

LAPORAN

**TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG
TAHUN 2025**



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| LAPORAN | i |
| SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 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 |
| BAB II | 4 |
| ANALISIS DATA SKM | 4 |
| 2.1 Analisis Responden | 4 |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan | 4 |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut | 4 |
| 2.4 Trend Nilai SKM | 5 |
| BAB III | 6 |
| HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA | 6 |
| BAB IV | 7 |
| KESIMPULAN | 7 |

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 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Sebagai tindak lanjut dari amanat tersebut, ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Kementerian Agama Kota Magelang secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Hasil survei tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan. Laporan ini disusun untuk menyajikan hasil SKM Tahun 2025 sekaligus menggambarkan pelaksanaan tindak lanjut atas hasil SKM periode sebelumnya sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik; dan
2. Menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun manfaat pelaksanaan SKM antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada lingkup unit pelayanan;
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan dan perbaikan pelayanan; dan
6. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja pelayanan publik.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kantor Kementerian Agama Kota Magelang dengan membentuk Tim Pelaksana SKM yang bertanggung jawab atas seluruh tahapan pelaksanaan survei.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner daring (online) yang disebarluaskan kepada pengguna layanan melalui tautan: <https://bit.ly/SKMKemenagKotaMgl2025>

Kuesioner SKM terdiri atas 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan
9. Sarana dan prasarana.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan secara periodik dengan periode 1 (satu) tahun. Pengolahan data dan penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan setelah periode survei berakhir.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Jumlah populasi penerima layanan sebanyak 355 orang dengan jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei sebanyak 355 orang.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh 355 responden pengguna layanan dengan karakteristik yang beragam berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta kategorisasi pengguna layanan termasuk penyandang disabilitas. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dan memiliki latar belakang pendidikan D4/S1. Sebagian besar responden berasal dari unsur ibu rumah tangga dan aparatur sipil negara.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan sebesar 83,60 atau 3,34 dengan mutu pelayanan B (Baik).

Nilai rerata IKM per unsur menunjukkan bahwa unsur dengan nilai terendah adalah:

- Sarana dan Prasarana (82,11);
- Perilaku Pelaksana (82,46); dan
- Kompetensi Pelaksana (82,75).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan sebesar 84,49 atau 3,38 dengan mutu pelayanan B (Baik).

- Nilai rerata IKM per unsur menunjukkan bahwa unsur dengan nilai terendah adalah:
- Kompetensi Pelaksana (82,29);
- Perilaku Pelaksana (82,29); dan

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil SKM menunjukkan masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, khususnya pada unsur sarana dan prasarana, perilaku pelaksana, serta kompetensi pelaksana. Masukan masyarakat antara lain terkait keterbatasan fasilitas ramah disabilitas, kemampuan komunikasi petugas, aksesibilitas informasi layanan, serta kebutuhan pelayanan yang lebih cepat dan mudah.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM selama kurun waktu empat tahun terakhir menunjukkan pola fluktuatif yang dipengaruhi oleh perubahan metode penghitungan. Namun demikian, secara umum Kantor Kementerian Agama Kota Magelang menunjukkan komitmen yang konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM secara berkesinambungan.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE SEBELUMNYA

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Oktober–Desember 2024, terdapat beberapa unsur pelayanan dengan nilai relatif lebih rendah, antara lain unsur Petugas Pelayanan, Tarif/Biaya, dan Prosedur/Alur.

Sebagai tindak lanjut, Kantor Kementerian Agama Kota Magelang telah menyusun dan melaksanakan rencana perbaikan pelayanan melalui pembinaan petugas, penyederhanaan alur pelayanan, serta peningkatan kualitas sarana pendukung. Seluruh rencana tindak lanjut hasil SKM periode sebelumnya telah direalisasikan 100% dan menjadi dasar perbaikan pelayanan pada periode survei berikutnya.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Magelang Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. Jumlah responden SKM sebanyak 355 orang, dengan layanan Haji sebagai layanan dengan jumlah pengguna terbanyak;
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit layanan sebesar 83,60 dengan mutu pelayanan B (Baik);
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah Sarana dan Prasarana, diikuti Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana;
4. Seluruh rencana tindak lanjut hasil SKM periode sebelumnya telah direalisasikan 100%; dan
5. Kantor Kementerian Agama Kota Magelang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

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



LAMPIRAN

TABEL TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG
TAHUN 2025

| No | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Permasalahan yang Ditemukan | Rencana Tindak Lanjut | Waktu Pelaksanaan | Penanggung Jawab | Keterangan |
|----|----------------------|-----------|--|--|-------------------|-----------------------------|------------|
| 1 | Sarana dan Prasarana | 82,11 | Fasilitas layanan belum sepenuhnya ramah kelompok rentan dan perlu peningkatan kenyamanan ruang pelayanan. | 1) Perbaikan dan penambahan sarana pendukung pelayanan. 2) Penyesuaian fasilitas ramah disabilitas. | TW I – TW II 2026 | Kepala Subbagian Tata Usaha | Prioritas |
| 2 | Perilaku Pelaksana | 82,46 | Masih diperlukan peningkatan sikap ramah, empati, dan responsivitas petugas layanan. | Pembinaan etika pelayanan, penguatan budaya pelayanan prima dan integritas aparatur. | TW I – TW II 2026 | Kepala Subbagian Tata Usaha | Prioritas |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | 82,75 | Kemampuan komunikasi petugas dan penguasaan standar pelayanan masih perlu ditingkatkan. | Peningkatan kompetensi SDM melalui pembinaan dan pelatihan teknis pelayanan. | TW I – TW II 2026 | Kepala Subbagian Tata Usaha | Prioritas |

| | | | | | | | |
|---|---|-------|--|--|---------------------|-----------------------------|-----------|
| 4 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 84,37 | Informasi alur dan prosedur pelayanan belum sepenuhnya mudah dipahami oleh masyarakat. | Optimalisasi penyampaian informasi prosedur pelayanan melalui media digital dan papan informasi. | TW II – TW III 2026 | Kepala Subbagian Tata Usaha | Pendukung |
| 5 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 83,52 | Mekanisme penanganan pengaduan perlu terus ditingkatkan agar lebih responsif dan terdokumentasi. | Optimalisasi kanal pengaduan dan monitoring tindak lanjut pengaduan masyarakat. | TW III – TW IV 2026 | Kepala Subbagian Tata Usaha | |