



Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur

bangga
melayani
bangsa

Eviden PMPZI 2025

LAPORAN

HASIL SURVEI PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

TRIWULAN III - 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 III
Periode: Juli s.d. September 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 III
Periode : Juli s.d. September 2025

Disahkan di Sidoarjo
Pada hari Senin, 13 Oktober 2025

Mengetahui
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur,

Ketua Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,



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



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 Juli sampai dengan bulan September 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 III Tahun 2025 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 13 Oktober 2025

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	6
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	7
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	8
A. Analisis Hasil Survei	8
B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei	9
BAB IV. DATA SURVEI	13
A. Data Responden	13
B. Data Dukung Lainnya	15
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 Juli s.d. 30 September 2025 yaitu pada Triwulan III Tahun 2025 dan diperoleh sebanyak 174 (Seratus Tujuh Puluh Empat) 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 produk/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.
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung

No	Ruang Lingkup
	pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	<p>Petugas pelayanan</p> <p>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).</p>
8	<p>Layanan konsultasi dan pengaduan</p> <p>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.</p>

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III (01 Juli s.d 30 September 2025) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diperoleh populasi responden sebanyak 174 (Seratus Tujuh Puluh Empat) 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 III berjumlah 118 (Seratus Delapan Belas) 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 III Tahun 2025

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
1	170	Layanan Pendidikan Agama Islam
2	56	Layanan Haji dan Umrah
3	138	Layanan Pendidikan Madrasah
4	19	Layanan Tata Usaha - Konsultasi
5	25	Layanan Penyuluhan/Bimbingan Masyarakat Islam
6	61	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
7	156	Layanan Tata Usaha - Perencanaan Anggaran
8	43	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
9	173	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
10	127	Layanan Bimbingan Masyarakat Katolik
11	140	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
12	158	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
13	37	Layanan Tata Usaha - Kearsipan dan Umum
14	54	Layanan Pendidikan Madrasah
15	123	Layanan Haji dan Umrah
16	77	Layanan Urusan Agama Islam

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
17	104	Layanan Haji dan Umrah
18	51	Layanan Pendidikan Madrasah
19	136	Layanan Tata Usaha - Konsultasi
20	58	Layanan Tata Usaha - Keuangan
21	89	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
22	49	Layanan Pendidikan Madrasah
23	70	Layanan Haji dan Umrah
24	7	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
25	162	Layanan Pendidikan Madrasah
26	5	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
27	64	Layanan Pendidikan Madrasah
28	1	Layanan Pendidikan Madrasah
29	93	Layanan Tata Usaha - Kearsipan dan Umum
30	99	Layanan Pendidikan Agama Islam
31	135	Layanan Pendidikan Madrasah
32	12	Layanan Pendidikan Madrasah
33	148	Layanan Pendidikan Madrasah
34	76	Layanan Permohonan Pemuka Agama
35	71	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
36	52	Layanan Pendidikan Madrasah
37	74	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
38	95	Layanan Bimbingan Masyarakat Katolik
39	144	Layanan Tata Usaha - Humas, Protokoler dan Sistem Informasi
40	33	Layanan Tata Usaha - Humas, Protokoler dan Sistem Informasi
41	130	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
42	17	Layanan Bimbingan Masyarakat Kristen
43	152	Layanan Tata Usaha - Keuangan
44	129	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
45	126	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
46	167	Layanan Pendidikan Madrasah
47	10	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
48	9	Layanan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
49	107	Layanan Pendidikan Madrasah
50	78	Layanan Pendidikan Madrasah
51	66	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
52	100	Layanan Tata Usaha - Keuangan
53	34	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
54	38	Layanan Haji dan Umrah
55	142	Layanan Bimbingan Masyarakat Buddha
56	132	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
57	150	Layanan Tata Usaha – Humas, Protokoler dan Sistem Informasi
58	69	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
59	11	Layanan Tata Usaha – Humas, Protokoler dan Sistem Informasi
60	55	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
61	133	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
62	75	Layanan Haji dan Umrah
63	90	Layanan Haji dan Umrah
64	125	Layanan Pendidikan Madrasah
65	26	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
66	154	Layanan Haji dan Umrah
67	101	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
68	3	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
69	94	Layanan Pendidikan Madrasah
70	141	Layanan Pendidikan Madrasah
71	161	Layanan Pondok Pesantren
72	105	Layanan Pendidikan Madrasah
73	103	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
74	40	Layanan Pendidikan Madrasah
75	153	Layanan Penyuluhan/Bimbingan Masyarakat Islam
76	35	Layanan Haji dan Umrah
77	112	Layanan Pendidikan Madrasah
78	41	Layanan Pendidikan Madrasah
79	2	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
80	62	Layanan Tata Usaha - Keuangan
81	96	Layanan Pengadaan Barang/Jasa
82	91	Layanan Bimbingan Masyarakat Katolik
83	48	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
84	72	Layanan Tata Usaha - Konsultasi
85	128	Layanan Receptionsis/tata usaha
86	85	Layanan Bimbingan Masyarakat Katolik
87	120	Layanan Organisasi dan Tatalaksana
88	145	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
89	151	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
90	88	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
91	53	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
92	98	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
93	44	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
94	121	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
95	57	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
96	31	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
97	139	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
98	164	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
99	20	Layanan Pendidikan Madrasah
100	21	Layanan Pendidikan Agama Islam
101	36	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
102	134	Layanan Permohonan Pengesahan
103	169	Layanan Perijinan dan Sertifikasi

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
104	28	Layanan Bimbingan Masyarakat Katolik
105	6	Layanan Pengadaan Barang/Jasa
106	102	Layanan Tata Usaha - Konsultasi
107	137	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
108	147	Layanan Pendidikan Madrasah
109	73	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
110	113	Layanan Bimbingan Masyarakat Kristen
111	29	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
112	97	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
113	106	Layanan Pendidikan Madrasah
114	149	Layanan Pendidikan Madrasah
115	60	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
116	81	Layanan Tata Usaha - Humas, Protokoler dan Sistem Informasi
117	92	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
118	8	Layanan Bimbingan Masyarakat Katolik

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

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

- Pelaksanaan survei dilakukan 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 Juli s.d.30 September 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 III 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:

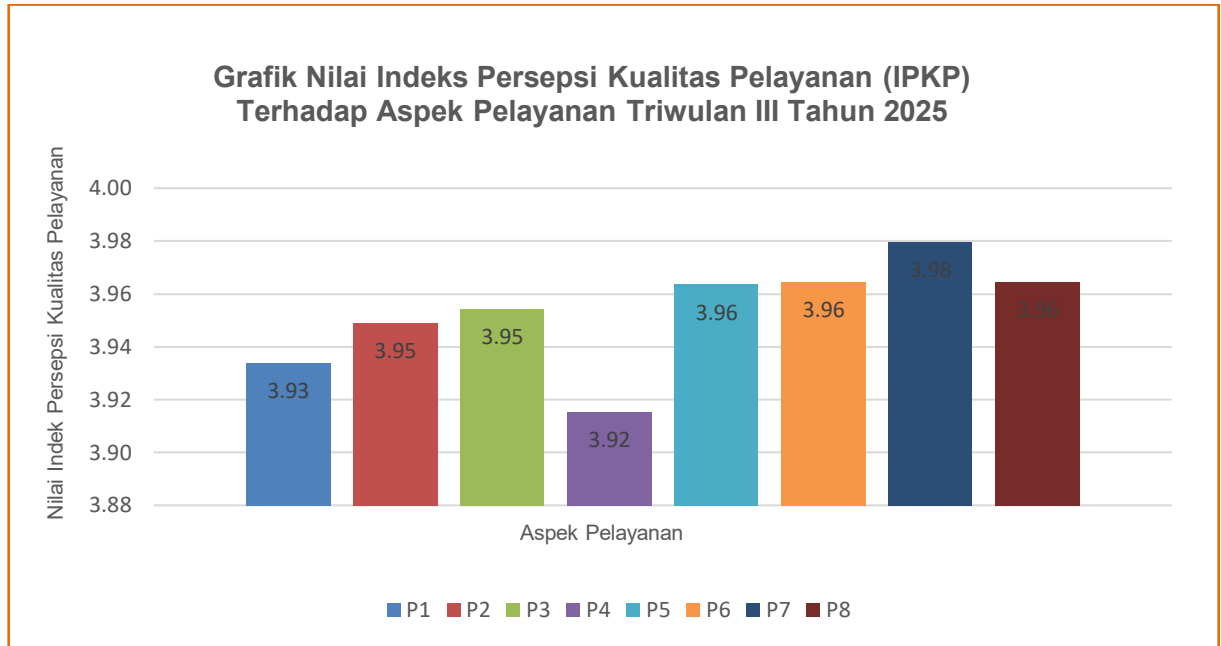
Tabel 3.
Kategori Mutu Pelayanan

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 Juli s.d. 30 September Tahun 2025 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **3.95** atau **98,83** 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

IPKP Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Kategori	3,93	3,95	3,95	3,92	3,96	3,96	3,98	3,96
IPKP Unit Layanan	3,95 Kategori A (Sangat Baik)							



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

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 01 Juli s.d. 30 September 2025 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah 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, hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:
 - a. Pelaksanaan kegiatan Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam hal ini Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) baik Front

Office (FO), Back Office (BO), Petugas Keamanan maupun Petugas Kebersihan, sebagai bentuk komitmen agar lebih mengoptimalkan pemberian layanan publik yang excellent dan ramah kelompok rentan yaitu mencakup pengguna layanan disabilitas, Lanjut Usia (Lansia), Ibu Hamil, Ibu Menyusui maupun anak-anak. Pelatihan yang telah dilaksanakan yaitu antara lain Pelatihan Peningkatan Sensitivitas Pemberian Layanan Publik bagi Pengguna Layanan Disabilitas yaitu pada tanggal 25 Juni 2025, dan Pelatihan Bahasa Isyarat yang telah dilakukan pada tanggal 4 s.d 7 Agustus 2025 serta telah diberikan reward berupa Sertifikat Pelatihan bagi seluruh Petugas Pelayanan yang telah mengikuti pelatihan tersebut;

- b. Telah diimplementasikannya penggunaan teknologi informasi melalui Aplikasi PTSP CERIA dalam memberikan pelayanan publik secara daring yang memberikan kemudahan pengguna layanan untuk mengajukan layanan yang dibutuhkan;
 - c. Petugas layanan pada Front Office (FO), Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan telah menggunakan seragam khusus dan tanda pengenal sehingga mudah dikenali oleh pengguna layanan;
 - d. 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 Jangka Waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan, dimana untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan pada standar pelayanan. 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, sehingga akan tercapai kualitas pelayanan publik yang excellent dan dapat menaikkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).

- b. Melaksanakan pendampingan dan evaluasi hasil implementasi aplikasi PTSP CERIA kepada seluruh petugas layanan khususnya Back Office pada masing-masing bidang layanan agar dapat menyesuaikan waktu penyelesaian layanan disesuaikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan telah diinformasikan pada seluruh kanal media sosial baik online (daring) maupun offline (luring), dan apabila terdapat perubahan maka perlu dilakukan perbaikan pada Standar Pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan.
- c. 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 IV	
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

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
			TW IV	
		Melaksanakan pendampingan dan evaluasi hasil implementasi aplikasi PTSP CERIA kepada seluruh petugas layanan khususnya Back Office pada masing-masing bidang layanan agar dapat menyesuaikan waktu penyelesaian layanan disesuaikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan telah diinformasikan pada seluruh kanal media sosial baik online (daring) maupun offline (luring), dan apabila terdapat perubahan maka perlu dilakukan perbaikan pada Standar Pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan.	√	Kepala Bagian Tata Usaha
		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

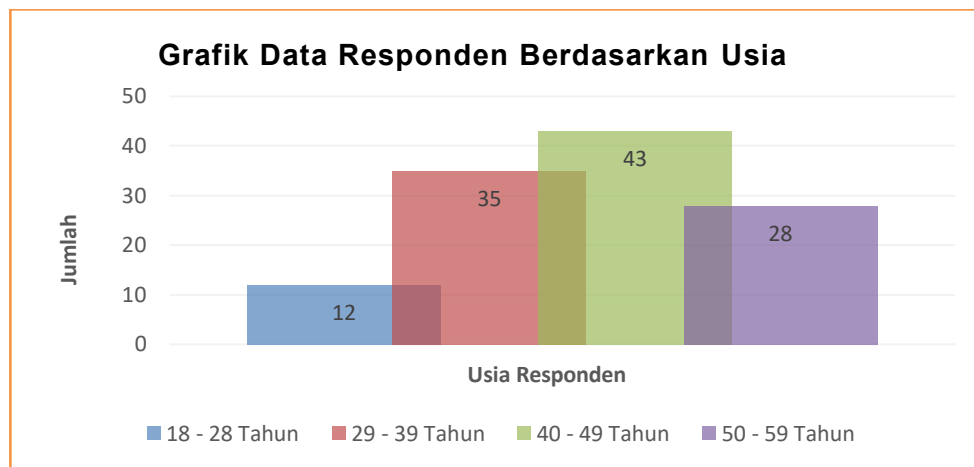
BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel 6.
Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28 Tahun	12	10%
2	29 - 39 Tahun	35	30%
3	40 - 49 Tahun	43	36%
4	50 - 59 Tahun	28	24%
	Jumlah	118	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40 - 49 Tahun yaitu sejumlah 43 (empat puluh tiga) orang dengan presentase 36% (empat puluh enam) persen.

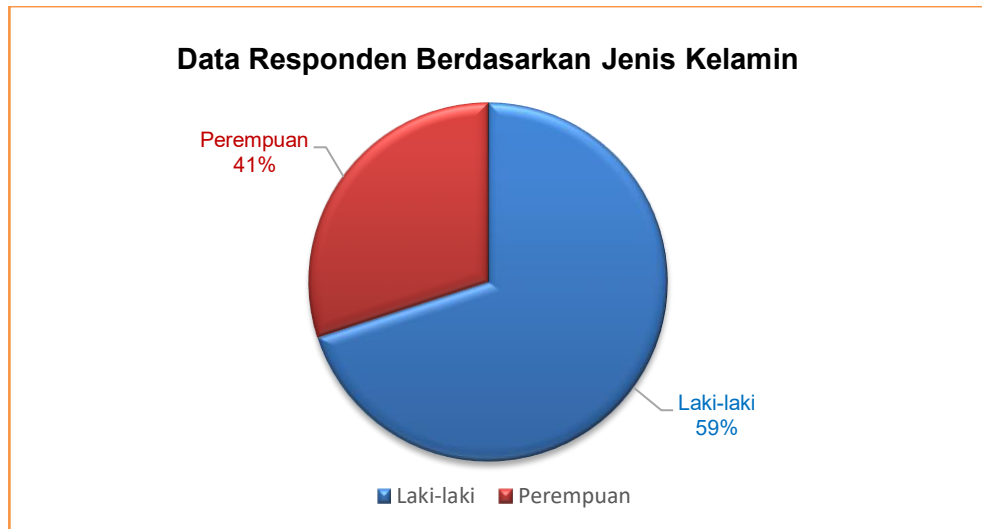


Grafik 1. Data Responden berdasarkan Usia

Tabel 7.
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	70	59%
2	Perempuan	48	41%
	Jumlah	118	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah sebanyak 70 (tujuh puluh) orang dengan presentase 59% (lima puluh sembilan) persen.

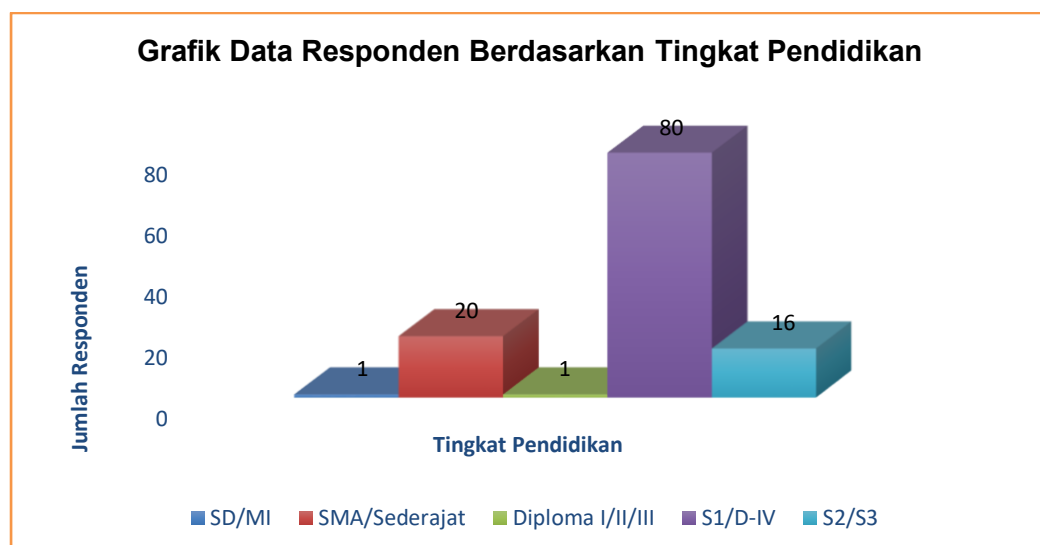


Grafik 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 8.
Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	SD/MI Sederajat	1	1%
2	SMA/MA Sederajat	20	17%
3	Diploma I/II/III	1	1%
4	S1/D-IV	80	68%
5	S2/S3	16	14%
	Jumlah	118	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini sebagian besar memiliki Pendidikan S1/D-IV yaitu sebanyak 80 (delapan puluh) orang dengan presentase 68% (enam puluh delapan) persen.

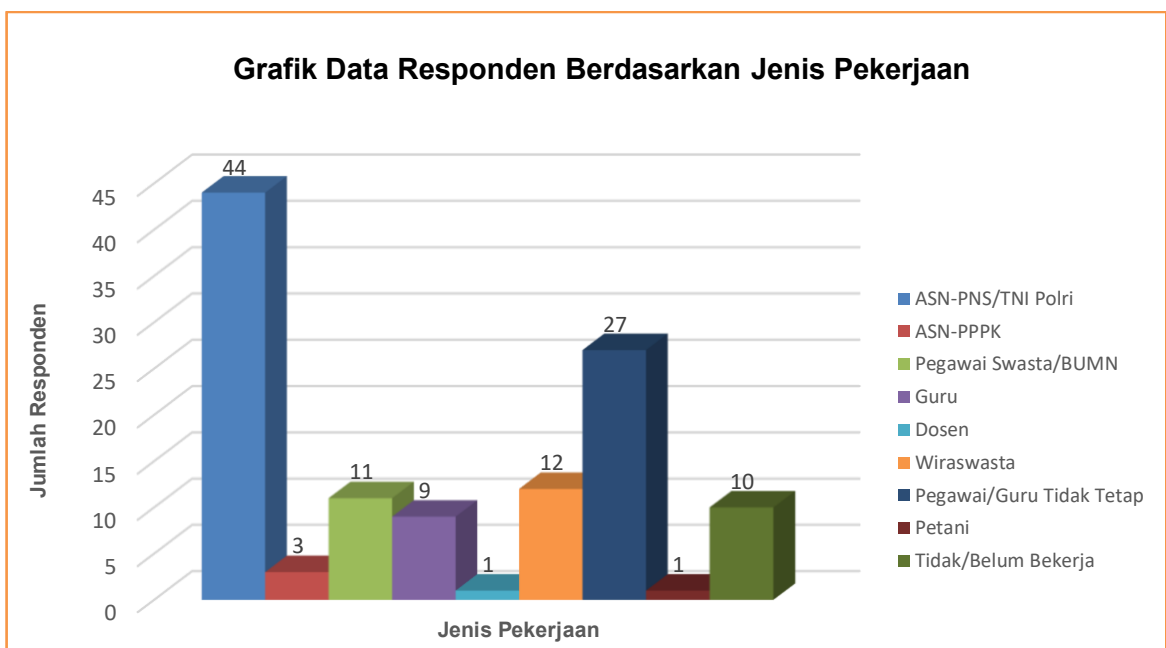


Grafik 3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 9.
Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	ASN-PNS/TNI Polri	44	37%
2	ASN-PPPK	3	3%
3	Pegawai Swasta/BUMN	11	9%
4	Guru	9	8%
5	Dosen	1	1%
6	Wiraswasta	12	10%
7	Pegawai/Guru Tidak Tetap	27	23%
8	Petani	1	1%
	Jumlah	118	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 44 (empat puluh empat) orang dengan presentase 37% (tiga puluh tujuh) 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

3,95

KATEGORI A (SANGAT BAIK)

**Periode Juli s.d September
Tahun 2025**

**Tabel 7. Pengguna Layanan
Periode Juli s.d. September 2025**

PENGGUNA LAYANAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR			
RESPONDEN			
Jumlah Jenis kelamin		: 118	orang
	Laki-laki	: 70	orang
	Perempuan	: 48	orang
Pendidikan	SD/MI Sederajat	: 1	orang
	SMA/MA Sederajat	: 20	orang
	Diploma I/II/III	: 1	orang
	S1/D-IV	: 80	orang
	S2/S3	: 16	orang
Usia	18 – 28 Tahun	: 5	orang
	29 – 39 Tahun	: 21	orang
	40 – 49 Tahun	: 30	orang
	50 – 59 Tahun	: 24	orang
Pekerjaan	ASN-PNS/TNI Polri	: 44	orang
	ASN-PPPK	: 3	orang
	Guru	: 9	orang
	Dosen	: 1	orang
	Pegawai/Guru Tidak Tetap	: 12	orang
	Wiraswasta	: 27	orang
	Petani	: 1	orang
	Tidak/Belum Bekerja	: 10	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	0,8337	28
2	0,5741	79

Populasi	Rand	Nomor Urut
3	0,6407	68
4	0,0163	173
5	0,8393	26
6	0,4683	105
7	0,8472	24
8	0,3959	118
9	0,7551	48
10	0,7566	47
11	0,6970	59
12	0,8153	32
13	0,2429	144
14	0,2078	150
15	0,1897	155
16	0,1194	159
17	0,7808	42
18	0,1157	160
19	0,9752	4
20	0,4951	99
21	0,4946	100
22	0,3858	120
23	0,3728	126
24	0,3774	124
25	0,9656	5
26	0,6718	65
27	0,1906	154
28	0,4702	104
29	0,4483	111
30	0,1330	157
31	0,5027	96
32	0,0675	164
33	0,7942	40
34	0,7248	53
35	0,6043	76
36	0,4883	101
37	0,9085	13
38	0,7147	54
39	0,0272	171
40	0,6110	74
41	0,6015	78
42	0,3842	121
43	0,9209	8
44	0,5181	93
45	0,3597	127
46	0,2290	147
47	0,3019	138

Populasi	Rand	Nomor Urut
48	0,5540	83
49	0,8658	22
50	0,2588	143
51	0,8821	18
52	0,8070	36
53	0,5204	91
54	0,9047	14
55	0,6946	60
56	0,9890	2
57	0,5101	95
58	0,8746	20
59	0,2779	140
60	0,4182	115
61	0,9437	6
62	0,5615	80
63	0,3488	129
64	0,8380	27
65	0,3354	132
66	0,7504	51
67	0,3186	134
68	0,0415	168
69	0,6982	58
70	0,8530	23
71	0,8089	35
72	0,5521	84
73	0,4568	109
74	0,8061	37
75	0,6911	62
76	0,8099	34
77	0,8943	16
78	0,7507	50
79	0,2245	148
80	0,0911	162
81	0,4146	116
82	0,1963	153
83	0,0359	170
84	0,3841	122
85	0,5404	86
86	0,2069	151
87	0,3829	123
88	0,5220	90
89	0,8680	21
90	0,6785	63
91	0,5579	82
92	0,4008	117

Populasi	Rand	Nomor Urut
93	0,8172	29
94	0,6381	69
95	0,7963	38
96	0,5584	81
97	0,4301	112
98	0,5202	92
99	0,8158	30
100	0,7447	52
101	0,6462	67
102	0,4603	106
103	0,6131	73
104	0,8904	17
105	0,6179	72
106	0,4275	113
107	0,7532	49
108	0,3908	119
109	0,3570	128
110	0,2108	149
111	0,0543	167
112	0,6023	77
113	0,4541	110
114	0,2001	152
115	0,3757	125
116	0,1251	158
117	0,3221	133
118	0,0562	166

Hasil penetapan sampel dengan teknik tersebut di atas, maka diperoleh jumlah sampel pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III berjumlah 118 (seratus delapan belas) sampel dengan taraf kesalahan 10% dari 174 (seratus tujuh puluh empat) 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, Protokoler 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

1

2

3

4

5

6

**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

1

2

3

4

5

6

**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

1

2

3

4

5

6

**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

1

2

3

4

5

6

**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

1

2

3

4

5

6

**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

1

2

3

4

5

6

**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 pengenal dll) petugas melayani dengan ramah

1

2

3

4

5

6

**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.

1

2

3

4

5

6



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.