



Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur

bangga
melayani
bangsa

Evidence PMPZI 2024

Laporan Hasil Survei Triwulan IV 2024

Indeks Persepsi Kualitas
Pelayanan (IPKP)

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 2024**

Berdasarkan

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2024

**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2024**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGUNTA LAYANAN
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR
TRIWULAN IV

Periode : Oktober s.d. Desember 2024

Disahkan di Sidoarjo
Pada hari Senin, 06 Januari 2025

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 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur periode bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2024.

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 03 Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024.

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 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 06 Januari 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.....	4
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	5
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI.....	6
A. Analisis Hasil Survei.....	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	7
BAB IV. DATA SURVEI	11
A. Data Responden	11
B. Data Dukung Lainnya	16
LAMPIRAN	

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 03 Tahun 2024 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2024 yang dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober s.d. 30 Desember yaitu pada Triwulan IV tahun 2024 dan diperoleh sebanyak 35 (tiga puluh lima) responden.

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

No	Ruang Lingkup
1	<p>Informasi</p> <p>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.yg</p>
2	<p>Persyaratan</p> <p>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.</p>
3	<p>Prosedur/Alur</p> <p>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.</p>
4	<p>Jangka waktu</p> <p>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.</p>
5	<p>Tarif/Biaya</p> <p>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.</p>
6	<p>Sarana prasarana pendukung</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.</p>
7	<p>Petugas pelayanan</p>

No	Ruang Lingkup
	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 PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan IV (1 Oktober s.d 30 Desember 2024) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diperoleh populasi responden sebanyak 35. 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 32 dengan taraf kesalahan 10% sebagaimana rincian dalam tabel berikut

Tabel 1
Jumlah Populasi Dan Sampel Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Triwulan IV Tahun 2024

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
1	1	Layanan Umum
2	2	Layanan Koordinasi Kehumasan
3	3	Konsultasi Seputar Aplikasi SIMKAH
4	4	Layanan Pelimpahan Porsi
5	5	Layanan Kepegawaian
6	6	Layanan Perencanaan
7	7	Layanan Kepegawaian
8	8	Layanan Kenaikan Pangkat
9	9	Layanan Haji Dan Umroh
10	10	Layanan Konsultasi
11	12	Layanan Haji
12	13	Layanan Kepegawaian
13	14	Layanan Kepegawaian
14	15	Layanan Usul Rekomendasi Uji Kompetensi Pranata Komputer Ahli Madya
15	16	Layanan Haji
16	17	Layanan Madrasah
17	18	Layanan Kepegawaian
18	19	Layanan Halal
19	20	Layanan Penyuluh Agama Hindu
20	21	Layanan Legalisasi

Nomor Urut Sampel	Nomor Urut Responden	Jenis Layanan Yang Diterima
21	22	Layanan Konsultasi Terkait Kepegawaian, Rekomendasi Izin Belajar, dll
22	24	Layanan Pendidikan
23	25	Layanan Umum
24	26	Layanan Haji
25	28	Layanan Permohonan Rekomendasi
26	29	Layanan Perencanaan Data dan Informasi
27	30	Layanan Penyuluhan Agama Hindu
28	31	Layanan PPPK
29	32	Layanan Peremajaan Email My ASN
30	33	Layanan Rekomendasi Dan Legalisir Buku Nikah
31	34	Layanan BOP
32	35	Layanan Haji

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

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

- a. Pelaksanaan survei dilakukan secara *online* dengan menggunakan *link* <https://bit.ly/S1SPAKSPKP> yang sudah disiapkan oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Agama;
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsapps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. 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.30 Desember 2024.

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 2024.

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian 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 penelitian.

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 2.
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. 30 Desember Tahun 2024 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **3.94** atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori **A “Sangat Baik”**, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

Tabel 3.
Tabel Nilai Pernyataan Kualitas Pelayanan

IPKP Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Kategori	3,94	3,94	3,94	3,92	3,86	3,94	3,93	3,93
IPKP Unit Layanan	3,94 Kategori A (Sangat Baik)							

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 01 Oktober s.d. 30 Desember 2024 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah sebagai berikut :
 - 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) Sarana prasarana pendukung, berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:

- a. Peningkatan kualitas keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui publikasi pada media sosial, yaitu situs web, Instagram, facebook, tiktok dan kanal youtube. Informasi tersebut mencakup Maklumat Pelayanan, Standar Pelayanan meliputi syarat,

prosedur/alur, waktu layanan, biaya dan produk layanan.

- b. Peningkatan sarana dan prasarana pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu mencakup ruang konsultasi, pojok baca, ruang ramah anak, ruang laktasi, toilet disabilitas, prioritas untuk kaum rentan seperti ibu hamil, disabilitas, maupun lansia
 - c. Implementasi aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) CERIA berbasis online terintegrasi yang dapat diakses melalui platform Smartphone berbasis Android maupun webbased, sehingga Masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan sesuai kebutuhan kapan saja dan darimana saja, serta dapat mengakses Standar Pelayanan mencakup syarat, prosedur/alur, waktu layanan, biaya dan produk layanan melalui aplikasi CERIA.
2. Ruang lingkup terendah adalah 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.

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi :

- a. Melakukan publikasi standar pelayanan melalui media sosial, dimana dijelaskan bahwa biaya dalam pengajuan seluruh layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah Gratis (Tanpa Biaya).
- b. Melakukan publikasi standar pelayanan melalui SIPP yaitu Sistem Informasi Pelayanan Publik milik Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan RB, dimana dijelaskan bahwa biaya dalam pengajuan seluruh layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah Gratis (Tanpa Biaya).
- c. Melakukan sosialisasi kepada Petugas Pemberi Pelayanan Publik secara luring dengan memberikan informasi bahwa semua permohonan layanan adalah GRATIS (Tidak Dipungut Biaya).

Tabel 4
Rencana Tindak Lanjut Survei

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Tarif/Biaya	Melakukan publikasi standar pelayanan melalui media sosial, dimana dijelaskan bahwa biaya dalam pengajuan seluruh layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah Gratis (Tanpa Biaya).	v			Kepala Bagian Tata Usaha
2	Tarif/Biaya	Melakukan publikasi standar pelayanan melalui SIPP yaitu Sistem Informasi Pelayanan Publik milik Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan RB, dimana dijelaskan bahwa biaya dalam pengajuan seluruh layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah Gratis (Tanpa Biaya).		v	v	Kepala Bagian Tta Usaha

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
3	Tarif/Biaya	Implementasi aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) CERIA berbasis online terintegrasi yang dapat diakses melalui platform Smartphone berbasis Android maupun webbased, sehingga Masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan sesuai kebutuhan kapan saja dan darimana saja, serta dapat mengakses Standar Pelayanan mencakup syarat, prosedur/alur, waktu layanan, biaya dan produk layanan melalui aplikasi CERIA, yang menampilkan informasi pada halaman pengajuan permohonan layanan oleh pengguna layanan, dimana biaya layanan adalah Gratis (Tanpa Biaya)	v			Kepala Bagian Tata Usaha

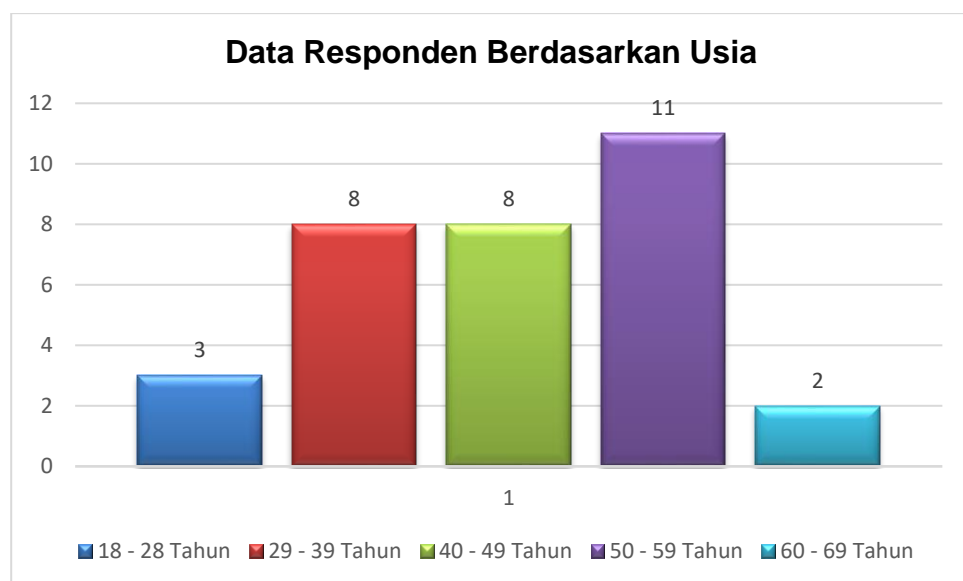
BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

**Tabel 5.
Data Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 Tahun	3	9%
2	29 – 39 Tahun	8	25%
3	40 – 49 Tahun	8	25%
4	50 – 59 Tahun	11	34%
5	60 – 69 Tahun	2	6%
	Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 50 - 59 Tahun yaitu sejumlah 11 orang dengan presentase 34% (tiga puluh empat persen).

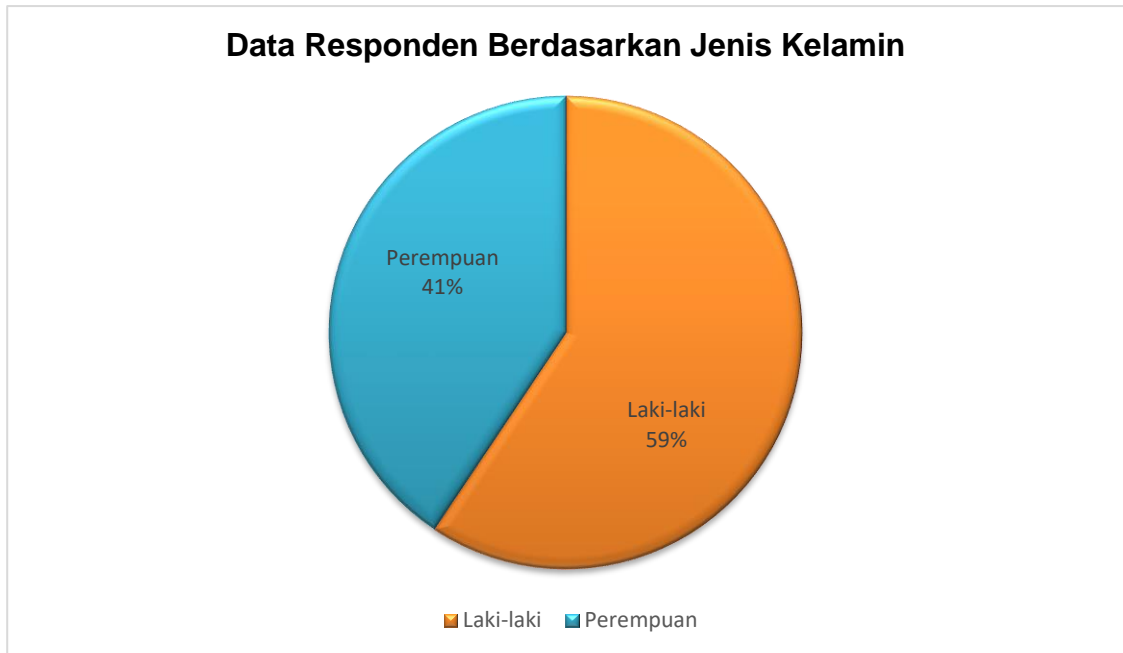


Grafik 1. Data Responden berdasarkan Usia

**Tabel 6.
Data Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	19	48%
2	Perempuan	13	33%
	Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah sebanyak 19 (Sembilan belas) orang dengan presentase 48% (empat puluh delapan) persen.

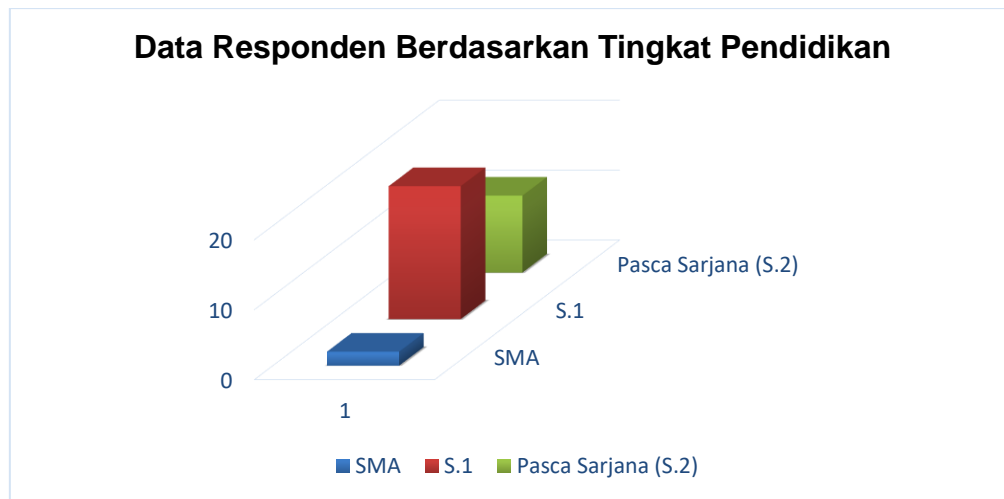


Grafik 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 7.
Tingkat Pendidikan Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	SMA	2	6%
2	S.1	19	59%
3	Pasca Sarjana (S.2)	11	34%
	Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S.1 sebanyak 19 (Sembilan belas) orang dengan presentase 59% (lima puluh sembilan) persen.

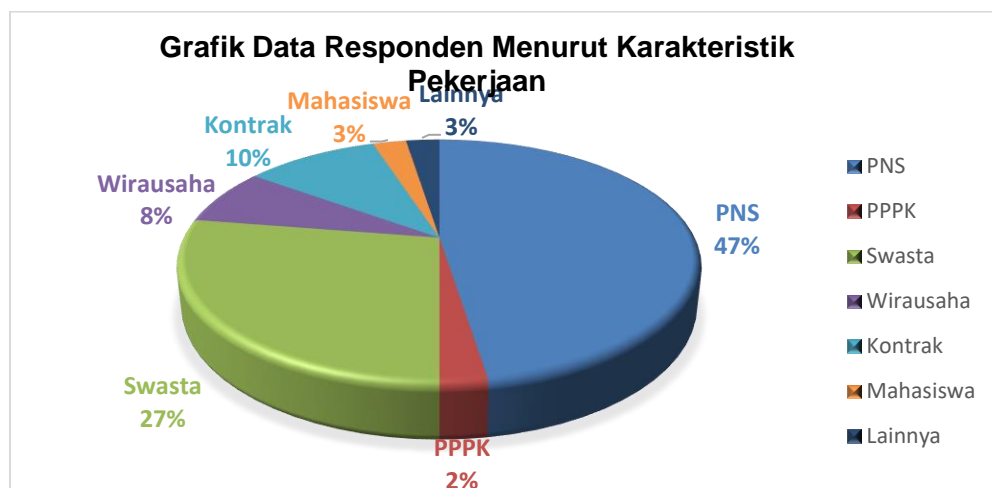


Grafik 3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 8.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	20	63%
2	Guru	1	3%
2	Swasta	8	25%
3	Wirausaha	3	9%
	Jumlah	32	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan di atas mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai PNS disebutkan dalam angket sebanyak 20 (dua puluh) orang dengan presentase 63% (empat puluh tiga) persen dan Swasta sebanyak 8 orang dengan presentase 25% (dua puluh lima) persen.



Grafik 4. Data Responden Menurut Karakteristik 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**

<p>SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)</p> <p>KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA</p> <p>PROVINSI JAWA TIMUR</p> <p>NILAI INDEKS</p> <p style="font-size: 2em; color: #4F81BD;">3,94</p> <p>KATEGORI A (SANGAT BAIK)</p> <p>Periode Oktober s.d Desember</p> <p>Tahun 2024</p>

Tabel 9. Pengguna Layanan Periode Oktober s.d. Desember 2024

PENGGUNA LAYANAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR		
RESPONDEN		
Jumlah		: 32 orang
Jenis kelamin	Laki-laki	: 19 orang
	Perempuan	: 13 orang
Pendidikan	SLTA	: 2 orang
	S.1	: 19 orang
	Pasca Sarjana (S.2)	: 11 orang
Pekerjaan	PNS	: 20 orang
	Guru	: 1 orang
	Swasta	: 8 orang
	Wirausaha	: 3 orang

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan https://s.id/HasilSPKPIPAK_KanwilJatim2024. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir pada Lampiran 2.

Lampiran 1.

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

Tabel 10
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 11. Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Menurut Morgan dan Krejcie

Populasi	Rand	Nomor Urut
1	0,02696	34
2	0,32054	21
3	0,36077	18
4	0,79726	4

Populasi	Rand	Nomor Urut
5	0,03076	33
6	0,23824	24
7	0,05999	29
8	0,98374	1
9	0,33936	19
10	0,10946	26
11	0,72135	7
12	0,62468	9
13	0,02213	35
14	0,98014	2
15	0,29675	22
16	0,21137	25
17	0,42222	16
18	0,46196	14
19	0,53074	12
20	0,03923	31
21	0,08671	28
22	0,72693	6
23	0,03563	32
24	0,43048	15
25	0,50643	13
26	0,04258	30
27	0,32702	20
28	0,90219	3
29	0,6101	10
30	0,67669	8
31	0,7361	5
32	0,40185	17
33	0,29651	
34	0,54956	
35	0,10518	

Hasil penetapan sampel dengan teknik tersebut di atas, maka diperoleh jumlah sampel pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan IV berjumlah 32 dengan taraf kesalahan 10%.