

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

**Periode : Januari s.d Maret 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 Tren 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 disebarakan 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 177 orang dan sampel minimal sebanyak 121 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 48 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	69	39%
		Perempuan	108	61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	3	2%
		SMP/Sederajat	8	5%
		SMA/Sederajat	63	36%
		D1/D2/D3	16	9%
		D4/S1	71	40%
		S2	15	8%
		S3	1	1%
3	Pekerjaan	ASN	42	24%
		TNI	1	1%
		POLRI	1	1%
		Swasta	27	15%
		Wirausaha	17	10%
		Ibu Rumah Tangga	37	21%
		Pelajar/Mahasiswa	13	7%
		Petani/Nelayan	1	1%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	2%
		Pensiunan	17	10%

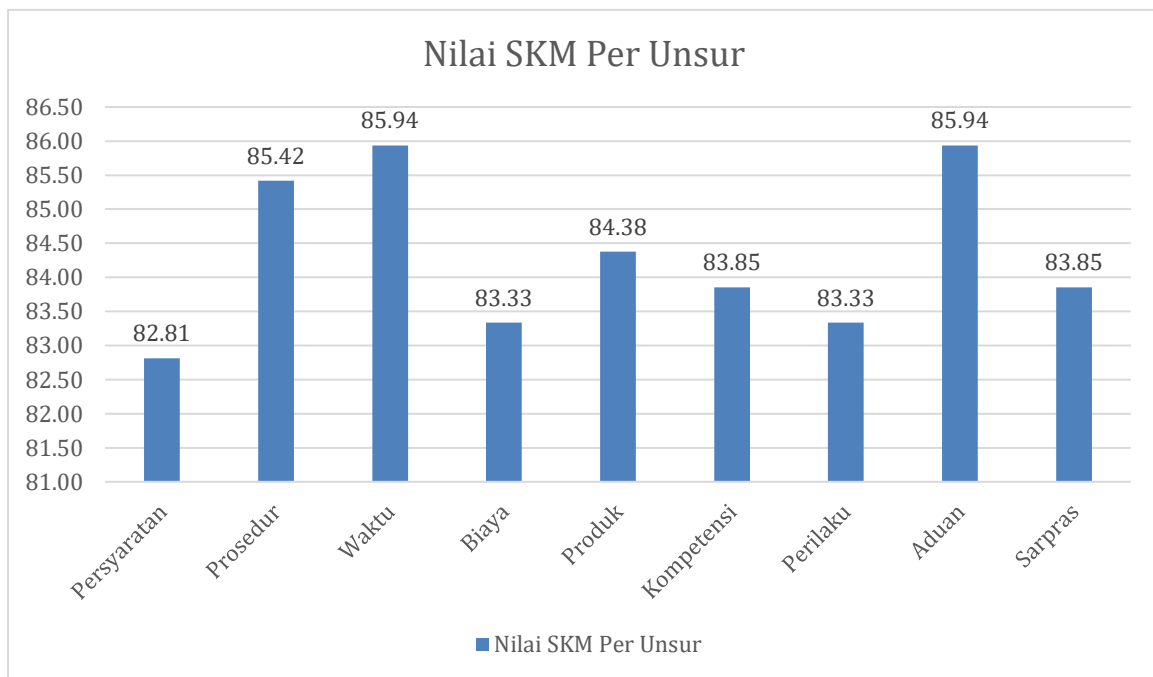
		Lainnya	18	10%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	174	98,3%
		Disabilitas	3	1,7%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0,56%
		Disabilitas Intelektual	0	0
		Disabilitas Mental	1	0,56%
		Disabilitas Sensorik	1	0,56%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

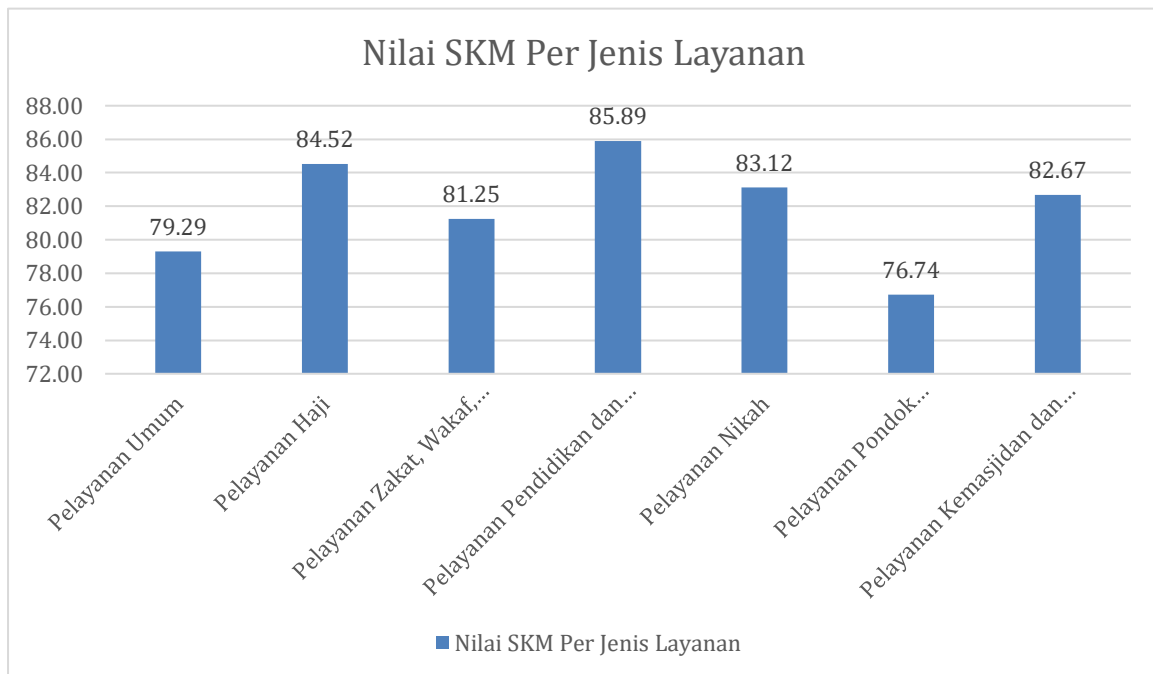
No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Umum	22	79.55	73.86	79.55	79.55	79.55	78.41	79.55	81.82	81.82	79.29
2.	Pelayanan Haji	47	87.23	86.17	86.17	82.45	86.17	84.04	82.45	84.57	81.38	84.52
3.	Pelayanan Zakat, Wakaf, Produk Halal	16	79.69	84.38	82.81	84.38	84.38	75.00	78.13	82.81	79.69	81.25
4.	Pelayanan Pendidikan dan Madrasah	38	86.18	88.16	86.84	84.87	88.16	86.18	84.87	84.87	82.89	85.89
5.	Pelayanan Nikah	13	82.69	82.69	84.62	86.54	80.77	82.69	82.69	82.69	82.69	83.12
6.	Pelayanan Pondok Pesantren & LPQ	16	76.56	78.13	78.13	76.56	78.13	76.56	75.00	76.56	75.00	76.74
7.	Pelayanan Kemasjidan dan Kepenyuluhan	25	83.00	84.00	83.00	81.00	84.00	82.00	82.00	83.00	82.00	82.67
Rerata IKM Per Unsur			82.81	85.42	85.94	83.33	84.38	83.85	83.33	85.94	83.85	84.32
IKM Unit Layanan			84.32 / 3.37									
Mutu Unit Layanan			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 persyaratan, biaya dan perilaku merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, tiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan.

**Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 82,81.** Di posisi terendah kedua, **biaya dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai yang sama, yaitu 83,33.**

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan seperti 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 perlunya pelayanan dan penyediaan 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 penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna, serta meningkatkan penyebaran informasi pelayanan dan biaya melalui media digital.

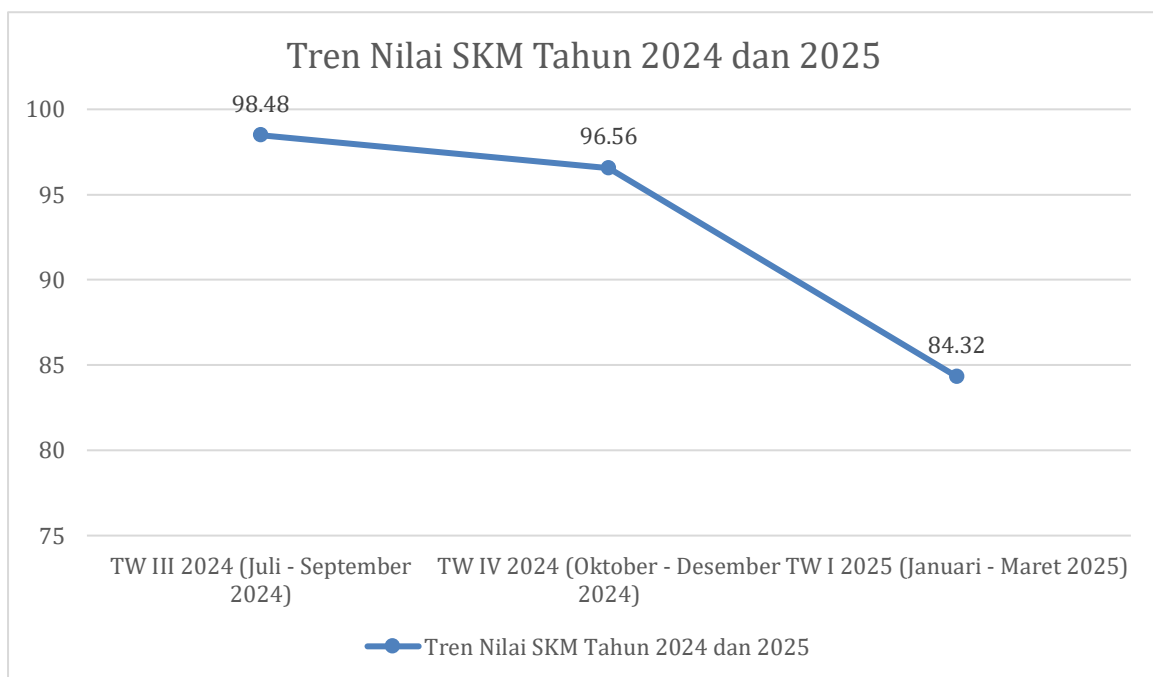
Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan ke depan :

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	<b>Persyaratan</b>	Penyempurnaan konten informasi persyaratan	<b>TW II</b>	<b>Kasubbag TU</b>
		Optimalisasi penyebaran melalui media publikasi		
2.	<b>Biaya</b>	Transparansi informasi biaya	<b>TW II</b>	<b>Kasubbag TU</b>
		Penguatan Pengawasan terhadap Percaloan, Pungli dan Gratifikasi		

3.	<b>Perilaku</b>	Penguatan Kompetensi Pelayanan dan Responsivitas melalui Pembinaan	<b>TW II</b>	<b>Kasubbag TU</b>
----	-----------------	--	--------------	--------------------

## 2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 periode terakhir, terdapat penurunan karena perbedaan standar dan metode penghitungan. 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 Oktober – Desember 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



**Tabel 1. Ringkasan Hasil SPKP Periode TW IV Oktober – Desember 2024**

No	Unsur	IKM
1	Informasi	3,86
2	Persyaratan	3,90
3	Prosedur/Alur	3,83
4	Jangka Waktu	3,91
5	Tarif/Biaya	3,81
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,93
7	Petugas Pelayanan	3,80
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,85

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 II (April – Juni 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	Persyaratan	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/DR03TBqk25g/">https://www.instagram.com/p/DR03TBqk25g/</a></p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DRbRKoDk5yF/">https://www.instagram.com/p/DRbRKoDk5yF/</a></p>

				 <p><a href="https://www.instagram.com/p/DRTXOQ5Ex90/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DRTXOQ5Ex90/?img_index=1</a></p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DQs1Gn4EdDR/">https://www.instagram.com/p/DQs1Gn4EdDR/</a></p>
--	--	--	--	--

				<p>Informasi pelayanan terkait pendaftaran serifikasi halal :</p> <p><a href="https://kemenagkotamagelang.id/halal25/">https://kemenagkotamagelang.id/halal25/</a></p>
2	Biaya	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> 

				 
--	--	--	--	--



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 Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 177 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 47 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Magelang secara umum mencerminkan **tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.32.**
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan periode I 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



(H. Muhammad Soleh Mubin, S Ag. MH)  
NIP. 197007102000031002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

The image displays two screenshots of a Google Forms survey. The left screenshot shows the beginning of the form, including the title, a description, and the first section titled 'A. IDENTITAS RESPONDEN'. The right screenshot shows the continuation of the form with questions about service reception date, education level, age, and occupation.

**Section 1 of 2**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG**

Form description

**A. IDENTITAS RESPONDEN**  
Description (optional)

Nama : \*

Short answer text

Jenis Kelamin : \*

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

No Handphone : \*

Short answer text

Alamat : \*

Short answer text

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 Kemasjidan dan Kepenyuluhan

☐ Other: \_\_\_\_\_

Tanggal Menerima Layanan : \*

Month, day, year

Pendidikan : \*

☐ Tidak Sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Usia : \*

☐ < 17 tahun

☐ 17 - 25 tahun

☐ 26 - 34 tahun

☐ 35 - 44 tahun

☐ 45 - 54 tahun

☐ 55 - 65 tahun

☐ > 65 tahun

Pekerjaan : \*

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Swasta

☐ Wirasaha

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Nelayan

☐ Pekerja Lepas/Freelance

☐ Pensiunan

☐ 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 \*

**B I U O T**

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

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

**B I U O T**

☐ 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)

