



Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur

bangga
melayani
bangsa

Eviden PMPZI 2025

LAPORAN

HASIL SURVEI PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

TRIWULAN IV - TAHUN 2025

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif





LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TRIWULAN IV Periode: Oktober s.d. Desember 2025

Berdasarkan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025

**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2025**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
TRIWULAN IV
Periode : Oktober s.d. Desember 2025

Disahkan di Sidoarjo
Pada hari Selasa, 20 Januari 2026

Mengetahui
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur,



Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I
NIP. 197204122000031002

Ketua Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,



Syaikhul Hadi, S.Ag., M.Fil.I
NIP. 197507152000031003



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur periode bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2025.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Triwulan IV Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 20 Januari 2026

Ketua Survei,



Syaikhul Hadi, S.Ag., M.Fil.I



DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. KUESIONER SURVEI	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI	3
A. Kriteria Responden	3
B. Metode Pencacahan	5
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	6
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	7
A. Analisis Hasil Survei	7
B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei	8
BAB IV. DATA SURVEI	11
A. Data Responden	11
B. Data Dukung Lainnya	13
LAMPIRAN	v

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025 yang dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober s.d. 31 Desember 2025 yaitu pada Triwulan IV Tahun 2025 dan diperoleh sebanyak 79 (Tujuh Puluh Sembilan) responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

Tabel 1.
Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.

No	Ruang Lingkup
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	Petugas pelayanan Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
8	Layanan konsultasi dan pengaduan Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/<i>hotline/callcenter/media online</i>), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan IV (01 Oktober s.d 31 Desember 2025) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diperoleh populasi responden sebanyak 79 (Tujuh Puluh Sembilan) responden. Jumlah sampel yang digunakan dalam survei mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang menggunakan teknik sampel dari tabel Krejcie and Morgan (Lampiran 1.)

Hasil penetapan sampel dengan teknik tersebut di atas, diperoleh jumlah sampel pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan IV berjumlah 66 (Enam Puluh Enam) sampel dengan taraf kesalahan 10% sebagaimana rincian dalam tabel berikut

Tabel 2.
Jumlah Populasi Dan Sampel Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Triwulan IV Tahun 2025

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
1	25	Layanan Haji dan Umrah
2	53	Layanan Pendidikan Madrasah
3	12	Layanan Haji dan Umrah
4	5	Layanan Haji dan Umrah
5	44	Layanan Pendidikan Madrasah
6	2	Layanan Urusan Agama Islam
7	42	Layanan Pendidikan Madrasah
8	28	Layanan Pendidikan Madrasah
9	49	Layanan Bimbingan Masyarakat Kristen
10	40	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
11	66	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
12	56	Layanan Pendidikan Madrasah
13	57	Layanan Tata Usaha - Kearsipan dan Umum
14	15	Layanan Pendidikan Madrasah
15	17	Layanan Bimbingan Masyarakat Kristen
16	30	Layanan Haji dan Umrah
17	11	Layanan Haji dan Umrah

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
18	3	Layanan Konsultasi
19	52	Layanan Pendidikan Agama Islam
20	62	Layanan Bimbingan Masyarakat Kristen
21	4	Layanan Pendidikan Madrasah
22	41	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
23	47	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
24	16	Layanan Haji dan Umrah
25	9	Kearsipan dan Umum
26	26	Layanan Tata Usaha - Organisasi dan Tatalaksana
27	55	Layanan Konsultasi
28	37	Layanan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
29	64	Layanan Haji dan Umrah
30	29	Layanan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
31	14	Layanan Pendidikan Madrasah
32	36	Layanan Tata Usaha - Kearsipan dan Umum
33	51	Layanan Tata Usaha - Kearsipan dan Umum
34	46	Layanan Pendidikan Madrasah
35	58	Layanan Bimbingan Masyarakat Kristen
36	7	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
37	8	Layanan Tata Usaha - Kearsipan dan Umum
38	65	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
39	18	layanan permohonan magang
40	13	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
41	54	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
42	48	Layanan Haji dan Umrah
43	31	Layanan Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf
44	43	Layanan Tata Usaha - Humas, Protokoler dan Sistem Informasi
45	35	Layanan Pendidikan Madyama Widyalyaya
46	38	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
47	24	Layanan Haji dan Umrah
48	39	Layanan Pendidikan Madrasah
49	6	Layanan Bimbingan Masyarakat Kristen
50	22	Layanan Haji dan Umrah
51	21	Layanan Haji dan Umrah
52	60	Layanan Pendidikan Madrasah
53	34	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
54	63	Layanan Tata Usaha - Kearsipan dan Umum
55	61	Layanan Pendidikan Madrasah
56	10	Layanan Urusan Agama Islam
57	20	Layanan Bimbingan Masyarakat Katolik
58	32	Layanan Tata Usaha - Humas, Protokoler dan Sistem Informasi

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
59	27	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
60	23	Layanan Haji dan Umrah
61	59	Layanan Pendidikan Madrasah
62	33	Layanan Konsultasi
63	1	Layanan Urusan Agama Islam
64	50	Layanan Pendidikan Madrasah
65	19	Layanan Tata Usaha - Humas, Protokoler dan Sistem Informasi
66	45	Layanan Pendidikan Madrasah

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* https://bit.ly/SPKPSPAK2025_KanwilJatim yang sudah disiapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur;
- Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsapps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur ini dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober s.d. 31 Desember 2025.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, artinya responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam rentang waktu Triwulan IV Tahun 2025.

5. Lokasi Survei dan Unit Analisis

Lokasi pelaksanaan survei adalah tempat dimana tempat pelayanan yang akan dilakukan survei terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data survei yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode survei yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam pelaksanaan survei.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1-6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur ditentukan sebagai berikut:

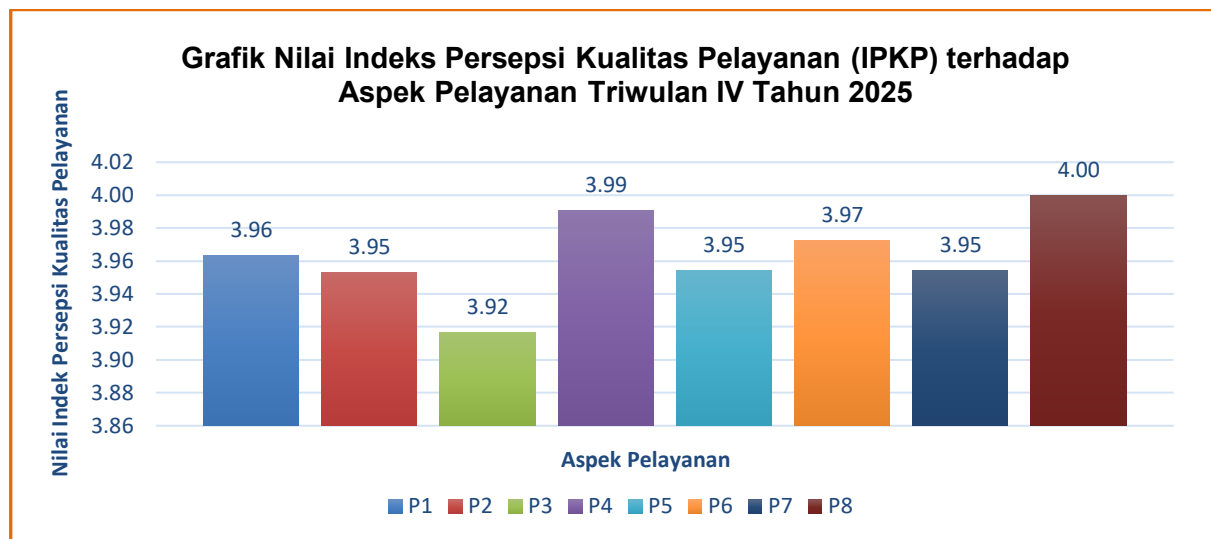
Tabel 3.
Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur periode 01 Oktober s.d. 31 Desember Tahun 2025 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **3.96** atau **99.08** sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan termasuk kategori **A “Sangat Baik”**, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.
Tabel Nilai Pernyataan Kualitas Pelayanan

	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan							
IPKP Per Aspek	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Kategori	39,6	3,95	3,92	3,99	3,95	3,97	3,95	4,00
IPKP Unit Layanan	3,95 Kategori A (Sangat Baik)							



Gambar 1. Grafik Aspek Pelayanan terhadap Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Triwulan IV Tahun 2025

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 01 Oktober s.d. 31 Desember 2025 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah Layanan Konsultasi dan Pengaduan, berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/*hotline/callcenter/media online*), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas, hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:
 - a. Telah tersedia sarana dan prasarana layanan konsultasi dan pengaduan yaitu WA Center Pengaduan, WA Center Layanan Publik, Ruang Layanan Konsultasi serta Petugas Pengelola Pengaduan dan Layanan Konsultasi

serta telah dilaksanakan publikasi pada web site, media social maupun media offline lainnya, sehingga dapat mempermudah pengguna layanan untuk melaporkan pengaduan terkait layanan publik, maupun memperoleh informasi melalui layanan konsultasi sesuai kebutuhan.

- b. Telah diimplementasikannya penggunaan teknologi informasi melalui Aplikasi PTSP CERIA dalam memberikan pelayanan publik secara daring yang memberikan kemudahan pengguna layanan untuk menyampaikan penilaian maupun pengaduan dari hasil layanan yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP);
 - c. Telah dilakukan pemantauan dan evaluasi oleh pimpinan terhadap budaya kerja petugas layanan berdasarkan kode etik pelayanan dan budaya kerja CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif dan Akuntabel) dalam memberikan pelayanan, dan jika masih ada kekurangan akan terus menerus dilakukan perbaikan.
2. Ruang lingkup terendah adalah persyaratan dimana untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Berdasarkan hal tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi :
- a. Melaksanakan upaya perbaikan Standar Pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik bersama stakeholder terkait melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) sehingga mendapat hasil reuiu Standar Pelayanan yang sesuai kebutuhan, dan menginformasikan seluruh persyaratan layanan kepada pengguna layanan, sehingga akan tercapai kualitas pelayanan publik yang excellent dan dapat menaikkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).
 - b. Melaksanakan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga dapat lebih disederhanakan dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan publik yang dibutuhkan.

Tabel 5.
Rencana Tindak Lanjut Survei

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
			TW I s.d IV - 2026	
1	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan	Melaksanakan upaya perbaikan Standar Pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik, sehingga akan tercapai kualitas pelayanan publik yang excellent dan dapat menaikkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).	√	Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang, dan Pembimas
		Melaksanakan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga dapat lebih disederhanakan dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan publik yang dibutuhkan.	√	Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang, dan Pembimas

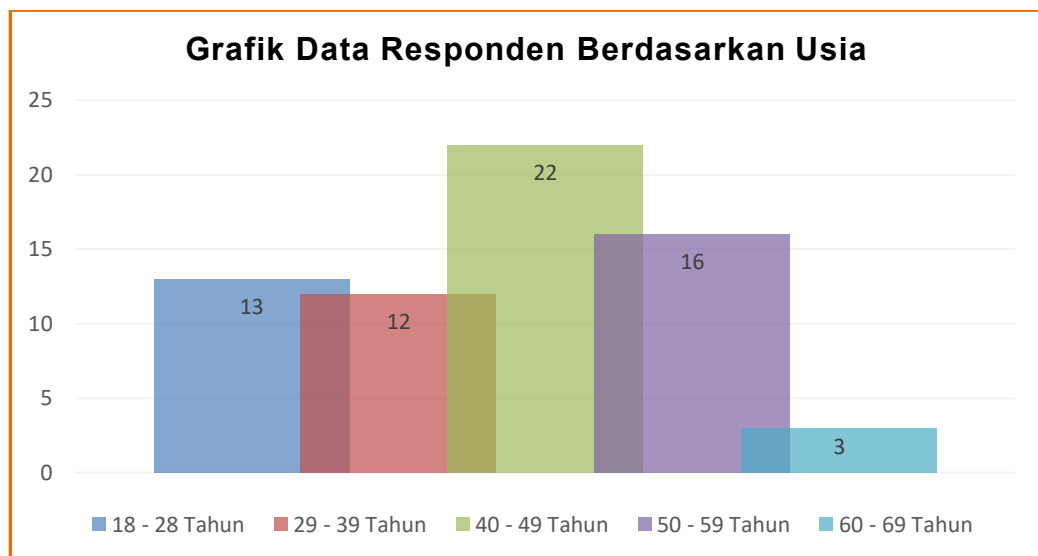
BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel 6.
Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28 Tahun	13	20%
2	29 - 39 Tahun	12	18%
3	40 - 49 Tahun	22	33%
4	50 - 59 Tahun	16	24%
5	60 - 69 Tahun	3	5%
	Jumlah	66	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40 - 49 Tahun yaitu sejumlah 22 (dua puluh dua) orang dengan presentase 33% (tiga puluh tiga) persen.

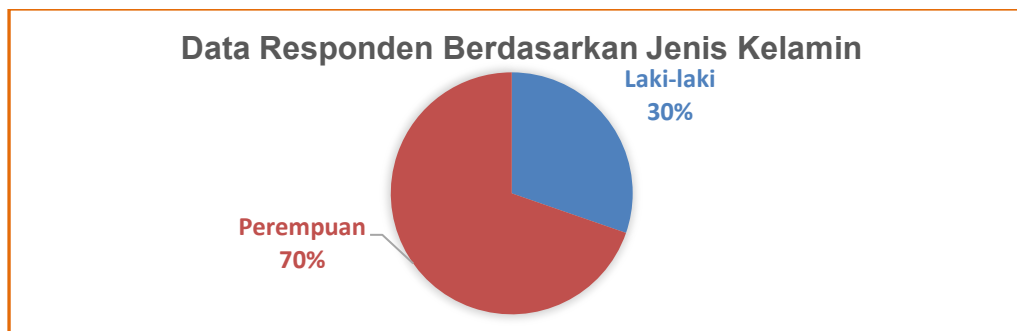


Grafik 1. Data Responden berdasarkan Usia

Tabel 7.
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	22	33%
2	Perempuan	44	67%
	Jumlah	66	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 44 (empat puluh empat) orang dengan presentase 67% (enam puluh tujuh) persen.

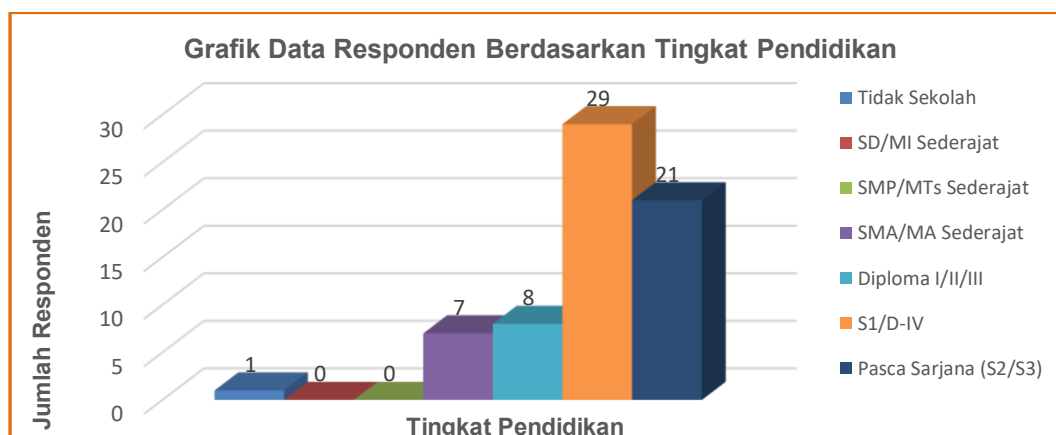


Grafik 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 8.
Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak Sekolah	1	2%
2	SD/MI Sederajat	0	0%
3	SMP/MTs Sederajat	0	0%
4	SMA/MA Sederajat	7	11%
5	Diploma I/II/III	8	12%
6	S1/D-IV	29	44%
7	Pasca Sarjana (S2/S3)	21	32%
	Jumlah	66	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini sebagian besar memiliki Pendidikan S1/D-IV yaitu sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang dengan presentase 44% (empat puluh empat) persen.

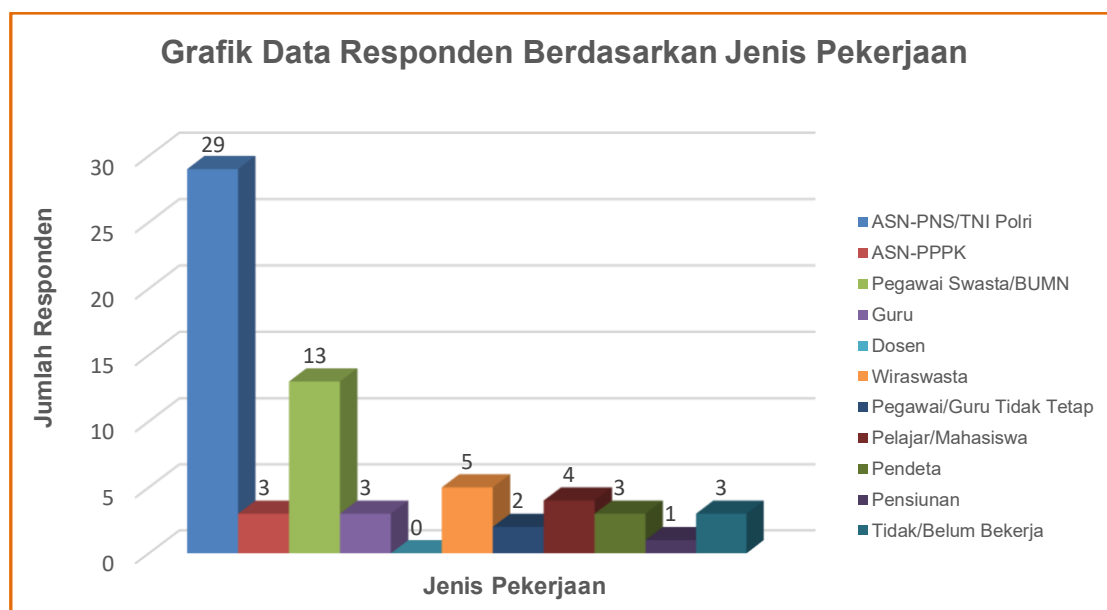


Grafik 3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 7.
Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	ASN-PNS/TNI Polri	29	44%
2	ASN-PPPK	3	5%
3	Pegawai Swasta/BUMN	13	20%
4	Guru	3	5%
5	Dosen	0	0%
6	Wiraswasta	5	8%
7	Pegawai/Guru Tidak Tetap	2	3%
8	Pelajar/Mahasiswa	4	6%
9	Pendeta	3	5%
10	Pensiunan	1	2%
11	Tidak/Belum Bekerja	3	5%
	Jumlah	66	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini sebagian besar memiliki jenis pekerjaan sebagai ASN-PNS/TNI Polri yaitu sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang dengan presentase 44% (empat puluh empat) persen).



Grafik 4. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut :

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

NILAI INDEKS

3,96

KATEGORI A (SANGAT BAIK)

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

**Tabel 10. Pengguna Layanan
Periode Oktober s.d. Desember 2025**

PENGGUNA LAYANAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR			
RESPONDEN			
Jumlah		: 66	orang
Jenis kelamin	Laki-laki	: 20	orang
	Perempuan	: 46	orang
Pendidikan	Tidak Sekolah	: 1	orang
	SD/MI Sederajat	: 0	orang
	SMP/MTs Sederajat	: 0	orang
	SMA/MA Sederajat	: 7	orang
	Diploma I/II/III	: 8	orang
	S1/D-IV	: 29	orang
	S2/S3	: 21	orang
Usia	18 – 28 Tahun	: 13	orang
	29 – 39 Tahun	: 12	orang
	40 – 49 Tahun	: 22	orang
	50 – 59 Tahun	: 16	orang
	60 – 69 Tahun	: 3	orang
Pekerjaan	ASN-PNS/TNI Polri	: 29	orang
	ASN-PPPK	: 3	orang
	Pegawai Swasta/BUMN	: 13	orang
	Guru	: 3	orang
	Dosen	: 0	orang
	Wiraswasta	: 5	orang
	Pegawai/Guru Tidak Tetap	: 2	orang
	Pelajar/Mahasiswa	: 4	orang
	Pendeta	: 3	orang
	Pensiunan	: 1	orang
	Tidak/Belum Bekerja	: 3	orang

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan https://bit.ly/HasilSPKPSPAK2025_KanwilJatim. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir pada Lampiran 2.

Lampiran 1.

(Berdasarkan Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

Tabel 8
Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Tabel 9.
Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Menurut Morgan dan Krejcie

Populasi	Rand	Nomor Urut
1	0,6915	25
2	0,3822	53
3	0,8675	12
4	0,9328	5
5	0,4773	44
6	0,9586	2
7	0,4917	42
8	0,6707	28
9	0,4272	49
10	0,5525	40
11	0,1604	66
12	0,3454	56
13	0,1120	69
14	0,3187	57
15	0,8057	15
16	0,7656	17
17	0,6583	30
18	0,8880	11
19	0,9463	3
20	0,3978	52
21	0,2643	62
22	0,0314	78
23	0,0381	76
24	0,9461	4
25	0,1102	70
26	0,4921	41
27	0,4599	47
28	0,7983	16
29	0,8949	9
30	0,6819	26
31	0,3552	55
32	0,0112	79
33	0,0358	77
34	0,5978	37
35	0,2135	64
36	0,6636	29
37	0,8596	14
38	0,6147	36
39	0,4153	51
40	0,4641	46
41	0,3167	58
42	0,9154	7

Populasi	Rand	Nomor Urut
43	0,8987	8
44	0,0455	74
45	0,1959	65
46	0,7646	18
47	0,8636	13
48	0,3670	54
49	0,4541	48
50	0,6566	31
51	0,4793	43
52	0,6157	35
53	0,5824	38
54	0,0993	71
55	0,0556	73
56	0,6958	24
57	0,5741	39
58	0,9294	6
59	0,7117	22
60	0,1217	67
61	0,7183	21
62	0,2904	60
63	0,6163	34
64	0,2634	63
65	0,2720	61
66	0,0444	75

Hasil penetapan sampel dengan teknik tersebut di atas, maka diperoleh jumlah sampel pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan IV berjumlah 66 (enam puluh enam) sampel dengan taraf kesalahan 10% dari 79 (tujuh puluh sembilan) responden.



Lampiran 2.

Contoh Formulir Pengisian Survei

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PADA KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025

Yth. Bapak/Ibu Pengguna Layanan pada satuan kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Assalamualaikum Wr. Wb.

Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada satuan kerja ini. Berilah bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang yang Bapak/Ibu berikan menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan kami semakin baik.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wasaalamualaikum Wr. Wb.

zikanwilkemenagjatim@gmail.com [Switch account](#) [Draft saved](#)

*** Indicates required question**

Email *

Your email

[Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

PROFIL RESPONDEN

Data yang telah diinformasikan akan terjaga keamanannya dan tidak akan disalahgunakan.

Nama Responden *

Your answer

Jenis Kelamin *

☐ Pria

☐ Wanita

Usia *

☐ 18 - 28 Tahun

☐ 29 - 39 Tahun

☐ 40 - 49 Tahun

☐ 50 - 59 Tahun

☐ 60 - 69 Tahun

Pendidikan Terakhir *

☐ Tidak Sekolah

☐ SD/MI Sederajat

☐ SMP/MTs Sederajat

☐ SMA/MA Sederajat

☐ Diploma I/II/III

☐ S1/ D-IV

☐ Pasca Sarjana (S2/S3)

☐ Other: _____

Pekerjaan *

☐ ASN-PNS/TNI Polri

☐ ASN-PPPK

☐ Pegawai Swasta/BUMN

☐ Guru / Dosen

☐ Wiraswasta

☐ Pegawai/Guru Tidak Tetap

☐ Tidak Bekerja/Belum Bekerja

☐ Other: _____

Asal Satker *

☐ Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

☐ Madrasah

☐ Kantor Urusan Agama

☐ Balai Diklat Keagamaan

☐ UPT

☐ Perguruan Tinggi (PTKIN/PTN/PTS)

☐ Pemerintah Daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota)

☐ Perusahaan Swasta/BUMN

☐ Other: _____

Email Responden *

Your answer

No. HP Responden dengan WA Aktif *

Your answer

Jenis Pelayanan Yang Telah Diterima *

Mohon pilih jenis layanan yang telah diterima

- ☐ Layanan Konsultasi
☐ Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
☐ Layanan Tata Usaha - Organisasi dan Tatalaksana
☐ Layanan Tata Usaha - Hukum dan Orang Asing
☐ Layanan Tata Usaha - Perencanaan Anggaran
☐ Layanan Tata Usaha - Keuangan
☐ Layanan Tata Usaha - Kearsipan dan Umum
☐ Layanan Tata Usaha - Humas, Protokol dan Sistem Informasi
☐ Layanan Tata Usaha - Pengadaan Barang/Jasa
☐ Layanan Perijinan dan Sertifikasi
☐ Layanan Haji dan Umrah
☐ Layanan Pendidikan Madrasah
☐ Layanan Pendidikan Agama Islam
☐ Layanan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
☐ Layanan Zakat dan Wakaf
☐ Layanan Penyuluhan/Bimbingan Masyarakat Islam
☐ Layanan Bimbingan Masyarakat Kristen
☐ Layanan Bimbingan Masyarakat Katolik
☐ Layanan Bimbingan Masyarakat Hindu
☐ Layanan Bimbingan Masyarakat Buddha
☐ Other: _____

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**1. Informasi Pelayanan Tersedia pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ***

Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ

**2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini ***

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

**3. Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan ***

Informasi Prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

**4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ***

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

**5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan ***

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran

**6. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan ***

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya

**7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat ***

Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenalan dll) petugas melayani dengan ramah

**8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses ***

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjutnya jelas.



Back

Next

Clear form

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini *

Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya

1 2 3 4 5 6

★ ★ ★ ★ ★ ★

2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini *

Tidak ada Petugas memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan mengindikasikan kecurangan, seperti: penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

1 2 3 4 5 6

★ ★ ★ ★ ★ ★

3. Tidak ada penerimaan imbalan/uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini *

Tidak ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar

1 2 3 4 5 6

★ ★ ★ ★ ★ ★

4. Tidak ada Pungutan Liar (Pungli) pada unit layanan ini *

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).

1 2 3 4 5 6

★ ★ ★ ★ ★ ★

5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini *

Pungli merupakan permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli bisa dikamufleskan melalui istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb.)

1 2 3 4 5 6

★ ★ ★ ★ ★ ★

Back Next Clear form

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PADA KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2025

zikanwilkemenagjatim@gmail.com [Switch account](#)

* Indicates required question

Saran

Hal-hal yang ingin disampaikan *

Your answer

Back Submit Clear form

Never submit passwords through Google Forms.