

LAPORAN

**TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG
PERIODE TRIWULAN III 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 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 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 Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan. Penyusunan dan pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan setelah periode survei berakhir.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Jumlah populasi pengguna layanan sebanyak 48 orang, dengan jumlah responden minimal sebanyak 43 orang. Pada pelaksanaan SKM periode ini, jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 48 orang.

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh 48 responden pengguna layanan dengan karakteristik berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta kategorisasi pengguna layanan, termasuk pengguna layanan penyandang disabilitas.

Secara umum, responden didominasi oleh perempuan (63%), dengan tingkat pendidikan terbanyak pada jenjang SMA/sederajat dan D4/S1. Sebagian besar responden merupakan ibu rumah tangga dan ASN. Terdapat 2 responden penyandang disabilitas yang terdiri dari disabilitas mental dan disabilitas sensorik.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

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

- Persyaratan (82,81)
- Biaya/Tarif (83,33)
- Perilaku Pelaksana (83,33)

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM, terdapat beberapa aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Masukan masyarakat antara lain terkait:

Penyederhanaan persyaratan pelayanan;

- Transparansi biaya pelayanan;
- Peningkatan sikap dan komunikasi petugas;
- Aksesibilitas layanan bagi penyandang disabilitas; serta
- Peningkatan penyebaran informasi melalui media digital.

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 pola yang fluktuatif. Namun demikian, secara umum Kantor Kementerian Agama Kota Magelang menunjukkan komitmen yang kuat 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 SKM periode Triwulan II (April–Juni 2025), unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Perilaku Pelaksana, Prosedur, dan Kompetensi Pelaksana. Terhadap hasil tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Magelang telah menyusun dan melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan.

Seluruh rencana tindak lanjut telah dilaksanakan 100% melalui pembinaan internal, peninjauan SOP pelayanan, serta peningkatan kompetensi petugas pelayanan. Pelaksanaan tindak lanjut tersebut berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Jumlah responden SKM sebanyak 48 orang, dengan layanan Haji sebagai layanan dengan jumlah pengguna terbanyak;
2. Nilai IKM unit layanan sebesar 84,32 dengan mutu pelayanan B (Baik);
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah Persyaratan, Biaya/Tarif, dan Perilaku 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

