



**LAPORAN
HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN KEDUA
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2024**



**BAGIAN TATA USAHA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
2024**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan Kedua Tahun 2024 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada stakeholder terkait sampai bulan Juni 2024. Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan Kedua Tahun 2024 mulai pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang membantu terlaksananya Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan Kedua Tahun 2024 sampai selesai.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak kami harapkan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Mengetahui,
Kepala Kantor

^

Dr. AKHMAD SRUJI BAHTIAR, M.Pd.I
NIP. 197204122000031002



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Maksud dan Tujuan	1
D. Ruang Lingkup	2
E. Manfaat	2
F. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	4
A. Penyiapan Bahan	4
B. Penetapan Responden, Media dan Waktu Pengumpulan Data	4
C. Metode Pengumpulan Data	5
BAB III ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	7
A. Deskripsi Statistik	7
B. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	9
C. Analisa Masalah	11
D. Pemecahan Masalah	11
E. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	12
F. Survei Berkesinambungan	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran	13
Lampiran	14



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 2 Nilai Rata – Rata Per Sub Unsur Pelayanan	10
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	11



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Statistik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	7
Gambar 2. Statistik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	8



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Rekap Kuisisioner	14
Lampiran 2 Tabel Koding Kuisisioner	15
Lampiran 3 Tabel Perhitungan IKM	16
Lampiran Gambar	17



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan yang tertuang pada Keputusan Menteri Agama Nomor 633 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama dan Area keenam pada Zona Integritas, yaitu Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus selalu ditingkatkan seiring dengan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat pelayanan yang diberikan. Kondisi pandemi juga menuntut agar pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat dan efektif tetapi juga dapat dilakukan dimana saja. Peningkatan kepuasan pelayanan akan berbanding terbalik dengan jumlah pengaduan pelayanan yang masuk. Pengaduan/keluhan dapat berupa prosedur yang kurang transparan, berbelit-belit, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman serta pelayanan yang diskriminatif.

Oleh sebab itu, upaya perbaikan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan secara kontinu dilaksanakan bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memberikan kepuasan atas pelayanan yang kita berikan. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Agama Nomor 633 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;



C. Maksud Dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan bertujuan untuk melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

D. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan terbatas di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Responden tersebut diambil dari pihak-pihak yang menerima pelayanan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden terdiri dari 8 unsur dan 30 sub unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

E. Manfaat

Manfaat dilaksanakannya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- A. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- B. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- C. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- D. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- E. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- F. Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan di atas yakni unsur yang relevan, valid dan reliabel, merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur dan persyaratan pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan syarat yang sesuai dengan jenis pelayanannya;

2. Kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
3. Performa petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, kesopanan dan keramahan petugas selama memberikan pelayanan;
4. Kepastian jadwal dan kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang pasti dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
5. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
6. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
7. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
8. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
9. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan seperti bebas dari percaloan.



BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini untuk selanjutnya dituangkan dalam bentuk survei kepuasan masyarakat, dengan tahapan – tahapan kegiatan sebagai berikut:

A. Penyiapan Bahan

a. Kuisisioner

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data dengan survei pada penerima pelayanan. Kuisisioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat (kuisisioner terlampir).

b. Kuisisioner terbagi dalam tiga bagian, yaitu:

1. Bagian I, berisi identitas responden meliputi kelompok usia responden, jenis kelamin responden, pendidikan terakhir responden, pekerjaan responden dan jenis layanan yang pernah diterima responden.
2. Bagian II, berisi pendapat responden tentang pelayanan publik terhadap unsur unsur pelayanan yang dinilai berdasarkan pelayanan yang pernah diterima.
3. Bagian III, berisi saran dan hal-hal yang ingin disampaikan responden terkait pelayanan.

c. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pada kuisisioner ini adalah pilihan ganda yang secara umum mencerminkan kualitas pelayanan, sesuai kuisisioner terlampir.

B. Penetapan Responden, Media dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah responden

Penentuan responden menggunakan metode random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 262 responden. Random sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel, yang dipilih secara acak.

b. Media dan Waktu Pengumpulan Data

Metode survei disampaikan menggunakan google form dengan link bit.ly/4aOt58U untuk efektifitas dan efisiensi survey dan disampaikan melalui media sosial Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan waktu pengisian dimulai pada tgl 22 s.d. 29 Juni 2024.



Gambar Flyer Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

C. Metode Pengumpulan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan dan terdiri dari 30 sub unsur pelayanan yang dikaji, setiap sub unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Dari perhitungan menggunakan rumus di atas akan diperoleh nilai penimbang 0,033. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata – rata tertimbang per sub unsur} = \frac{\text{Nilai rata – rata per sub unsur}}{\text{Nilai Penimbang}}$$

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per sub unsur selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Total Nilai rata – rata tertimbang per sub unsur} \times \text{jumlah responden}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

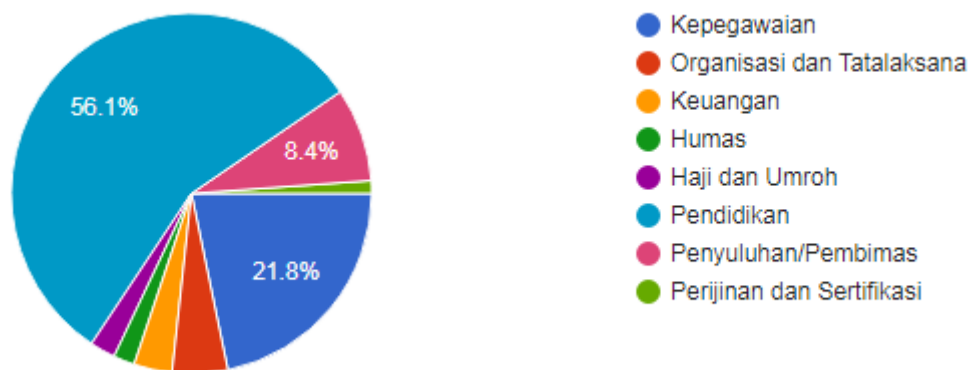
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Deskripsi Statistik

1. Karakteristik Responden

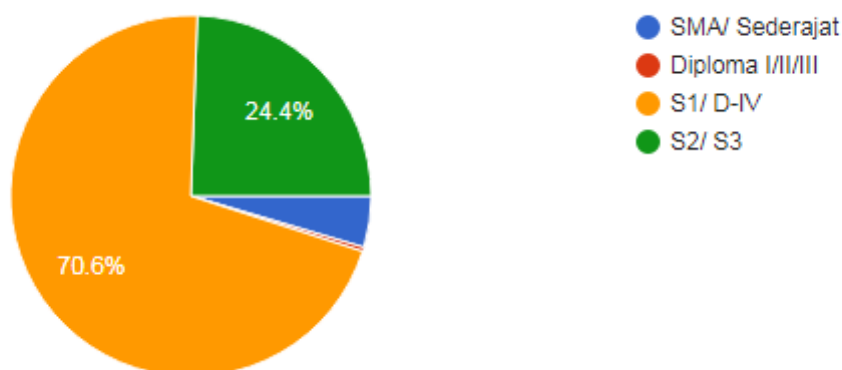
Terdapat 262 responden pada survei kepuasan pelayanan ini. Jenis pelayanan yang paling banyak diakses oleh responden adalah layanan pendidikan, sebanyak 56,1% atau 147 responden selanjutnya jenis layanan terkait kepegawaian sebanyak 21,8% atau 57 responden. Ada 22 responden atau 8,4% yang mengakses layanan dari penyuluhan/pembimas.



Gambar 1. Statistik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Karakteristik responden berdasarkan asal instansi paling banyak berasal dari Madrasah sebesar 53,4% atau sebanyak 140 responden, selanjutnya sebesar 30,2% atau 79 responden berasal dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota (Lampiran Gambar 3). Rentang usia responden berimbang antara responden dengan usia lebih dari 50 tahun sebesar 36,3% atau sebanyak 95 responden. Responden antara usia 45 sampai dengan 50 tahun sebesar 16,8% atau sebanyak 44 responden, antara usia 41 sampai dengan 45 tahun sebesar 27,5% atau sebanyak 72 responden (Lampiran Gambar 4).

Karakteristik responden berdasarkan mayoritas pendidikan terakhir sebesar 70,6% atau sebanyak 185 responden memiliki tingkat pendidikan terakhir Sarjana atau Diploma IV. Sebesar 24,4% atau 64 responden lainnya memiliki pendidikan terakhir S2/S3.



Gambar 2. Statistik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

2. Karakteristik Unsur

Karakteristik unsur Prosedur dan Persyaratan Pelayanan mayoritas telah memadai, ini ditunjukkan dengan 56,1% atau 147 responden mengatakan bahwa publikasi informasi prosedur/alur pelayanan telah memadai. Sebanyak 42,4% atau 111 responden mengatakan informasi prosedur/alur pelayanan sangat memadai. Sebanyak 1,1% atau 3 responden mengatakan pelaksanaan prosedur/alur pelayanan tidak memadai. (Lampiran Gambar 5 s.d. Gambar 7)

Karakteristik unsur biaya mayoritas responden mengatakan cukup jelas, ini ditunjukkan dengan 49,6% atau 130 responden yang menjawab mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan cukup jelas (Lampiran Gambar 8). Pada karakteristik publikasi waktu pelayanan sebanyak 49,6% atau 130 responden menjawab publikasi informasi jangka waktu pelayanan cukup jelas (Lampiran Gambar 9). Sebanyak 80,5% atau 211 responden mengatakan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan jadwal (Lampiran Gambar 10).

Karakteristik performa petugas mayoritas sangat baik, ini ditunjukkan dengan 71,4% atau 187 responden mengatakan respon petugas cepat yaitu antara 2 s.d. 3 menit (Lampiran Gambar 11). Sebanyak 48,1% atau 126 responden mengatakan atribut identitas petugas cukup mudah dikenali (Lampiran Gambar 12). Sebanyak 80,5% atau 211 responden mengatakan petugas selalu melayani dengan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (Lampiran Gambar 13). Sebanyak 72,9% atau 191 responden mengatakan petugas selalu cakap pada pekerjaannya (Lampiran Gambar 14). Sebanyak 57,3% atau 150 responden mengatakan Petugas menguasai bidang pelayanannya, yang dibuktikan dengan petugas cukup mampu memberikan solusi (Lampiran Gambar 15)

Karakteristik Sarana dan Prasarana mayoritas cukup memadai, ini ditunjukkan dengan 58 % atau 152 responden menjawab ketersediaan ruangan pelayanan cukup memadai (Lampiran Gambar 16). Sebanyak

55,3% atau 145 responden mengatakan Ketersediaan ruang tunggu cukup memadai (lampiran Gambar 17). Sebanyak 53,8% atau 141 responden mengatakan ketersediaan fasilitas tempat parkir sangat memadai (Lampiran Gambar 18). Sebanyak 55,3% atau 145 responden mengatakan ketersediaan fasilitas toilet khusus pengguna layanan telah cukup memadai (Lampiran Gambar 19). Sebanyak 63,7% dari 167 responden mengatakan ketersediaan sarana prasarana pengguna layanan berkebutuhan khusus telah cukup memadai (Lampiran Gambar 20). Sebanyak 59,2% atau 155 responden mengatakan ketersediaan fasilitas sarana pengaduan yang cukup memadai (Lampiran Gambar 21). Sebanyak 67,2% atau 176 responden mengatakan ketersediaan kelengkapan sarana prasarana pelayanan publik telah cukup lengkap (Lampiran Gambar 22).

Karakteristik pengaduan mayoritas cukup cepat, mudah dan baik, ini ditunjukkan dengan 82,8% atau 217 responden yang tidak pernah melakukan pengaduan dan sebanyak 55,6% responden atau 25 responden yang pernah melakukan pengaduan mengatakan prosedur melakukan pengaduan cukup mudah (Lampiran Gambar 23). Sebanyak 62,2% atau 28 responden yang pernah melakukan pengaduan mengatakan respon terhadap pengaduan cukup cepat (Lampiran Gambar 24). Sebanyak 64,4% atau 29 responden yang pernah melakukan pengaduan mengatakan Penanganan Pengaduan cukup baik (Lampiran Gambar 25).

Karakteristik persepsi korupsi mayoritas tidak ada, ini ditunjukkan dengan 82,8% atau 217 responden mengatakan tidak ada diskriminasi pelayanan (Lampiran Gambar 26). Sebanyak 89,3% atau 234 responden mengatakan tidak ada pelayanan diluar prosedur (Lampiran Gambar 27). Sebanyak 90,1% atau 236 responden mengatakan tidak ada praktik gratifikasi (Lampiran Gambar 28). Sebanyak 91,6% atau 240 responden mengatakan Praktik Pungutan liar tidak ada ada (Lampiran Gambar 29). Dan Karakteristik percaloan mayoritas tidak ada, ini ditunjukkan dengan 91,5% atau 236 responden mengatakan Praktik percaloan/perantara/biro jasa tidak ada pada unit layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur (Lampiran Gambar 30).

B. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Terdapat 30 sub unsur yang digunakan dalam kuisisioner, maka berdasarkan rumus diperoleh nilai penimbang 0,033. Sehingga, nilai indeks per unsur pelayanan berdasarkan hasil penilaian responden diperoleh nilai rata – rata per sub unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2 Nilai Rata – Rata Per Sub Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
	Prosedur dan Persyaratan Pelayanan	5.2756
1	Publikasi informasi prosedur/alur pelayanan	0.7408
2	Kejelasan informasi prosedur/alur pelayanan	0.7544
3	Kesesuaian prosedur/alur pelayanan dengan informasi	0.8104
4	Ketersediaan informasi tentang persyaratan	0.7360
5	Publikasi informasi tentang persyaratan	0.7326
6	Kejelasan informasi tentang persyaratan	0.7312
7	Kesesuaian persyaratan dengan yang diinformasikan	0.7701
	Biaya	0.7490
8	Kejelasan informasi tentang biaya	0.7490
	Waktu Pelayanan	1.5900
9	Publikasi jangka waktu pelayanan	0.7483
10	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0.8417
	Performa Petugas	3.6698
11	Kecepatan Respon petugas	0.5750
12	Atribut identitas petugas	0.7524
13	Keramahan petugas	0.8083
14	Kecakapan petugas pada pekerjaan	0.7954
15	Petugas menguasai bidang pelayanannya	0.7387
	Sarana dan Prasarana	5.1426
16	Ketersediaan ruangan pelayanan	0.7422
17	Ketersediaan ruang tunggu	0.7456
18	Ketersediaan tempat parkir	0.7633
19	Ketersediaan toilet pengguna layanan	0.7394
20	Ketersediaan sarana prasarana layanan kebutuhan khusus	0.7080
21	Ketersediaan sarana pengaduan	0.7292
22	Kelengkapan sarana prasarana pelayanan	0.7149
	Pengaduan	1.9263
23	Frekuensi mengajukan pengaduan	0.7995
24	Prosedur pengaduan yang mudah	0.3799
25	Kecepatan respon pengaduan	0.3697
26	Penanganan Pengaduan	0.3772
	Presepsi Korupsi	3.2592
26	Diskriminasi pelayanan	0.7974
27	Pelayanan diluar prosedur	0.8172
28	Praktik gratifikasi	0.8206
29	Praktik Pungutan Liar	0.8240
	Percaloan	0.8151
30	Praktik percaloan	0.8151

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM = Rata-rata total nilai indeks x Nilai Dasar = $2,8034 \times 25 = 70,0865$
- b. Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dibawah ini:

Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Maka mutu pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur bernilai 70,0865 atau memiliki kinerja pelayanan baik.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepan, diprioritaskan pada sub unsur yang mempunyai nilai paling rendah yakni

- a. Kecepatan respon pengaduan, masih terdapat 13,3% responden atau 6 responden yang mengatakan respon petugas lambat dan 6,7% atau 3 responden yang mengatakan respon petugas sangat lambat.
- b. Peforma atau respon petugas, masih terdapat 5% responden atau 13 responden yang mengatakan respon petugas lambat, antara 4 s.d. 7 menit. Dan 2,7% atau 7 responden yang mengatakan respon petugas sangat lambat, lebih dari 7 menit.

C. Analisa Masalah

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dalam pelaksanaannya menemui berbagai masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan pengalaman dan evaluasi yang diperoleh, faktor penyebab timbulnya masalah tersebut antara lain kurangnya sosialisasi terkait Survei sehingga responden yang mengikuti survei pada triwulan kedua tidak lebih banyak jika dibandingkan dengan survei IKM pada triwulan sebelumnya serta kurangnya pemahaman responden tentang pentingnya hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

D. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka alternatif pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*)

- dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;
2. Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui *googleform* bisa dilakukan bagi pengguna layanan di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Setelah mendapatkan layanan dari petugas, pengguna layanan dapat mengisi *googleform* survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk dapatkan penilaian langsung dari pengguna layanan;
 3. Perlunya konsistensi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk terus mensosialisasikan perubahan yang dilakukan dan meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung untuk terciptanya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

E. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Pemantauan dan Evaluasi
 - a. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur perlu menunjuk 1 (satu) unit pemantau yang independen untuk melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
 - b. Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkesinambungan agar menghasilkan data yang kontinu serta dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat kepada pimpinan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan publik.
2. Pelaporan
 - a. Unit pemantau melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja unit pelayanan kepada pimpinan yang bersangkutan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - b. Rencana serta tindak lanjut yang akan dilakukan perlu dipublikasikan kepada masyarakat dalam upaya peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan;

F. Survei Berkesinambungan

Perlu dilakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan antara tiga sampai dengan enam bulan atau sekurang-kurangnya setahun sekali.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil analisis capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sehingga rencana perbaikan yang disusun berdasarkan hasil laporan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelayanan publik. Hasil pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sampai dengan Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur secara umum mencerminkan tingkat Kualitas yang baik (B). Hal ini terlihat dari nilai rata-rata ke-30 sub unsur pelayanan berada pada nilai interval IKM 2,8034.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur setelah dikonversikan yaitu 70,0865 nilai tersebut berada pada nilai interval konversi IKM 62,51 – 81,25. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dinyatakan Baik.
3. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manajemen), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan responsif, serta penyediaan sarana prasarana layanan kebutuhan khusus
4. Melakukan publikasi secara terus menerus akan upaya perbaikan yang sedang dan telah dilakukan untuk perbaikan layanan baik melalui website maupun sosial media.

B. Saran

Pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diharapkan dapat menyusun kebijakan dari hasil laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas dan mensosialisasikan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat melalui website dan media sosial.

Lampiran 1 Tabel Rekap Kuisisioner

Timestamp	Email Address	Jenis Pelayanan yang di	Klaster Instansi	Jenis Kelamin	Responde Usia	Pendidikan Terakhir	Email Respon	No. HP Respon	deng 1.a	Bagaimana publikasi	1.b	Apakah informasi pro	1.c	Apakah pelaksanaan	2. Apak
6/22/2024 16:02:57	stisofiah1985@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kab	Pria	36 s.d. 40 Tahun	S2/ S3	stisofiah1985@gmail.com	08523617773	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sebagian besar sesuai	Mudah		
6/22/2024 10:53:56	kuakudu@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	kuakudu@gmail.com	08775000733	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 11:17:26	man10jombang@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	45 s.d. 50 Tahun	S2/ S3	man10jombang@gmail.com	0815-6885-1908	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 11:22:30	sajidinedy24@gmail.com	Haji dan Umroh	Kantor Urusan Agama	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	sajidinedy24@gmail.com	085607204689	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 11:52:33	kuabarengjombang@gmail.com	Kepegawaian	Kementerian Agama Kab	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	anamsamsu71@gmail.com	08687927832	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 12:08:34	faridz220469@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	faridz220469@gmail.com	082234054720	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 12:14:39	minrejos602030@gmail.com	Pendidikan	Balai Diklat Keagamaan	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	S2/ S3	minrejos602030@gmail.com	081216804317	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 13:05:23	sulaimanmohammad5671@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	sulaimanmohammad5671@gmail.com	085267298457	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 14:29:48	cahkar07@gmail.com	Kepegawaian	Kementerian Agama Kab	Pria	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D-IV	cahkar07@gmail.com	08165434960	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 16:58:38	bimaisbondowoso@gmail.com	Penyuluhan/Pembimas	Kementerian Agama Kab	Wanita	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D-IV	aprianaariesta@gmail.com	+62 852-3882-2922	Sangat Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 7:49:15	mohamadshodiq51@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	mohamadshodiq51@gmail.com	081334742796	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 8:08:59	nurilazkia44@gmail.com	Penyuluhan/Pembimas	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	nurilazkia44@gmail.com	081333029654	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 8:20:26	abdulrasyid168@yahoo.com	Organisasi dan Tatalaks	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	abdulrasyid168@yahoo.com	082336993240	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 8:42:28	nurkhorimisul@gmail.com	Kepegawaian	Madrasah	Wanita	>50 Tahun	S1/ D-IV	nurkhorimisul@gmail.com	082312144907	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 8:55:16	stiff554872@gmail.com	Kepegawaian	Madrasah	Wanita	>50 Tahun	S1/ D-IV	stiff554872@gmail.com	082142605962	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 8:58:25	nisa.kamilia2014@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Pria	45 s.d. 50 Tahun	S2/ S3	nisa.kamilia2014@gmail.com	081233988854	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 9:22:59	muttaqin75.ai@gmail.com	Penyuluhan/Pembimas	Kantor Urusan Agama	Pria	45 s.d. 50 Tahun	S2/ S3	muttaqin75.ai@gmail.com	087759713654	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 10:02:03	madrasahnima@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D-IV	putramalang821@gmail.com	083837949260	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 10:03:01	ahzakasembon@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D-IV	ahzakasembon@gmail.com	082331302095	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 10:04:23	budibahb2@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D-IV	budibahb2@gmail.com	083837925419	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 10:16:28	azzasammy@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	31 s.d. 35 Tahun	S1/ D-IV	azzasammy@gmail.com	0865637623162	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 10:20:28	sunanampeldamp123@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kab	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	sunanampeldamp123@gmail.com	082335668878	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 10:21:09	budionorosyad0272@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	budionorosyad0272@gmail.com	085850996644	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 10:22:57	mhidyatufalahturen@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	mhidyatufalahturen@gmail.com	08593618520	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 11:00:59	syamsuir.putrakoto71@gmail.com	Keuangan	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	syamsuir.putrakoto71@gmail.com	085967150122	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 11:07:51	umrihabsaid52@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	mamfahululu2005@gmail.com	081359192160	Sangat Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 11:08:01	misamanah2006@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	wwinartika129@gmail.com	085100385857	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 11:24:38	juhainisafa@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kab	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	juhainisafa@gmail.com	085906554316	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 12:03:21	minthisantoso@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	SMA/ Sederajat	minthisantoso@gmail.com	085746840449	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sebagian besar sesuai	Mudah		
6/22/2024 12:14:21	arifandf30471@gmail.com	Penyuluhan/Pembimas	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	arifandf30471@gmail.com	08123234134	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/22/2024 12:15:35	sainsainsaini02@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	sainsainsaini02@gmail.com	086883550971	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/22/2024 12:15:53	mithorihuluda262@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D-IV	mithorihuluda262@gmail.com	082330385089	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			

Timestamp	Email Address	Jenis Pelayanan yang di	Klaster Instansi	Jenis Kelamin	Responde Usia	Pendidikan Terakhir	Email Respon	No. HP Respon	deng 1.a	Bagaimana publikasi	1.b	Apakah informasi pro	1.c	Apakah pelaksanaan	2. Apak
6/25/2024 14:20:14	muhannadsalehhasin@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	muhannadsalehhasin@gmail.com	085946081148	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/25/2024 14:48:00	faddihmuh@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D-IV	faddihmuh@gmail.com	085946893177	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/25/2024 14:50:29	ortakub.kabanyuwang@gmail.com	Organisasi dan Tatalaks	Kementerian Agama Kab	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	ortakub.kabanyuwang@gmail.com	085256752884	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sebagian besar sesuai	Mudah		
6/25/2024 15:28:40	frahmanyes@gmail.com	Kepegawaian	Kementerian Agama Kab	Pria	45 s.d. 50 Tahun	S2/ S3	frahmanyes@gmail.com	082331489130	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/25/2024 15:54:03	sinjaybe@gmail.com	Haji dan Umroh	Kementerian Agama Kab	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	sinjaybe@gmail.com	087850618245	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/25/2024 15:58:57	gufronkua@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S2/ S3	gufronkua@gmail.com	8123481847	Sangat Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/25/2024 16:47:37	imammuklis1974@gmail.com	Organisasi dan Tatalaks	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	imammuklis1974@gmail.com	085258509927	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/25/2024 17:25:48	sufa.atrityaditanjung@gmail.com	Keuangan	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	Rudy_Hartono@gmail.com	+62 813-3291-0492	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/25/2024 17:41:17	yulivivo72@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	SMA/ Sederajat	yulicantiq80@gmail.com	082338324855	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/25/2024 17:57:23	omnurhas@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	omnurhas@gmail.com	082335843133	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/25/2024 18:08:47	yusransuhaimi70@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	yusransuhaimi70@gmail.com	082302002400	Memadai	Sangat Tidak Terlihat	Tidak Sesuai	Mudah			
6/25/2024 21:45:29	hadjadmiko3@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	hadjadmiko3@gmail.com	081338043422	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/26/2024 1:18:57	whida.whidu@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kab	Pria	31 s.d. 35 Tahun	S1/ D-IV	Whida.whidu@gmail.com	085793231401	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 5:25:02	aminmakikua@gmail.com	Penyuluhan/Pembimas	Kantor Urusan Agama	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	aminmakikua@gmail.com	081249501304	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/26/2024 8:01:22	kaunatonny@gmail.com	Penyuluhan/Pembimas	Kementerian Agama Kab	Pria	>50 Tahun	S1/ D-IV	kaunatonny@gmail.com	082229449796	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 9:29:52	fatimahfuad71@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	>50 Tahun	S1/ D-IV	fatimahfuad71@gmail.com	085229330552	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/26/2024 11:10:25	sahrilmunir01@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	sahrilmunir01@gmail.com	081259144459	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 11:23:16	hadisusenompd@gmail.com	Kepegawaian	Madrasah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	hadisusenompd@gmail.com	08121738323	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 12:13:31	mtsn5tv@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	45 s.d. 50 Tahun	S2/ S3	mtsn5tv@gmail.com	08155025464	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 12:15:26	aisalfu174@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S2/ S3	aisalfu174@gmail.com	081330708460	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 14:12:43	kuasiliragungofficial@gmail.com	Penyuluhan/Pembimas	Kantor Urusan Agama	Wanita	20 s.d. 25 Tahun	S1/ D-IV	rosidatulmarzuqoh35@gmail.com	0822241168907	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 18:53:10	mohamed.sofwan71@gmail.com	Kepegawaian	Kementerian Agama Kab	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	mohamed.sofwan71@gmail.com	082334763536	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 20:14:04	zulalikhah99@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D-IV	Zulalikhah99@gmail.com	081259660715	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sebagian besar sesuai	Sangat		
6/26/2024 21:13:26	jamiludin72@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	jamiludin72@gmail.com	081357172745	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 7:54:11	respati24@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	mtsn5kedi@kemenag.go.id	082245394954	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 8:57:24	kakak.azkia@gmail.com	Kepegawaian	Kementerian Agama Kab	Pria	31 s.d. 35 Tahun	S1/ D-IV	kepegawaian.reog@gmail.com	085336831542	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sebagian besar sesuai	Sangat		
6/26/2024 13:44:11	sulalah15min@gmail.com	Kepegawaian	Kantor Urusan Agama	Wanita	>50 Tahun	S1/ D-IV	sulalah15min@gmail.com	082322982164	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sebagian besar sesuai	Mudah		
6/26/2024 22:18:51	stimiwaroh49@gmail.com	Keuangan	Madrasah	Wanita	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D-IV	stimiwaroh49@gmail.com	082338438248	Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Mudah			
6/26/2024 8:18:24	umirafa720@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Wanita	31 s.d. 35 Tahun	S1/ D-IV	umirafa720@gmail.com	081303679018	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Sebagian besar sesuai	Mudah		
6/26/2024 7:48:47	m.nafudin180590@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	31 s.d. 35 Tahun	S2/ S3	m.nafudin180590@gmail.com	081515436339	Sangat Memadai	Sangat Terlihat	Sesuai	Sangat			
6/26/2024 7:29:10	suryael036@gmail.com	Pendidikan	Madrasah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D-IV	suryael036@gmail.com	085816522019	Memadai	Cukup Terlihat	Sesuai	Mudah			



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : mjqhuf

Lampiran 2 Tabel Koding Kuisi

1.a. Bagaimana ;	1.b. Apakah info	1.c. Apakah pelai	2. Apakah prose	3.a. Bagaimana	3.b. Bagaimana	3.c. Apakah info	3.d. Apakah pers	4. Bagaimana pt	5. a. Apakah put	5.b. Bagaimana	6.a. Bagaimana r	6.b. Apakah petu	6.c. Apakah petu	6.d. Apakah petu	6.e. Apakah petu	7.a. Apakah ters	7.b. Apakah ters	7.c. /
1086	1106	1188	1079	1074	1074	1072	1129	1099	1097	1234	843	1103	1185	1190	1083	1088	1093	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	3	3	
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3	4	4	

....

3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	
3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	1	1	4	1	3	2	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	



Lampiran 3
Tabel Perhitungan IKM

	Prosedur/alur pelayanan															
	1.a Bagaimana publikasi informasi prosedur/alur pelayanan?				1.b Apakah informasi prosedur/alur pelayanan jelas terlihat?				1.c Apakah pelaksanaan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan ya 2. Apakah prosedur/alur pelayanan mudah dipahami?							
	Sangat Tidak Memadai	Tidak Memadai	Memadai	Sangat Memadai	Sangat Tidak Terlihat	Tidak Terlihat	Cukup Terlihat	Sangat Terlihat	Tidak Sesuai	Sebagian Kecil Sesuai	Sebagian Besar Sesuai	Sesuai	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat M
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
IKM	0.3453189365	506.2375609														
	0.01245139963				0.01273057989			0.000460548011				0.01235369075				
Nilai penimbang = SKM ¹ (1/30)	8.733333333				8.733333333			8.766666667				8.733333333				
Nilai rata-rata tertimbang per sub unsur	16.25375171				19.66202885			20.34105412				16.11050477				
Nilai rata-rata persub unsur	0.6084693902				0.622100965			0.6790354707				0.6036834925				
Total Nilai Persepsi Per unsur	1	3	147	111	2	1	128	131	4	2	38	218	1	3	154	
Nilai Persepsi Per unsur	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	4	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
	5	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	6	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
	7	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
	8	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	
	9	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
	10	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	11	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	12	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
	13	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	14	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
	15	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
	16	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	17	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
	18	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
	19	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	20	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
	21	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
	22	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
...																
	231	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	232	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	233	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	234	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	235	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	236	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	237	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	238	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	239	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	240	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	241	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	242	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
	243	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	244	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	245	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	246	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	247	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
	248	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	249	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	250	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	251	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	252	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	253	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	254	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
	255	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	256	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
	257	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	258	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	259	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	260	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
	261	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
	262	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	



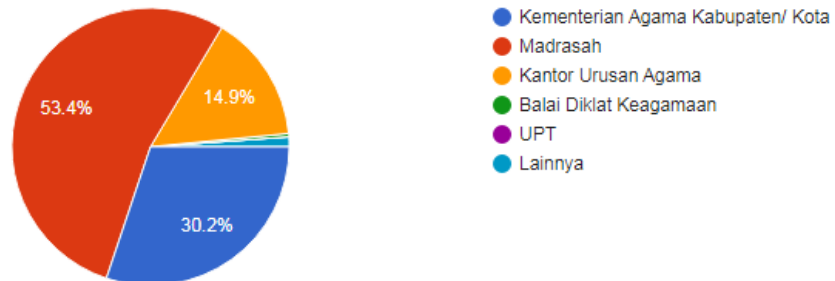
Lampiran Gambar

1. Karakteristik Responden

Klaster Instansi

262 responses

 Copy

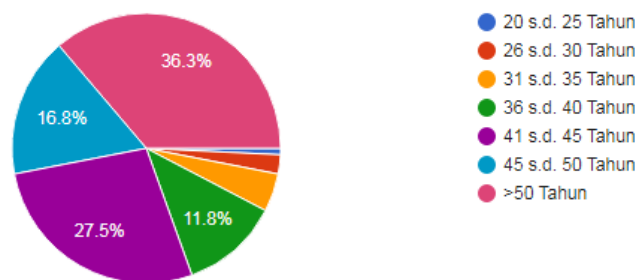


Gambar 3. Statistik Responden Berdasarkan Asal Instansi

Usia

262 responses

 Copy



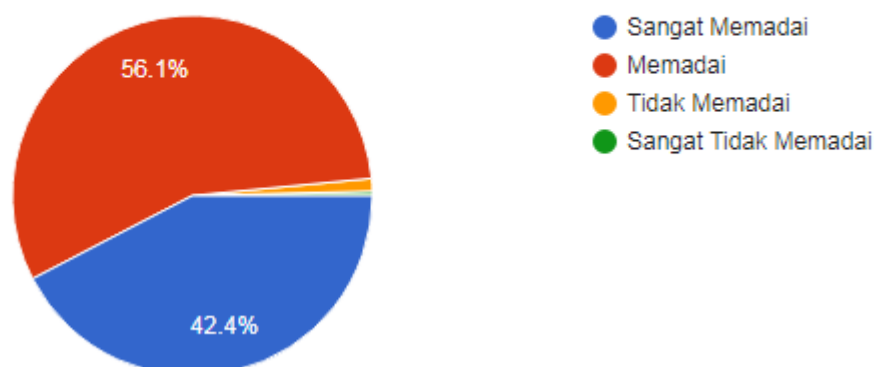
Gambar 4. Statistik Responden Berdasarkan Usia

2. Karakteristik Unsur

- Prosedur dan persyaratan pelayanan

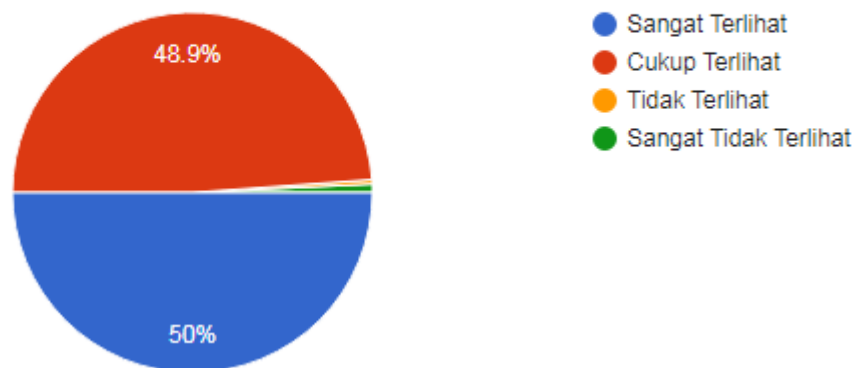
1.a Bagaimana publikasi informasi prosedur/alur pelayanan?

262 responses



1.b Apakah informasi prosedur/alur pelayanan jelas terlihat?

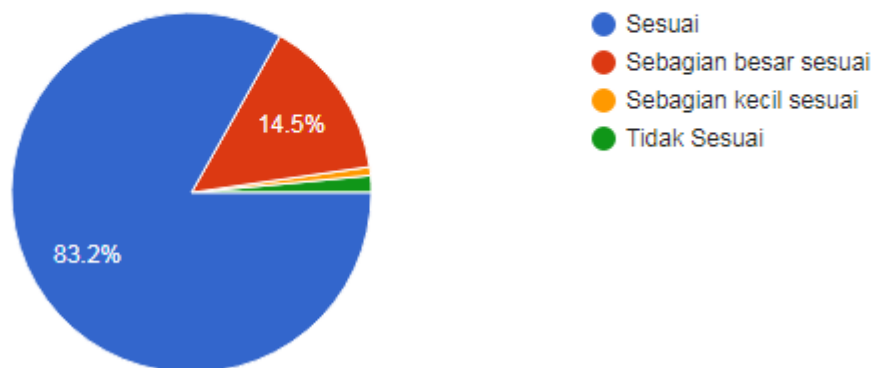
262 responses



Gambar 5 Statistik Sub Unsur Kejelasan Informasi Prosedur

1.c Apakah pelaksanaan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan?

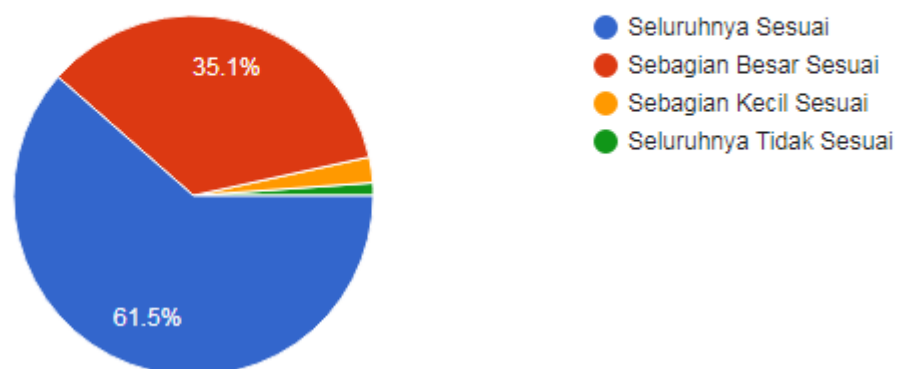
262 responses



Gambar 6 Statistik Sub Unsur Kesesuaian Informasi dengan Prosedur

3.d Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan?

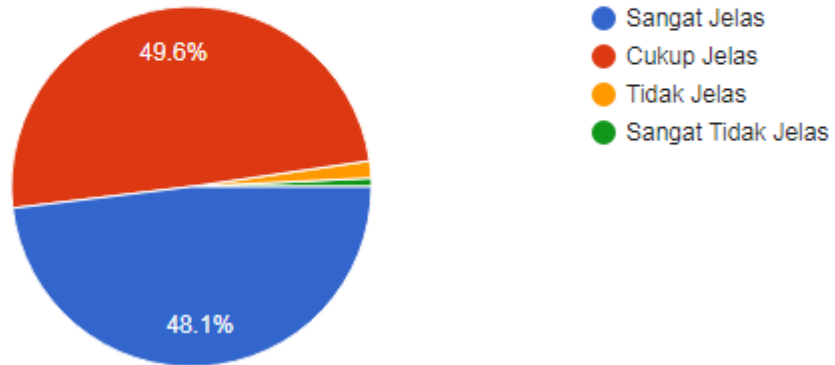
262 responses



Gambar 7 Statistik Sub Unsur Kesesuaian Informasi dengan Prosedur Biaya

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?

262 responses

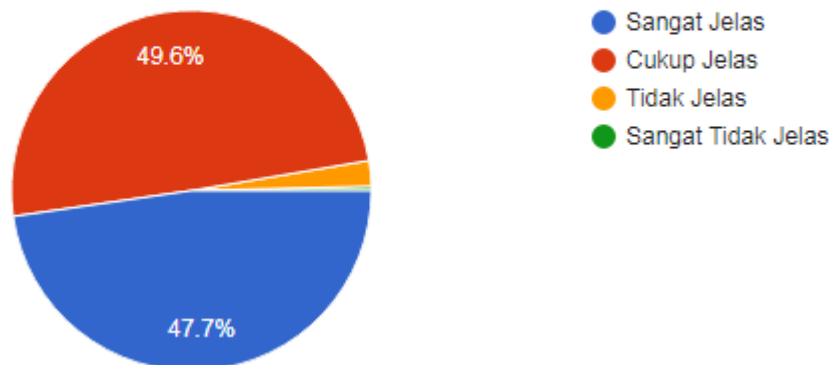


Gambar 8 Statistik Biaya Pelayanan

• Waktu Pelayanan

5. a. Apakah publikasi informasi jangka waktu pelayanan jelas terlihat?

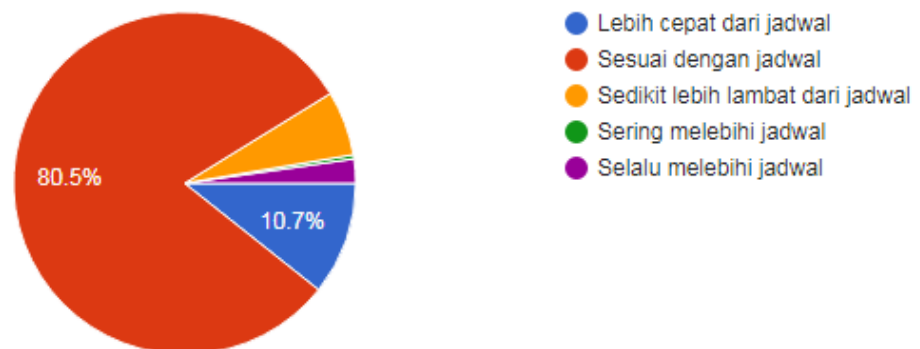
262 responses



Gambar 9 Statistik Sub Unsur Informasi Waktu Pelayanan

5.b. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

262 responses

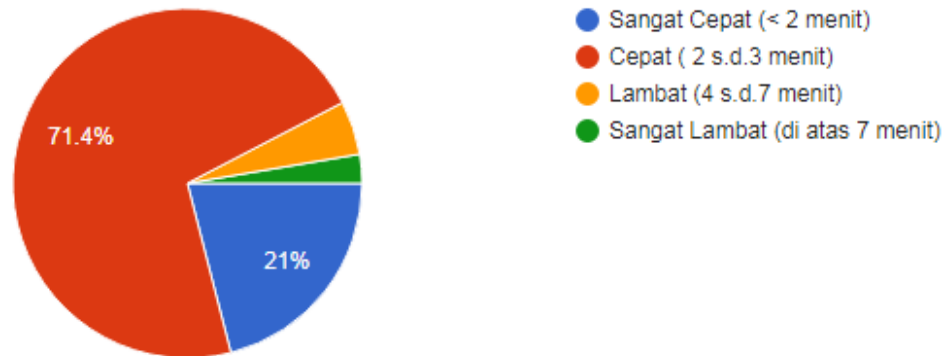


Gambar 10 Statistik Ketepatan Waktu Pelayanan Performa Petugas

6.a Bagaimana respon petugas/aplikasi sistem aplikasi?

 Copy

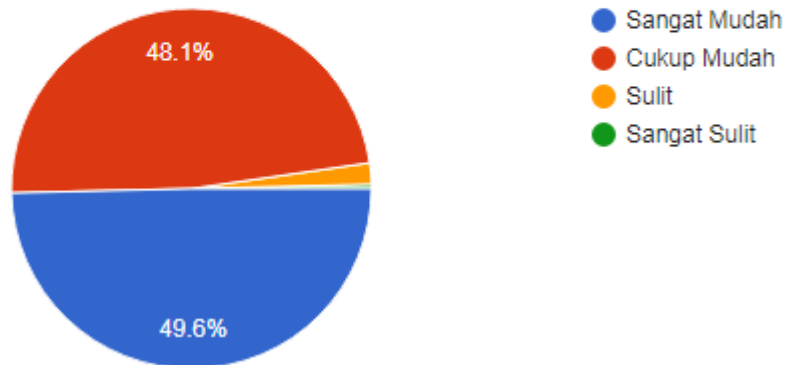
262 responses



Gambar 11 Statistik Kecepatan Respon Petugas

6.b. Apakah petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll)?

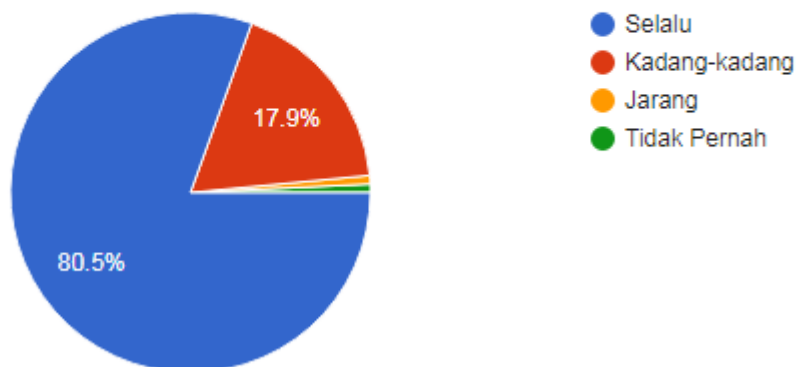
262 responses



Gambar 12 Statistik Identitas Petugas

6.c. Apakah petugas melayani dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)?

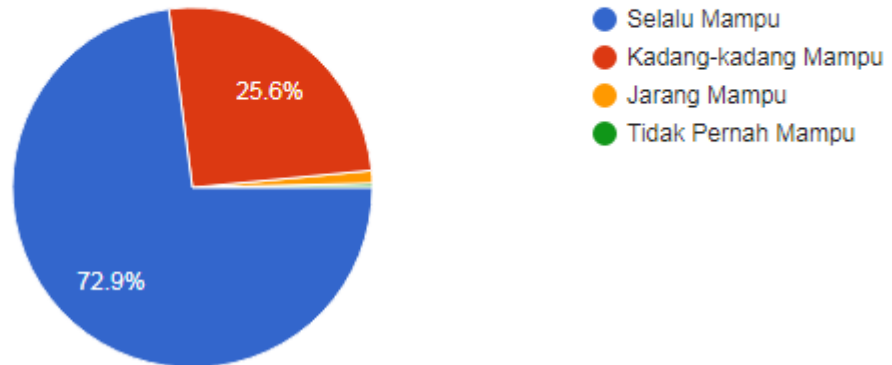
262 responses



Gambar 13 Statistik Keramahan Petugas

6.d. Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan dari pengguna tanpa dibantu petugas lain?

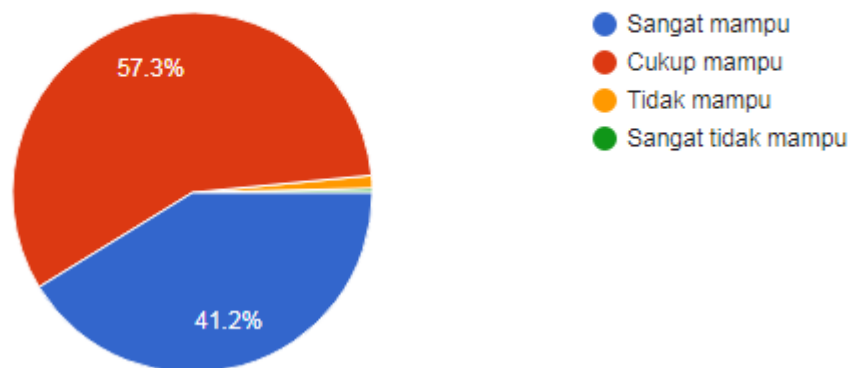
262 responses



Gambar 14 Statistik Kemampuan Petugas

6.e. Apakah petugas mampu memberikan solusi?

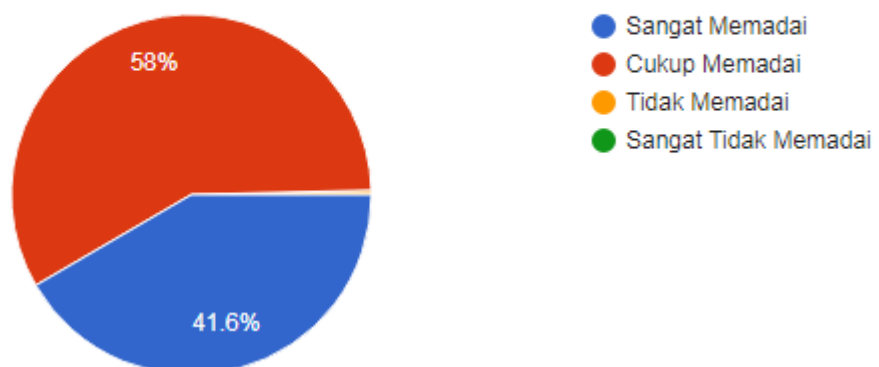
262 responses



Gambar 15 Statistik Kecakapan Petugas Sarana dan Prasarana

7.a. Apakah tersedia ruang khusus pelayanan yang memadai?

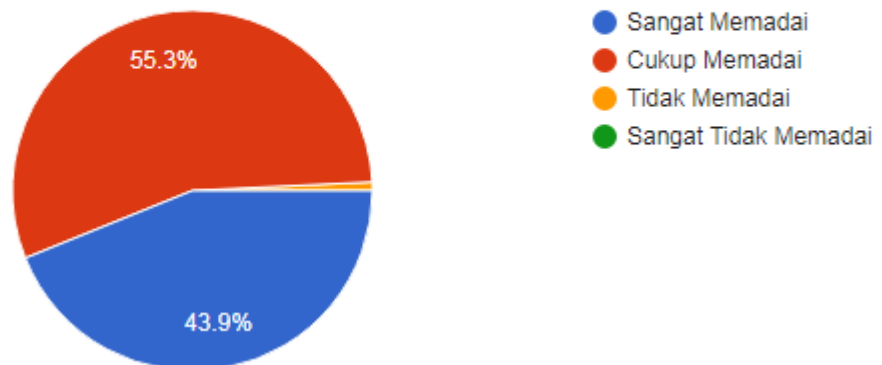
262 responses



Gambar 16 Statistik Ketersediaan Ruang Khusus Pelayanan

7.b. Apakah tersedia ruang tunggu yang memadai?

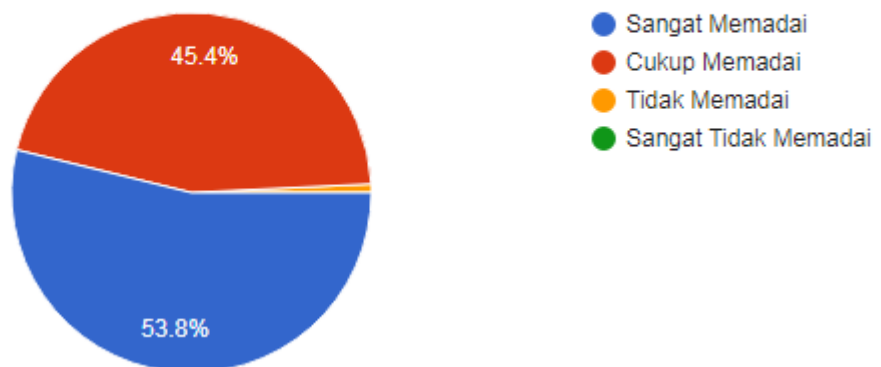
262 responses



Gambar 17 Statistik Ketersediaan Ruang Tunggu

7.c. Apakah tersedia fasilitas tempat parkir yang memadai?

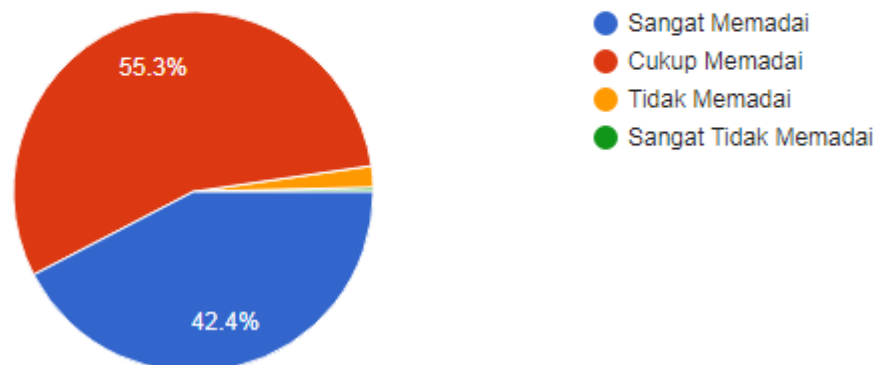
262 responses



Gambar 18 Statistik Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir

7.d. Apakah tersedia fasilitas toilet khusus pengguna layanan yang memadai?

262 responses

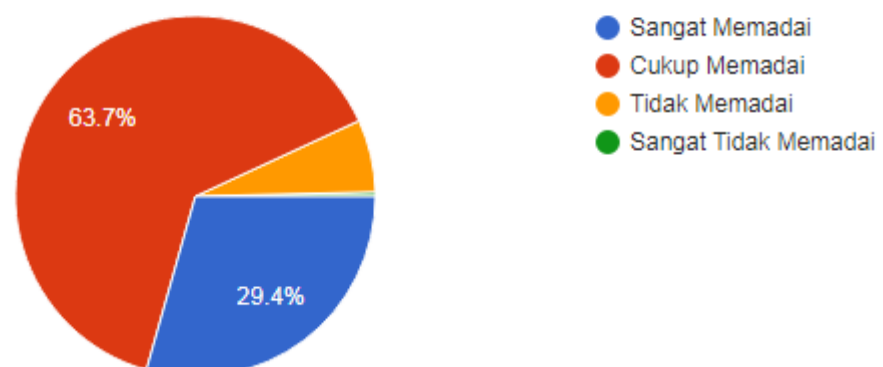


Gambar 19 Statistik Ketersediaan Sarana fasilitas

- Toilet Khusus Pengguna Layanan

7.e. Apakah tersedia fasilitas sarana pengguna layanan berkebutuhan khusus yang memadai?

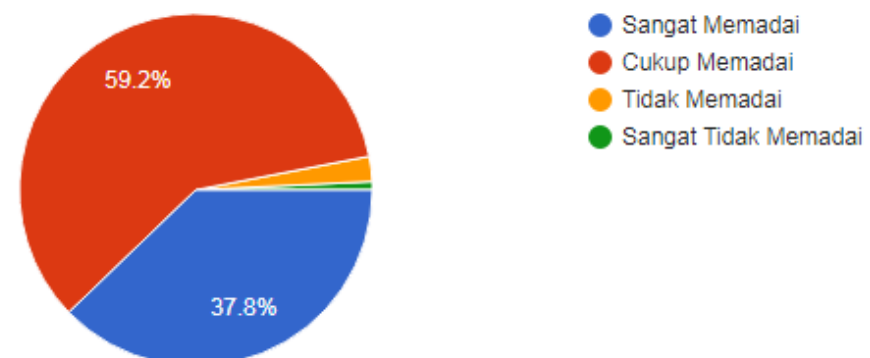
262 responses



Gambar 20 Statistik Sarana Prasarana Layanan Kebutuhan Khusus

7.f. Apakah tersedia fasilitas sarana pengaduan yang memadai?

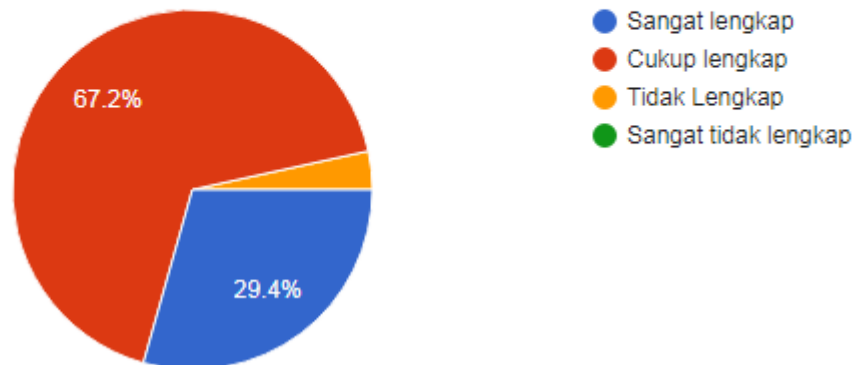
262 responses



Gambar 21 Statistik Ketersediaan Sarana Pengaduan yang Memadai

8. Menurut Bapak/Ibu/Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?

262 responses

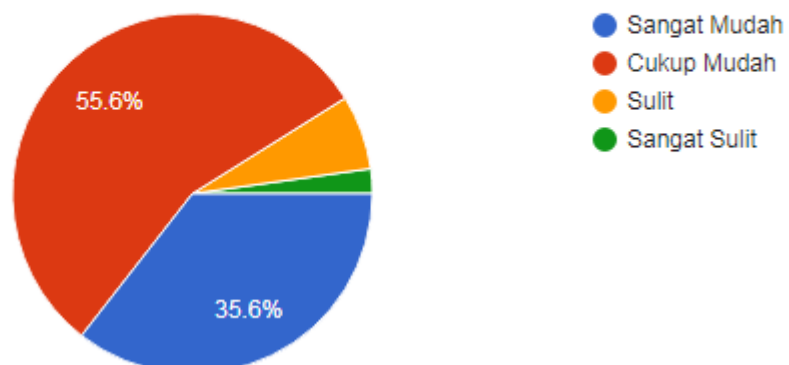


Gambar 22 Statistik Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung

• Penanganan Pengaduan

11.a. Prosedur untuk melakukan pengaduan mudah dilakukan?

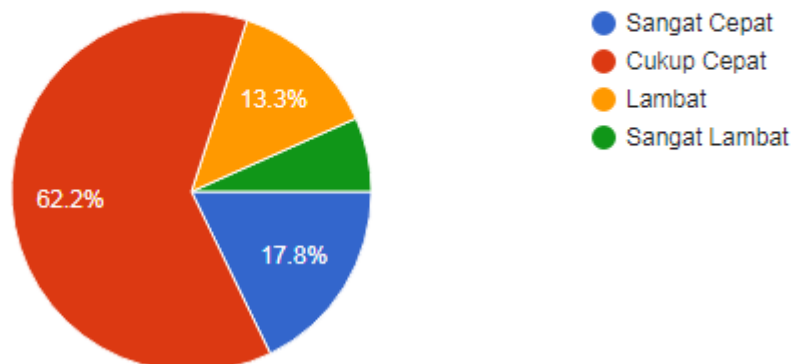
45 responses



Gambar 23 Statistik Kemudahan melakukan pengaduan

11.b. Respon pengaduan yang pernah saudara terima?

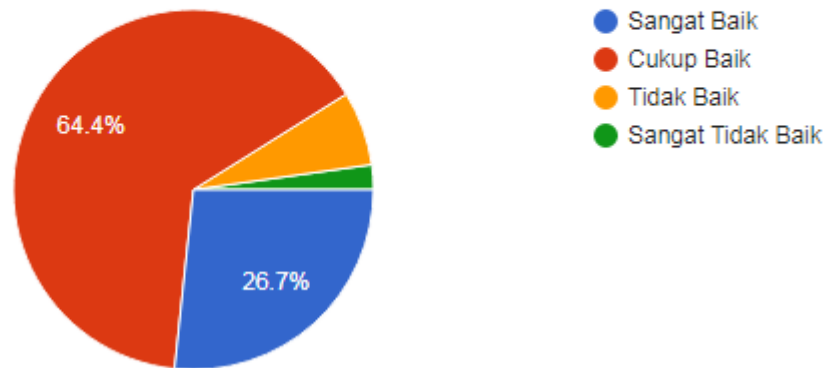
45 responses



Gambar 24 Statistik Kecepatan Respon Pengaduan

11.c. Secara keseluruhan, bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?

45 responses

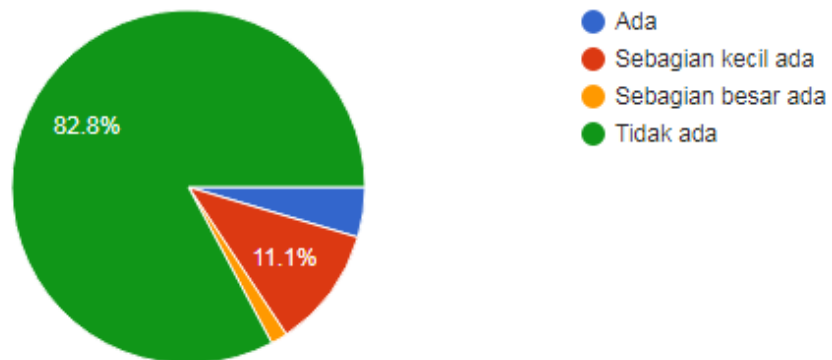


Gambar 25 Statistik Penanganan Pengaduan

- Persepsi Korupsi

12. Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat diskriminasi pada unit layanan ini? *[Petugas memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan terhadap pengguna layanan yang satu dengan lainnya]

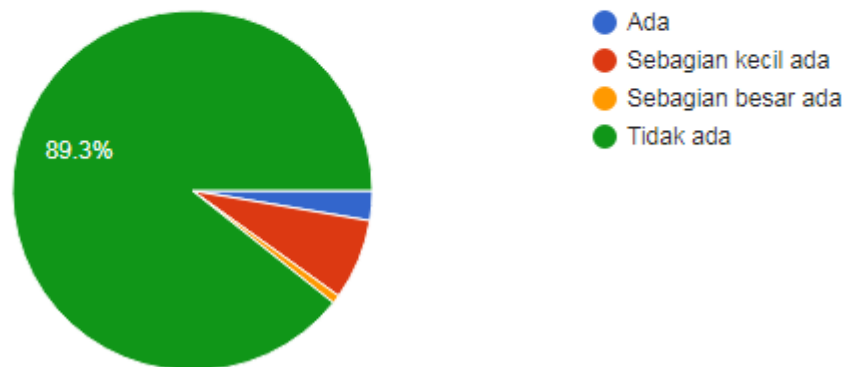
262 responses



Gambar 26 Statistik Diskriminasi Pelayanan

13. Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat petugas yang memberikan pelayanan di luar prosedur sehingga mengindikasikan kecurangan?

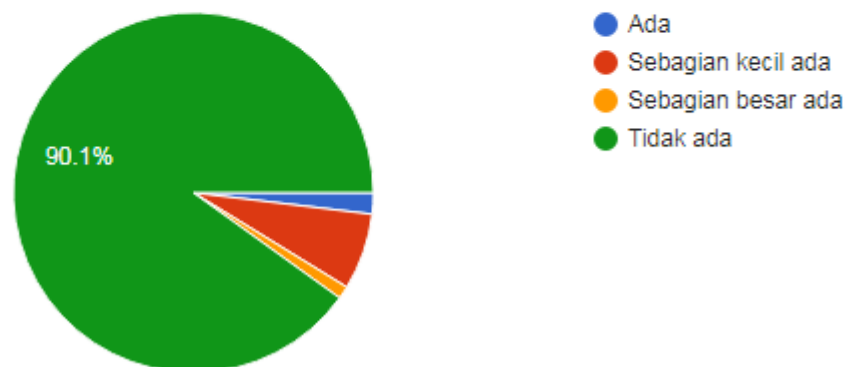
262 responses



Gambar 27 Statistik Pelayanan Diluar Prosedur

14. Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat praktik pemberian imbalan uang/barang pada unit layanan ini? [Petugas menerima pemberian uang, barang, atau fasilitas lainnya untuk memperoleh kemudahan/ keistimewaan dari petugas]

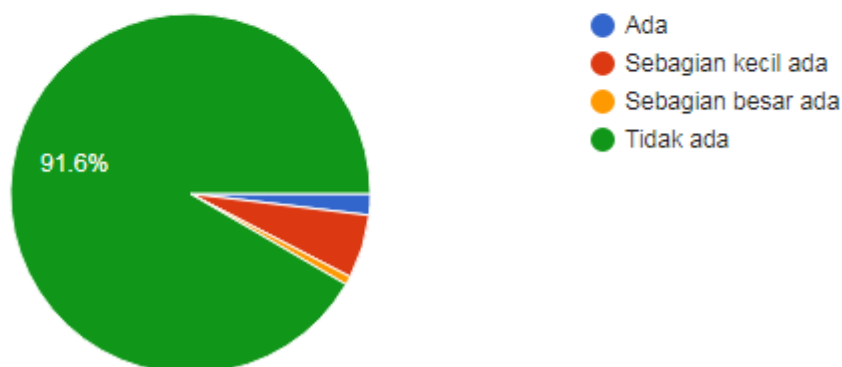
262 responses



Gambar 28 Statistik Upaya Gratifikasi

15. Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat praktik pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini?[Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi. Pungli bisa dikamuflesekkan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dsb]

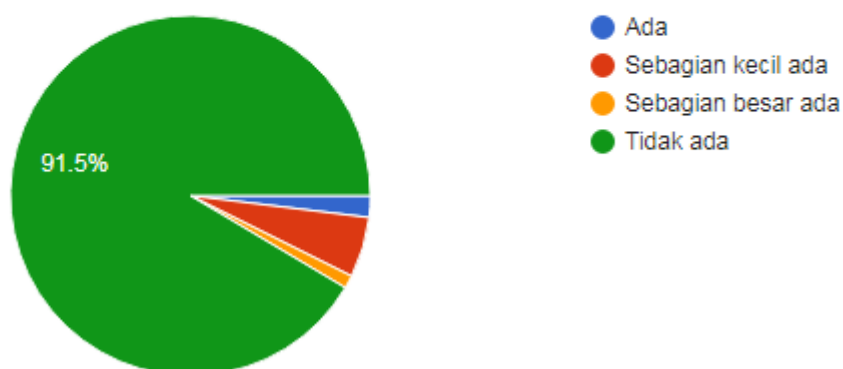
262 responses



Gambar 29 Statistik Upaya Pungutan liar Percaloan

16. Apakah menurut penilaian Bapak/Ibu/Saudara terdapat praktik percaloan/perantara/biro jasa pada unit layanan ini

258 responses



Gambar 30 Statistik Upaya Percaloan