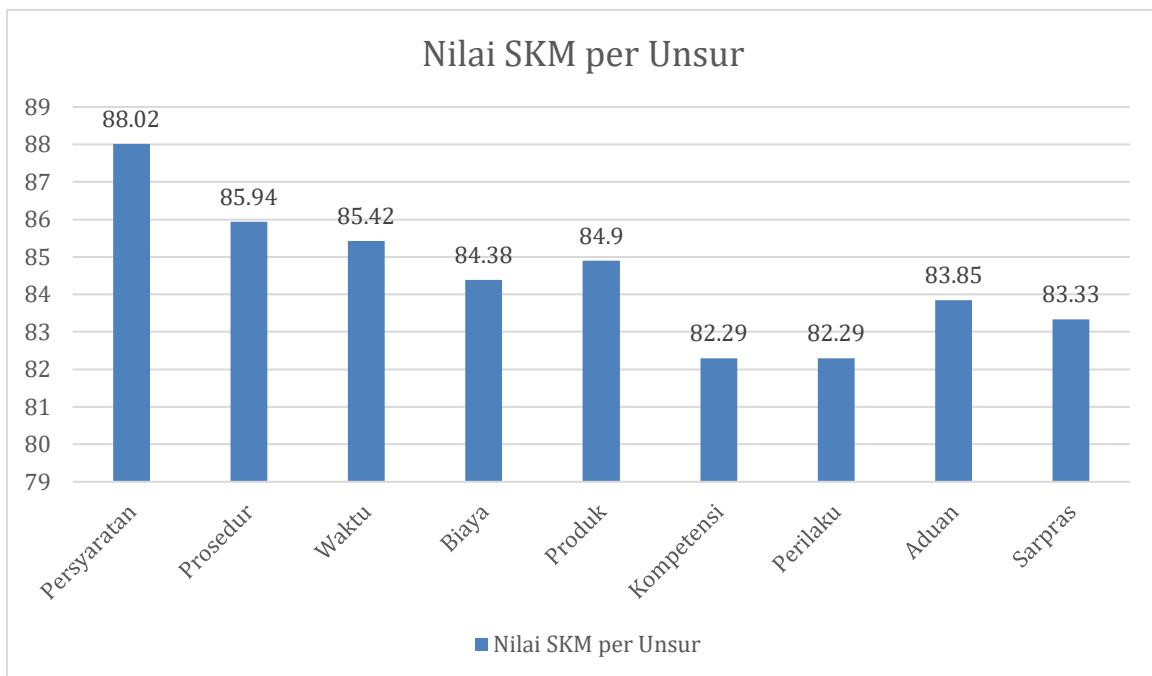
<b>No</b>	<b>KARAKTERISTIK</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	105	34%
		Perempuan	201	66%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	10	3%
		SMP/Sederajat	18	6%
		SMA/Sederajat	106	35%
		D1/D2/D3	20	7%
		D4/S1	132	43%
		S2	19	6%
		S3	1	0,3%
3	Pekerjaan	ASN	65	21%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0,3%
		Swasta	51	17%
		Wirausaha	29	9%
		Ibu Rumah Tangga	66	22%
		Pelajar/Mahasiswa	18	6%
		Petani/Nelayan	1	0,3%
		Pekerja		
		Lepas/Freelance	4	1%
		Pensiunan	41	13%
		Lainnya	30	10%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	305	99,7%
		Disabilitas	1	0,3%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0,3%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

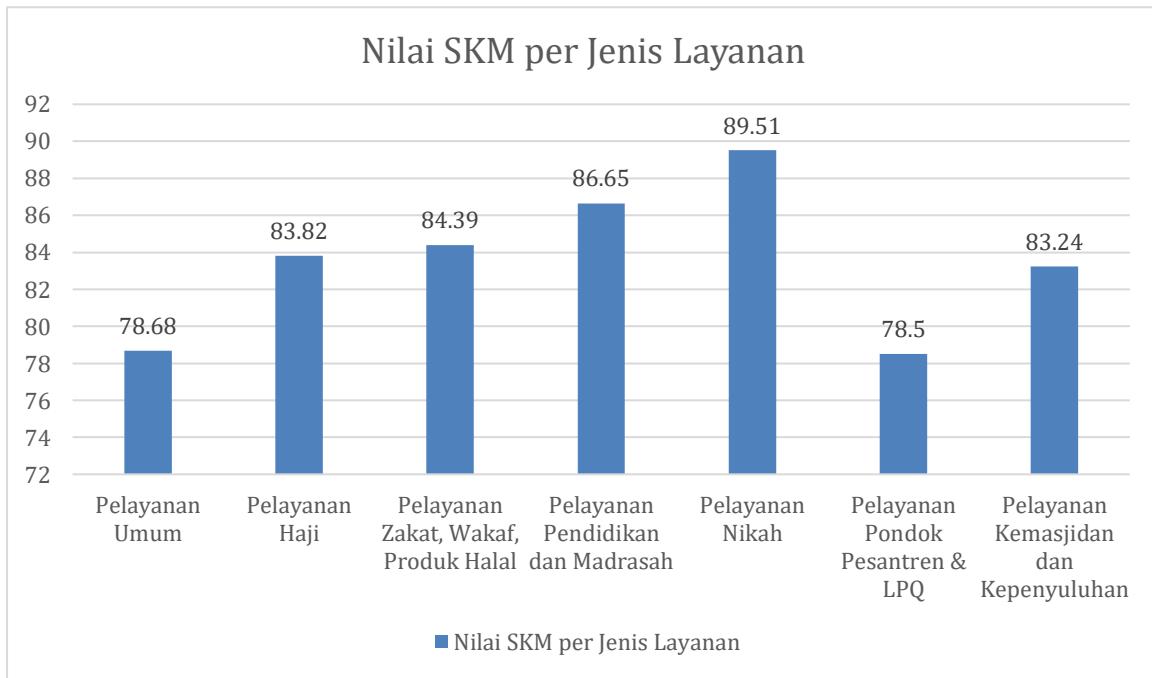
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Umum	40	78.75	75.63	78.13	79.38	80.63	77.50	78.75	80.00	79.38	78.68
2.	Pelayanan Haji	91	85.44	84.62	85.16	83.52	85.44	83.24	81.59	83.52	81.87	83.82
3.	Pelayanan Zakat, Wakaf, Produk Halal	21	84.52	85.71	84.52	86.90	85.71	82.14	82.14	84.52	83.33	84.39
4.	Pelayanan Pendidikan dan Madrasah	52	87.50	87.02	87.02	85.58	88.46	87.50	86.54	86.06	84.13	86.65
5.	Pelayanan Nikah	18	88.89	91.67	90.28	93.06	90.28	87.50	88.89	88.89	86.11	89.51
6.	Pelayanan Pondok Pesantren & LPQ	23	78.26	82.61	78.26	78.26	80.43	76.09	78.26	77.17	77.17	78.50
7.	Pelayanan Kemasjidan dan Kepenyuluhan	61	84.43	84.84	84.43	84.02	84.43	81.56	81.56	82.38	81.56	83.24
Rerata IKM Per Unsur			88.02	85.94	85.42	84.38	84.90	82.29	82.29	83.85	83.33	84.49
IKM Unit Layanan			<b>84.49 / 3.38</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>B</b>									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Jenis Layanan



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi, perilaku, dan sarpras merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat.

Secara kuantitatif, tiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. **Kompetensi dan Perilaku berada di posisi terendah pada nilai yang sama, yaitu 82,29.** Di posisi terendah kedua, **Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 83,33.**

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan seperti masih kurangnya fasilitas layanan yang ramah disabilitas tuna rungu, kurangnya kompetensi petugas untuk berkomunikasi dengan disabilitas tuna rungu, perlunya peningkatan aksesibilitas informasi melalui website dan media sosial, dan koordinasi dengan instansi lain. Selain itu, terdapat beberapa masukan terkait sarana dan prasarana, serta kebutuhan masyarakat atas pelayanan dan solusi yang cepat, lebih mudah, dan efektif.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan pembinaan kompetensi dan perilaku, meningkatkan keterampilan petugas, memperbaiki sarana prasarana terutama untuk kelompok rentan, serta meningkatkan penyebaran informasi pelayanan melalui media digital.

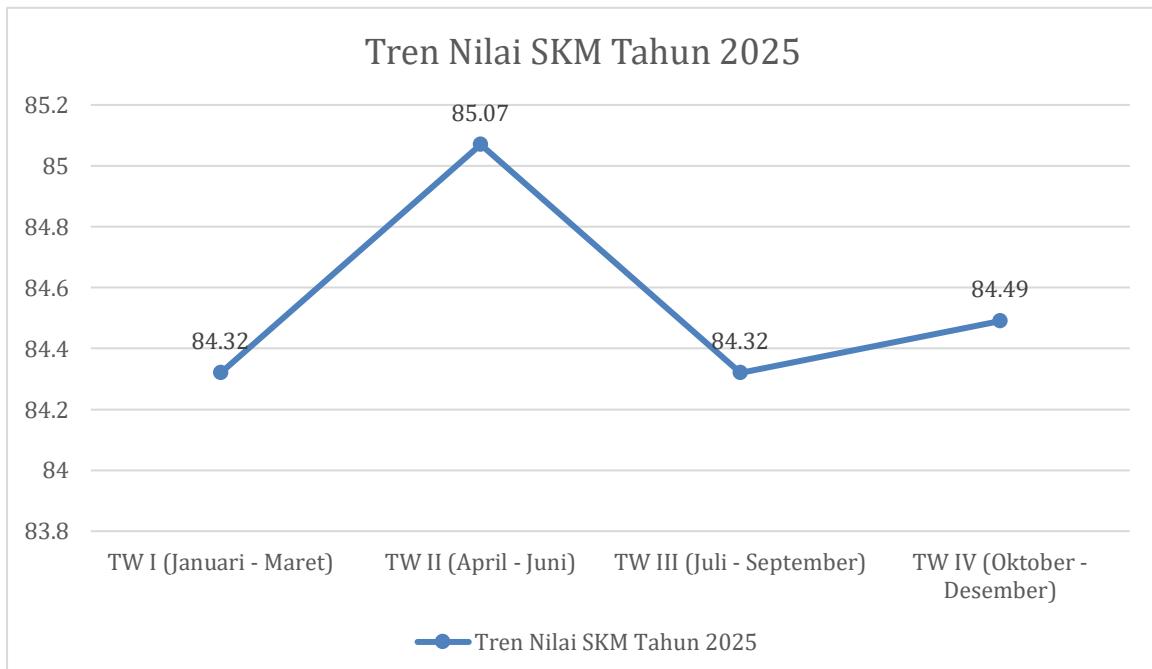
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan ke depan :

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	<b>Kompetensi</b>	Pelatihan dan Pembinaan Teknis terutama penggunaan aplikasi layanan dan penguatan sistem digital	<b>TW I</b>	<b>Kasubbag TU</b>
2.	<b>Perilaku</b>	Penguatan Kompetensi, Etika Pelayanan, Responsivitas dan	<b>TW I</b>	<b>Kasubbag TU</b>

		Integritas, melalui Pembinaan		
3.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Perbaikan sarana pendukung	<b>TW I</b>	<b>Kasubbag TU</b>

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerimaan layanan Kementerian Agama Kota Magelang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 periode terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Magelang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

## **BAB III**

### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

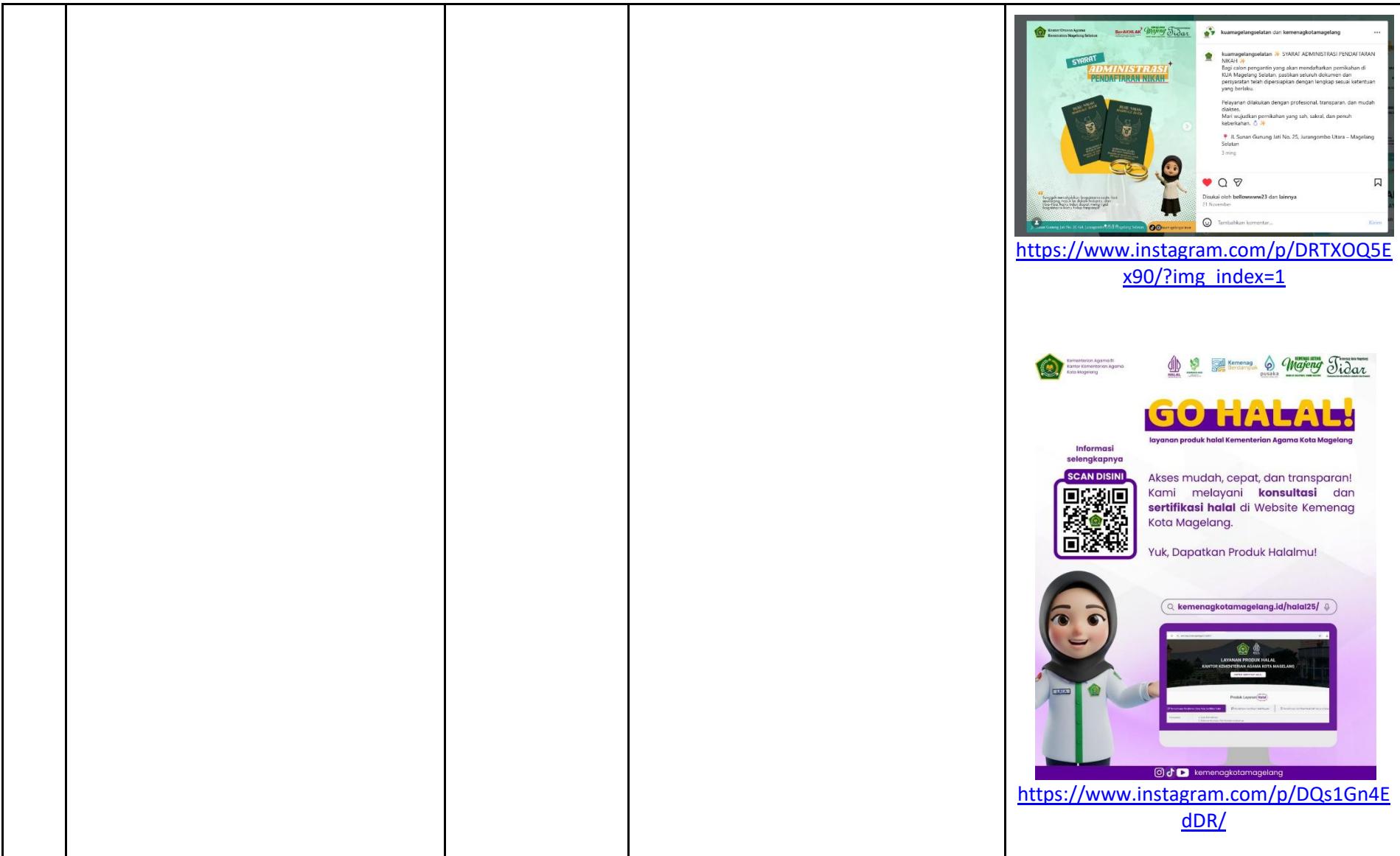
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Kementerian Agama Kota Magelang periode Juli – September 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW III (Juli - September 2025)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.31
2	Prosedur	3.42
3	Waktu	3.44
4	Biaya	3.33
5	Produk	3.38
6	Kompetensi	3.35
7	Perilaku	3.33
8	Aduan	3.44
9	Sarana dan Prasarana	3.35

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kantor Kementerian Agama Kota Magelang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode TW III (Juli - September 2025). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	<b>Persyaratan</b>	Sudah	<p><b>Tindak lanjut yang sudah dilaksanakan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan konten informasi persyaratan pelayanan</li> <li>2. Penyebaran konten informasi persyaratan dan pelayanan melalui media publikasi</li> </ol> <p><b>Hambatan yang dihadapi :</b></p> <p>Perlu dilakukan penyederhanaan persyaratan administrasi</p>	 <p><a href="https://www.instagram.com/p/DR03TBqk">https://www.instagram.com/p/DR03TBqk</a> 25g/</p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DRbRKoDk">https://www.instagram.com/p/DRbRKoDk</a> 5yF/</p>



				Informasi pelayanan terkait pendaftaran serifikasi halal : <a href="https://kemenagkotamagelang.id/halal25/">https://kemenagkotamagelang.id/halal25/</a>
2	<b>Biaya</b>	Sudah	<p><b>Tindak lanjut yang sudah dilaksanakan :</b></p> <p>Penguatan penagawasan terhadap percaloan, pungli dan pembinaan anti gratifikasi</p> <p><b>Hambatan yang dihadapi :</b></p> <p>Masih kurangnya penyusunan dan penyebaran informasi terkait biaya</p>	 <p>Pembinaan Anti Gratifikasi</p> 

				<div style="text-align: center;">  <p><b>Kuesioner Survey Zona Integritas Pada Unit Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Magelang Tahun 2025</b></p> <p><b>Kuesioner Survey Zona Integritas Pada Unit Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Magelang Tahun 2025</b></p> <p>Yth. Bapak/Ibu Pengguna Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Magelang</p> <p>Salam hormat, Dalam rangka mengukur Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada satuan kerja kami, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan. Berilah nilai antara 1-6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan semakin baik. Jawaban Bapak/Ibu secara jujur</p> </div>
--	--	--	--	---

3	<b>Perilaku</b>	Sudah	<p><b>Tindak lanjut yang sudah dilaksanakan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penguatan Kompetensi Pelayanan dan Responsivitas melalui Pembinaan</li> <li>2. Kaji terap ke Kemenag Kabupaten Bantul untuk Peningkatan Pelayanan Digital</li> </ol> <p><b>Hambatan yang dihadapi :</b></p> <p>Kurangnya inovasi, konsistensi dan dedikasi pegawai, kurangnya monitoring Kepuasan Layanan Harian.</p>	
---	-----------------	-------	---	---

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai dari Oktober hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 306 orang mengisi SKM pada Kementerian Agama Kota Magelang di tahun 2025. Pelayanan Haji menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 91 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Magelang secara umum mencerminkan **tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,49**. Nilai SKM Kantor Kementerian Agama Kota Magelang kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari periode I – IV tahun 2025 mengalami variasi kenaikan dan penurunan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Biaya dan Perilaku.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kantor Kementerian Agama Kota Magelang **telah** menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kota Magelang, 1 Desember 2025  
Kepala Kantor Kementerian Agama Kota  
Magelang



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

The screenshot shows a Google Forms survey titled "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG". The survey consists of two sections: "A. IDENTITAS RESPONDEN" and "B. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA".

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

- Nama : \***  
Short answer text
- Jenis Kelamin : \***  
 Laki-laki  
 Perempuan
- No Handphone : \***  
Short answer text
- Alamat : \***  
Short answer text

**B. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : \***

- 1. Pelayanan Umum
- 2. Pelayanan Haji
- 3. Pelayanan Zakat, Wakaf dan Produk Halal
- 4. Pelayanan Pendidikan dan Madrasah
- 5. Pelayanan Nikah
- 6. Pelayanan Pondok Pesantren dan LPQ
- 7. Pelayanan Kemasjid dan Kepenyuluhan
- Other: \_\_\_\_\_

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? \*

Ya  
 Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

Disabilitas Fisik  
 Disabilitas Intelektual  
 Disabilitas Mental  
 Disabilitas Sensorik

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 2

**B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Description (optional)

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

6. Aplikasi sistem layanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

7. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

9. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

Kritik dan Saran :

Long answer text

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

