

# **LAPORAN**

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



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG  
TAHUN 2025**

# DAFTAR ISI

<b>LAPORAN</b>	<b>i</b>
<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</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	4
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	4
2.4 Tren Nilai SKM	5
<b>BAB III</b>	<b>6</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	<b>6</b>
<b>BAB IV</b>	<b>7</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>7</b>

## **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 berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk evaluasi kinerja pelayanan publik. Hasil survei digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan guna mewujudkan pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, laporan ini juga memuat hasil tindak lanjut SKM pada periode sebelumnya sebagai wujud komitmen perbaikan 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 disebarakan 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan. Proses pengolahan data dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu sekitar 2 (dua) bulan setelah periode survei berakhir.

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Dengan jumlah populasi penerima layanan sebanyak 177 orang, maka jumlah minimal responden yang ditetapkan adalah 121 orang.

## **BAB II**

### **ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **2.1 Karakteristik Responden**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Magelang periode Januari–Maret 2025 diikuti oleh 177 responden dengan karakteristik sebagai berikut:

- Jenis Kelamin. Responden didominasi oleh perempuan sebanyak 108 orang (61%), sedangkan laki-laki sebanyak 69 orang (39%).
- Pendidikan. Sebagian besar responden berpendidikan SMA/ sederajat (36%) dan D4/S1 (40%), diikuti D1–D3 (9%), S2 (8%), SMP (5%), SD (2%), dan S3 (1%).
- Pekerjaan. Responden berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, dengan mayoritas ASN (24%), ibu rumah tangga (21%), pegawai swasta (15%), wirausaha (10%), dan pensiunan (10%). Sisanya terdiri dari pelajar/mahasiswa, pekerja lepas, petani/nelayan, TNI/POLRI, dan pekerjaan lainnya.
- Kategori Pengguna Layanan. Sebagian besar responden merupakan non disabilitas sebanyak 174 orang (98,3%), sedangkan penyandang disabilitas sebanyak 3 orang (1,7%), yang terdiri dari disabilitas fisik, mental, dan sensorik.

#### **2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan sebesar 84,32 dengan mutu pelayanan B (Baik).

Adapun tiga unsur pelayanan dengan nilai SKM terendah yang menjadi prioritas perbaikan adalah sebagai berikut:

- Persyaratan dengan nilai 82,81
- Biaya/Tarif dengan nilai 83,33
- Perilaku Pelaksana dengan nilai 83,33

Ketiga unsur tersebut menjadi fokus utama dalam penyusunan rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya.

## 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa unsur Persyaratan, Biaya, dan Perilaku Pelaksana memperoleh nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan. Unsur persyaratan memperoleh nilai terendah sebesar 82,81, sedangkan unsur biaya dan perilaku pelaksana masing-masing memperoleh nilai 83,33.

- Secara kualitatif, masyarakat memberikan masukan terkait:
- Keterbatasan fasilitas ramah disabilitas, khususnya bagi penyandang disabilitas tuna rungu;
- Perlunya peningkatan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dengan penyandang disabilitas;
- Aksesibilitas informasi pelayanan melalui website dan media sosial;
- Koordinasi lintas instansi;
- Harapan terhadap pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efektif.

Sebagai tindak lanjut, Kantor Kementerian Agama Kota Magelang menyusun rencana perbaikan pelayanan yang difokuskan pada unsur persyaratan, biaya, dan perilaku pelaksana.

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM selama tiga periode terakhir menunjukkan adanya fluktuasi nilai yang dipengaruhi oleh perbedaan standar dan metode penghitungan. Namun secara umum, Kantor Kementerian Agama Kota Magelang terus menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM secara berkesinambungan.

**BAB III**  
**TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil SKM periode Oktober–Desember 2024 menunjukkan bahwa beberapa unsur pelayanan masih memerlukan intervensi lanjutan, khususnya pada unsur dengan nilai terendah yaitu Petugas Pelayanan, Tarif/Biaya, dan Prosedur/Alur.

Sebagai tindak lanjut, Kantor Kementerian Agama Kota Magelang telah melaksanakan langkah-langkah perbaikan sebagai berikut:

1. Melakukan pembinaan dan penguatan etika pelayanan kepada petugas front office;
2. Meningkatkan transparansi informasi biaya layanan melalui media informasi dan kanal digital;
3. Menyederhanakan dan memperjelas alur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat;
4. Memperkuat layanan konsultasi dan pengaduan sebagai sarana komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Seluruh rencana tindak lanjut periode sebelumnya telah direalisasikan 100% dan menjadi dasar penyusunan perbaikan pada periode berjalan.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari–Maret 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebanyak 177 responden telah berpartisipasi dalam pengisian SKM, dengan layanan haji sebagai layanan dengan jumlah responden terbanyak;
2. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Magelang berada pada kategori Baik dengan nilai IKM 84,32;
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah Persyaratan, Biaya, dan Perilaku Pelaksana;
4. Seluruh rencana tindak lanjut periode sebelumnya telah dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Magelang secara optimal sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kota Magelang, 1 Desember 2025

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota  
Magelang



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