



**LAPORAN
HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TRIWULAN PERTAMA
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 Pertama 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 April 2024. Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan Pertama 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 Pertama Tahun 2024 sampai selesai.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak kami harapkan dari semua pihak 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,
Plt. Kepala Kantor

^

Drs. MUFI IMRON ROSYADI, M.EI
NIP. 197106131995031001



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Ruang Lingkup	2
E. Manfaat	2
F. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	3
A. Penyiapan Bahan	3
B. Penetapan Responden, Media dan Waktu Pengumpulan Data	3
C. Metode Pengumpulan Data	3
BAB III ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	4
A. Deskripsi Statistik	4
B. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	8
C. Analisa Masalah	10
D. Pemecahan Masalah	10
E. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	11
F. Survei Berkesinambungan	11
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	12
A. Kesimpulan	12
B. Saran	12
Lampiran	13



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	5
Tabel 2 Nilai Rata – Rata Per Sub Unsur Pelayanan	9
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	9



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Statistik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	6
Gambar 2. Statistik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	7



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Rekap Kuisisioner	13
Lampiran 2 Tabel Koding Kuisisioner	14
Lampiran 3 Tabel Perhitungan IKM	15
Lampiran Gambar	16



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pemerinah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan koorporasi yang baik bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalah gunaan 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 pelayan 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 dana aman serta pelayanan yang diskriminatif.

Oleh karena 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 9 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 pekayanan.

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 1466 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/49JyvN8 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. 28 April 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 11 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 :

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

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

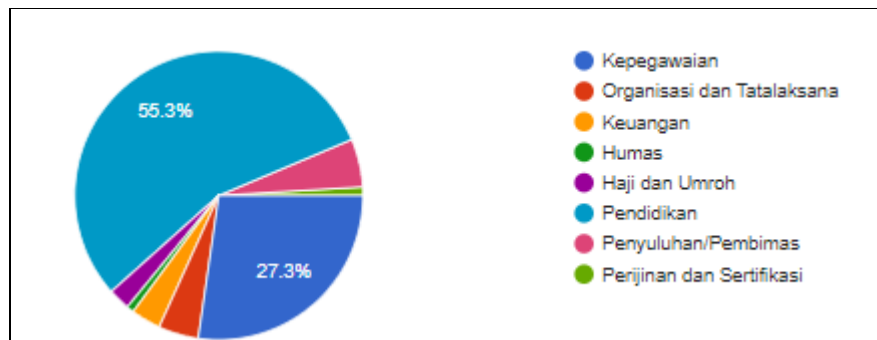


BAB III ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Deskripsi Statistik

1. Karakteristik Responden

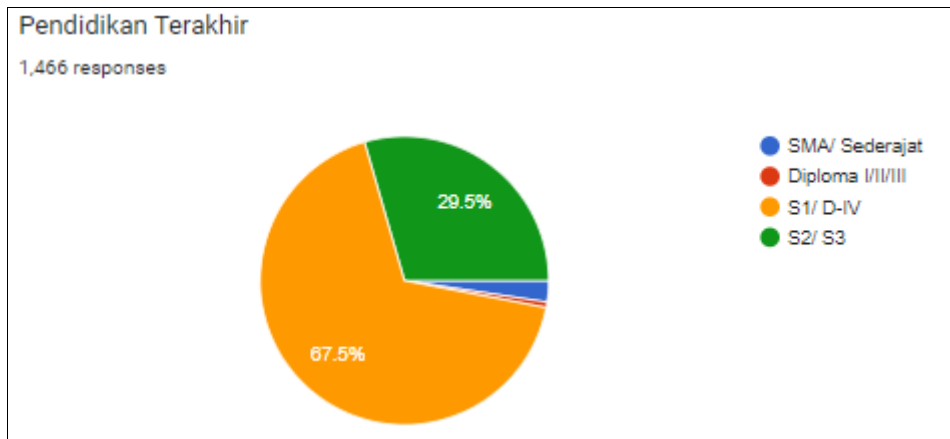
Terdapat 1466 responden pada survei kepuasan pelayanan ini. Jenis pelayanan yang paling banyak diakses oleh responden adalah layanan pendidikan, sebanyak 55,3% atau 810 responden selanjutnya jenis layanan terkait kepegawaian sebanyak 27,3% atau 400 responden. Ada 79 responden atau 5,4% yang mengakses layanan dari penyuluh/pembimas.



Gambar 1. Statistik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Karakteristik responden berdasarkan asal instansi paling banyak berasal dari Madrasah sebesar 54,9% atau sebanyak 256 responden, selanjutnya sebesar 36,3% atau 169 responden berasal dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota (Lampiran Gambar 3). Rentang usia responden berimbang antara responden dengan usia lebih dari 50 tahun sebesar 40,9% atau sebanyak 600 responden. Responden antara usia 45 sampai dengan 50 tahun sebesar 19,4% atau sebanyak 284 responden, antara usia 41 sampai dengan 45 tahun sebesar 19,2% atau sebanyak 282 responden (Lampiran Gambar 4).

Karakteristik responden berdasarkan mayoritas pendidikan terakhir sebesar 67,5% atau sebanyak 990 responden memiliki tingkat pendidikan terakhir Sarjana atau Diploma IV. Sebesar 29,5% atau 432 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 60,3% atau 884 responden mengatakan bahwa publikasi informasi prosedur/alur pelayanan telah memadai. Sebanyak 38,2% atau 560 responden mengatakan informasi prosedur/alur pelayanan sangat memadai. Sebanyak 1,3% atau 19 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 52,8% atau 774 responden yang menjawab mengatakan kejelasan informasi tentang biaya pelayanan cukup jelas (Lampiran Gambar 8). Karakteristik publikasi waktu pelayanan, ini ditunjukkan dengan 54,6% atau 800 responden yang menjawab mengatakan alur pelayanan sesuai yang diinformasikan cukup jelas (Lampiran Gambar 9). Sebanyak 81,9% atau 1200 responden mengatakan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan jadwal (Lampiran Gambar 10).

Karakteristik performa petugas mayoritas baik, ini ditunjukkan dengan 76,5% atau 1121 responden mengatakan kecepatan respon petugas cepat atau antara 2 s.d. 3 menit (Lampiran Gambar 11). Sebanyak 53,3% atau 781 responden mengatakan atribut identitas petugas cukup mudah dikenali (Lampiran Gambar 12). Sebanyak 79,3% atau 1163 responden mengatakan petugas selalu ramah dalam melayani (Lampiran Gambar 13). Sebanyak 73,5% atau 1077 responden mengatakan petugas selalu cakap pada pekerjaannya (Lampiran Gambar 14). Sebanyak 60,2% atau 882 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 59,5% atau 873 responden mengatakan ketersediaan ruangan pelayanan cukup memadai (Lampiran Gambar 16). Sebanyak 57,6% atau 844 responden mengatakan Ketersediaan ruang tunggu cukup

memadai (lampiran Gambar 17). Sebanyak 54% atau 791 responden mengatakan ketersediaan tempat parkir sangat memadai (Lampiran Gambar 18). Sebanyak 58,7% atau 860 responden mengatakan ketersediaan toilet pengguna layanan telah cukup memadai (Lampiran Gambar 19). Sebanyak 66,2% dari 971 responden mengatakan ketersediaan sarana prasarana layanan kebutuhan khusus telah cukup memadai (Lampiran Gambar 20). Sebanyak 61,7% atau 904 responden mengatakan ketersediaan sarana pengaduan cukup memadai (Lampiran Gambar 21). Sebanyak 64,6% atau 947 responden mengatakan ketersediaan kelengkapan sarana prasarana pelayanan telah cukup lengkap (Lampiran Gambar 22).

Karakteristik pengaduan mayoritas cukup cepat dan mudah dan baik, ini ditunjukkan dengan 89,6% atau 1314 responden yang tidak pernah melakukan pengaduan dan sebanyak 57,2% responden atau 87 responden yang pernah melakukan pengaduan mengatakan prosedur melakukan pengaduan cukup mudah (Lampiran Gambar 23). Sebanyak 61,8% atau 94 responden yang pernah melakukan pengaduan mengatakan kecepatan respon pengaduan cukup cepat (Lampiran Gambar 24). Sebanyak 53,6% atau 89 responden yang pernah melakukan pengaduan mengatakan Penanganan Pengaduan cukup baik (Lampiran Gambar 25).

Karakteristik persepsi korupsi mayoritas tidak ada, ini ditunjukkan dengan 82,3% atau 1206 responden mengatakan tidak ada diskriminasi pelayanan (Lampiran Gambar 26). Sebanyak 89,8% atau 1316 responden mengatakan tidak ada pelayanan diluar prosedur (Lampiran Gambar 27). Sebanyak 90,6% atau 1326 responden mengatakan tidak ada praktik gratifikasi (Lampiran Gambar 28). Sebanyak 91,7% atau 1345 responden mengatakan Praktik Pungutan liar tidak ada (Lampiran Gambar 29). Dan Karakteristik percaloan mayoritas tidak ada, ini ditunjukkan dengan 93,4% atau 1366 responden mengatakan Praktik percaloan tidak ada (Lampiran Gambar 30).

B. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. 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	7,5005
1	Publikasi informasi prosedur/alur pelayanan	1,0395
2	Kejelasan informasi prosedur/alur pelayanan	1,0709
3	Kesesuaian prosedur/alur pelayanan dengan informasi	1,1767
4	Ketersediaan informasi tentang persyaratan	1,0463
5	Publikasi informasi tentang persyaratan	1,0259
6	Kejelasan informasi tentang persyaratan	1,0389
7	Kesesuaian persyaratan dengan yang diinformasikan	1,1023
	Biaya	1,0695
8	Kejelasan informasi tentang biaya	1,0695
	Waktu Pelayanan	2,3198
9	Publikasi jangka waktu pelayanan	1,0675
10	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1,2523
	Performa Petugas	5,2751
11	Kecepatan Respon petugas	0,8124
12	Atribut identitas petugas	1,0709
13	Keramahan petugas	1,1834
14	Kecakapan petugas pada pekerjaan	1,1541
15	Petugas menguasai bidang pelayanannya	1,0543
	Sarana dan Prasarana	7,2712
16	Ketersediaan ruangan pelayanan	1,0470
17	Ketersediaan ruang tunggu	1,0566
18	Ketersediaan tempat parkir	1,0648
19	Ketersediaan toilet pengguna layanan	1,0450
20	Ketersediaan sarana prasarana layanan kebutuhan khusus	0,9965
21	Ketersediaan sarana pengaduan	1,0402
22	Kelengkapan sarana prasarana pelayanan	1,0211
	Pengaduan	2,3565
23	Frekuensi mengajukan pengaduan	1,1937
24	Prosedur pengaduan yang mudah	0,3894
25	Kecepatan respon pengaduan	0,3833
26	Penanganan Pengaduan	0,3901
	Presepsi Korupsi	4,7386
26	Diskriminasi pelayanan	1,1534
27	Pelayanan diluar prosedur	1,1944
28	Praktik gratifikasi	1,1930
29	Praktik Pungutan Liar	1,1978
	Percaloan	1,2087
30	Praktik percaloan	1,2087

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

- Nilai IKM = Rata-rata total nilai indeks x Nilai Dasar = $3,9674 \times 25 = 99,1871$
- 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 99,1871 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 petugas, masih terdapat 5,7% responden atau 84 responden yang mengatakan respon petugas lambat, antara 4 s.d. 7 menit. Dan 1% atau 14 responden yang mengatakan respon petugas sangat lambat, lebih dari 7 menit.
- b. Ketersediaan sarana dan prasarana layanan kebutuhan khusus, masih terdapat 4,8% responden atau 71 responden mengatakan fasilitas sarana pengguna layanan kebutuhan khusus tidak memadai. Kebutuhan layanan khusus ini diantaranya seperti guiding block, pegangan besi, jalur khusus kursi roda, toilet untuk disabilitas, ruang laktasi/menyusui, pojok bermain sesuai dengan
 1. Peraturan Pemerintah RI Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap pemukiman, pelayanan publik, dan perlindungan dari bencana bagi penyandang disabilitas
 2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui dan/atau Memerah Air Susu Ibu.

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 masih terdapat responden yang belum mengisi beberapa pernyataan pada sub unsur yang dinilai, sehingga jumlah kuisisioner yang dapat diolah perlu dikurangi, penyebabnya:

- a. Kurangnya pemahaman responden tentang pentingnya hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- b. Kurangnya pemahaman responden tentang pertanyaan yang diberikan.

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. 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 April 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 99,1871.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur setelah dikonversikan yaitu 99,1871 nilai tersebut berada pada nilai interval konversi IKM 81,26 – 100,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, Sangat 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

Timestam	Email Address	Jenis Pelayanan yang di Kelester Instansi	Jenis Kalimat Respondi Usia	Pendidikan Terakhir	Email Responden	No. HP Responden deng 1 a. Bagaimana publikasi	1.b. Apakah informasi pnc	1.c. Apakah pelaksanaan?	2. Apakah prosedural?	3.a. Bagaimana keteterse?	3.b. Bagaimana publikasi?	3.c. Apakah informasi	3.d. Apakah penyediaan?	4. Bagaimana penilaian?	5. a. Apakah publikasi?	5. b. Bagaimana penilaian?	6. a. Bagaimana				
4/22/2024 7:55:49	fruas1965@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	Si/D/IV	fruas1965@gmail.com	08123497801	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m
4/22/2024 8:14:23	safrwanahy083@gmail.com	Kepegawain	Kementerian Agama Kat	Pria	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D/IV	safrwanahy083@gmail.com	08795000866	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/22/2024 8:22:46	ritadiala45@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	Si/D/IV	ritadiala45@gmail.com	08233418396	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sebagian Besar Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/22/2024 8:25:02	munasirad02@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	Si/D/IV	munasirad02@gmail.com	081339955409	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m
4/22/2024 8:27:06	amhank1987@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Wanita	>50 Tahun	S2/ S3	Si/D/IV	amhank1987@gmail.com	081335781793	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/22/2024 8:29:03	abdulwah19700502@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Pria	>50 Tahun	SMW Sederajat	SMW Sederajat	abdulwah19700502@gmail.com	08230240238	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m
4/22/2024 8:30:37	safrwanahy083@gmail.com	Organisasi dan Tatakelola	Kementerian Agama Kat	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	safrwanahy083@gmail.com	081399448649	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/22/2024 8:31:45	evawarwan1977@gmail.com	Organisasi dan Tatakelola	Kementerian Agama Kat	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	evawarwan1977@gmail.com	085626972113	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m		
4/22/2024 8:32:05	rennohasan2179@gmail.com	Kepegawain	Kementerian Agama Kat	Wanita	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D/IV	rennohasan2179@gmail.com	085705249755	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/22/2024 8:32:10	hadisuseno06@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	Si/D/IV	hadisuseno06@gmail.com	0812173823	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/22/2024 8:32:28	desnoerimansah@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	desnoerimansah@gmail.com	081939269080	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Sebagian Besar Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/22/2024 8:34:11	nurfabrizyantiurya@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Wanita	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D/IV	nurfabrizyantiurya@gmail.com	082934312129	Tidak Memasai	Tidak Terhnt	Sesuai	Mudah	Tidak Memasai	Tidak Memasai	Tidak Terhnt	Sebagian Kecil Sesuai	Tidak Jelas	Tidak Jelas	Sering melaah jawabi	Sangat Lambat (> 3 m	
4/22/2024 8:35:17	ratnagar892@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	ratnagar892@gmail.com	081993101296	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Sebagian Besar Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 18:39:54	maletarah@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D/IV	maletarah@gmail.com	081550976274	Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 18:46:57	mochamadrizkhamani@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	26 s.d. 30 Tahun	S1/ D/IV	mochamadrizkhamani@gmail.com	0895368410164	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 18:56:28	suawatierny@gmail.com	Haji dan Umroh	Maorazah	Wanita	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D/IV	suawatierny@gmail.com	081230229774	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 18:58:24	ritadiala45@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Wanita	>50 Tahun	S2/ S3	ritadiala45@gmail.com	08223382423	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Sebagian Besar Sesuai	Tidak Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 19:10:46	refkasi2@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	>50 Tahun	S1/ D/IV	refkasi2@gmail.com	08253980805	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Sebagian Besar Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 19:15:48	rintar14@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Wanita	26 s.d. 30 Tahun	S1/ D/IV	rintar14@gmail.com	082228180001	Sangat Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 19:18:10	thofes21@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	31 s.d. 35 Tahun	S1/ D/IV	thofes21@gmail.com	081931996415	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 19:56:06	radenharisuseno@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	radenharisuseno@gmail.com	08960478664	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 20:16:20	munasirad02@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Pria	>50 Tahun	S1/ D/IV	munasirad02@gmail.com	08776007979	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m		
4/28/2024 20:25:26	kipumono3@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Pria	31 s.d. 35 Tahun	S1/ D/IV	kipumono3@gmail.com	08130753857	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 20:48:04	andy5899@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	andy5899@gmail.com	08199399334	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m		
4/28/2024 21:24:24	pakunmodyatish@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	>50 Tahun	S1/ D/IV	pakunmodyatish@gmail.com	089646334131	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 22:12:10	lusewiknrg15@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Pria	>50 Tahun	S1/ D/IV	lusewiknrg15@gmail.com	081230737343	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Sebagian Besar Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 23:00:47	umarsa097@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Pria	45 s.d. 50 Tahun	S2/ S3	umarsa097@gmail.com	08224433963	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Tidak Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 4:38:48	hikmahy@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	45 s.d. 50 Tahun	S2/ S3	hikmahy@gmail.com	0817123899	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 7:26:20	hartasultra2024@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	31 s.d. 35 Tahun	S1/ D/IV	hartasultra2024@gmail.com	089552411162	Sangat Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Memasai	Sangat Terhnt	Sebagian Besar Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 7:25:16	rohmasid73@gmail.com	Haji dan Umroh	Kementerian Agama Kat	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	rohmasid73@gmail.com	08122111973	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Sangat Capait (< 1 m	
4/28/2024 7:38:44	eka.prastama1@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Pria	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D/IV	eka.prastama1@gmail.com	089643907814	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 7:57:51	medawatierny@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Wanita	>50 Tahun	S1/ D/IV	medawatierny@gmail.com	08133022900	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Tidak Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 8:00:09	rih@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Pria	>50 Tahun	S2/ S3	rih@gmail.com	081232191689	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Sebagian Besar Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Sangat Lambat (> 3 m	
4/28/2024 8:06:29	medawatierny@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	medawatierny@gmail.com	089551869125	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 8:14:27	medawatierny@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Wanita	>50 Tahun	S1/ D/IV	medawatierny@gmail.com	089613801034	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Sebagian Kecil Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Lambat (4 s.d. 7 m	
4/28/2024 8:20:10	medawatierny@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	medawatierny@gmail.com	089846255151	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Sangat Capait (< 1 m	
4/28/2024 8:41:25	medawatierny@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Pria	36 s.d. 40 Tahun	S1/ D/IV	medawatierny@gmail.com	089585310064	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 8:46:17	medawatierny@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Pria	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D/IV	medawatierny@gmail.com	089545404111	Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 8:48:13	medawatierny@gmail.com	Pendidikan	Kementerian Agama Kat	Pria	45 s.d. 50 Tahun	S1/ D/IV	medawatierny@gmail.com	082414726511	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 8:52:23	hahidwiyat43@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	hahidwiyat43@gmail.com	08955621739	Sangat Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 9:01:20	sundsi89@gmail.com	Kewangan	Maorazah	Pria	26 s.d. 30 Tahun	S1/ D/IV	sundsi89@gmail.com	081232586628	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 9:04:08	arsasrof@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	31 s.d. 35 Tahun	S1/ D/IV	arsasrof@gmail.com	089615666928	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 9:05:25	puustibana@gmail.com	Kepegawain	Maorazah	Wanita	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	puustibana@gmail.com	089784947324	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Memasai	Sangat Memasai	Sangat Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Sangat Capait (< 1 m	
4/28/2024 9:07:37	mozyanahkwa@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	>50 Tahun	S1/ D/IV	mozyanahkwa@gmail.com	089233860555	Memasai	Sangat Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Sangat Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 9:08:53	sinain.hartany@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Wanita	>50 Tahun	S1/ D/IV	sinain.hartany@gmail.com	082362423202	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 9:12:03	randadny821@gmail.com	Pendidikan	Maorazah	Pria	41 s.d. 45 Tahun	S1/ D/IV	randadny821@gmail.com	089648702480	Sangat Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Mudah	Memasai	Sangat Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Sangat Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	
4/28/2024 9:20:46	ahmamsafid2@gmail.com	Kepegawain	Kementerian Agama Kat	Pria	45 s.d. 50 Tahun	SMW Sederajat	Mutafarhan1976@gmail.com	089796819396	Memasai	Cukup Terhnt	Sesuai	Sangat Mudah	Memasai	Memasai	Terhnt	Seluruhnya Sesuai	Cukup Jelas	Cukup Jelas	Sesuai dengan jawabi	Capait (2 s.d.3 m	

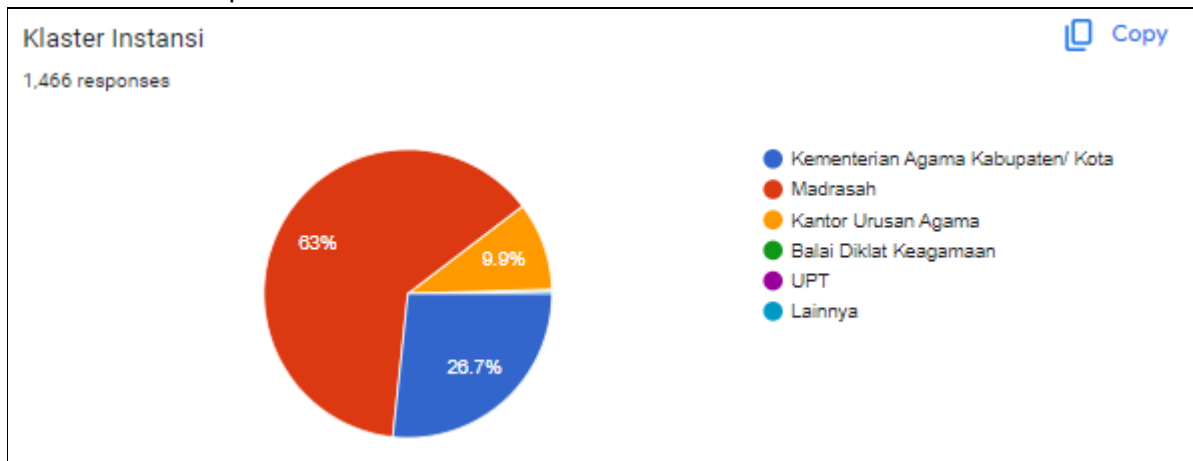


Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

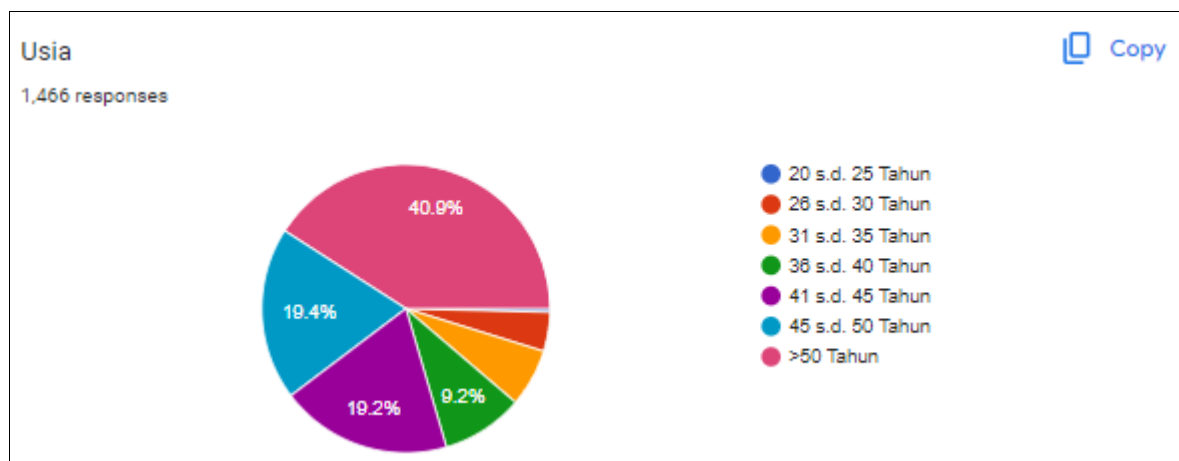
Token : j3jGmF

Lampiran Gambar

1. Karakteristik Responden



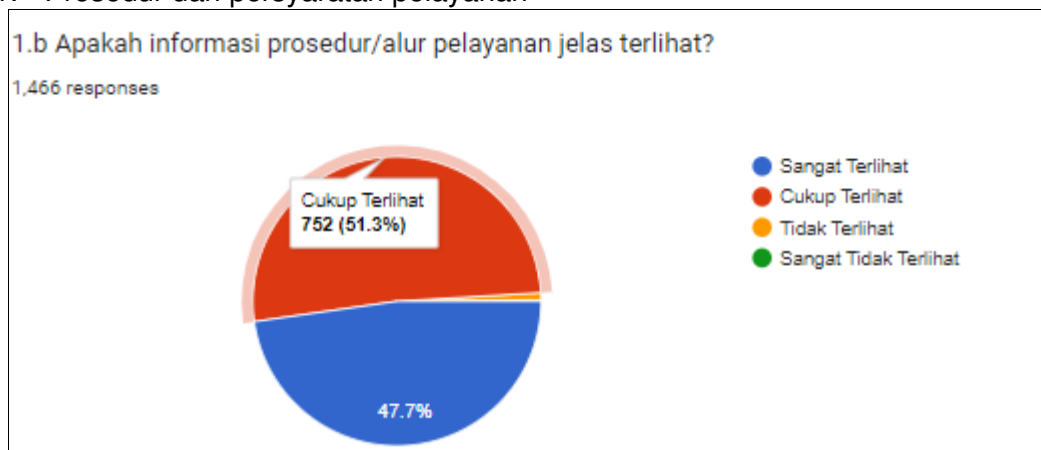
Gambar 3. Statistik Responden Berdasarkan Asal Instansi



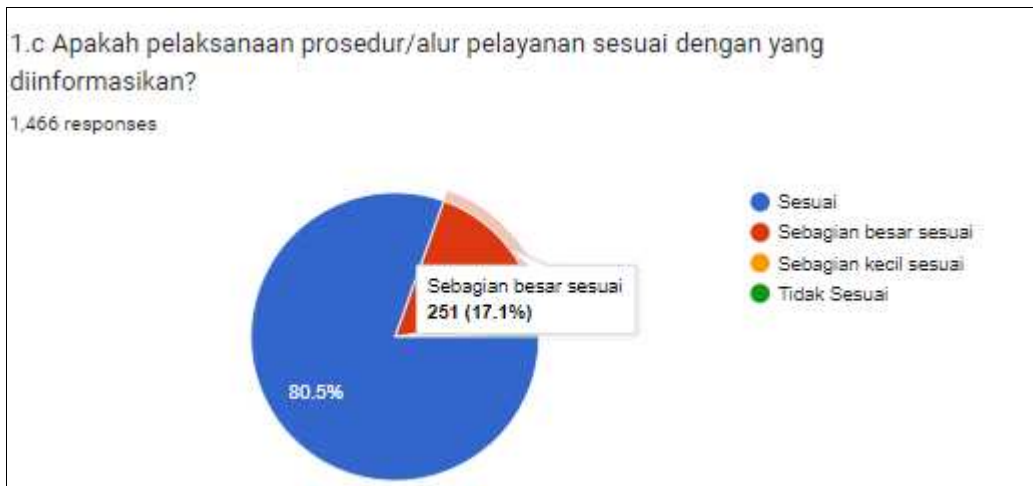
Gambar 4. Statistik Responden Berdasarkan Usia

2. Karakteristik Unsur

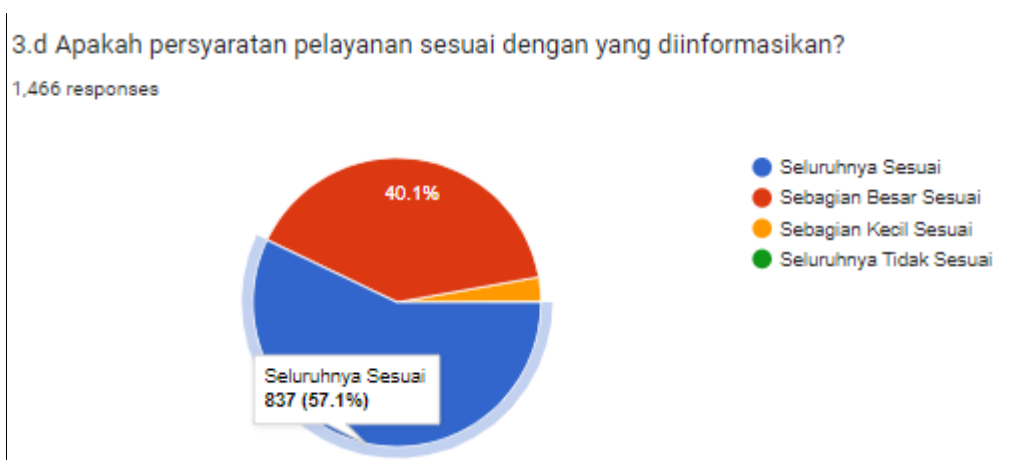
2.1. Prosedur dan persyaratan pelayanan



Gambar 5 Statistik Sub Unsur Kejelasan Informasi Prosedur



Gambar 6 Statistik Sub Unsur Kesesuaian Informasi dengan Prosedur



Gambar 7 Statistik Sub Unsur Kesesuaian Informasi dengan Prosedur Biaya



Gambar 8 Statistik Biaya Pelayanan

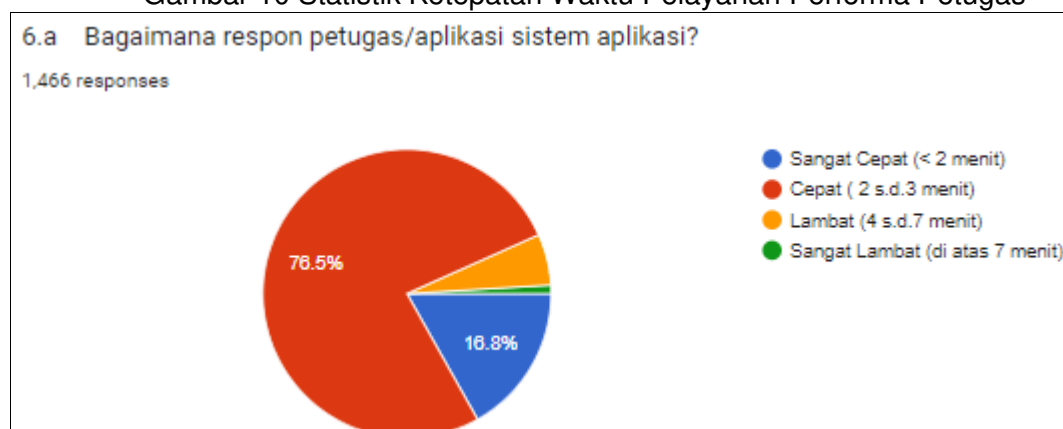
Waktu Pelayanan



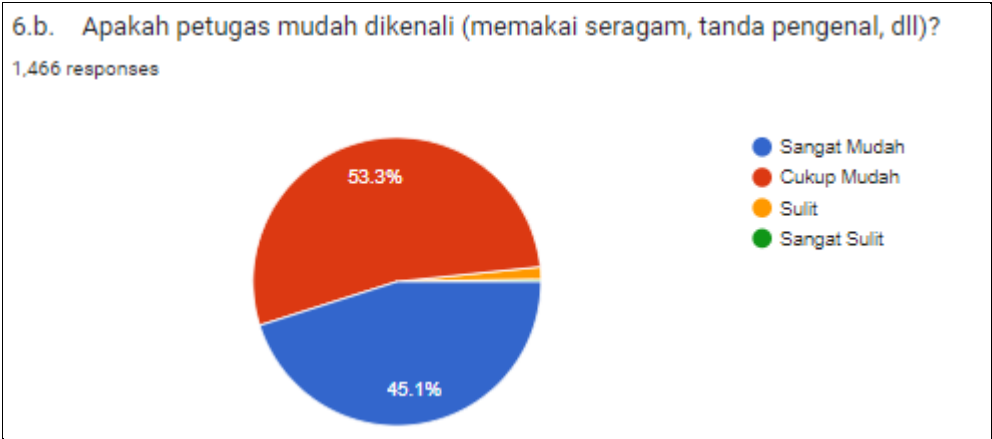
Gambar 9 Statistik Sub Unsur Informasi Waktu Pelayanan



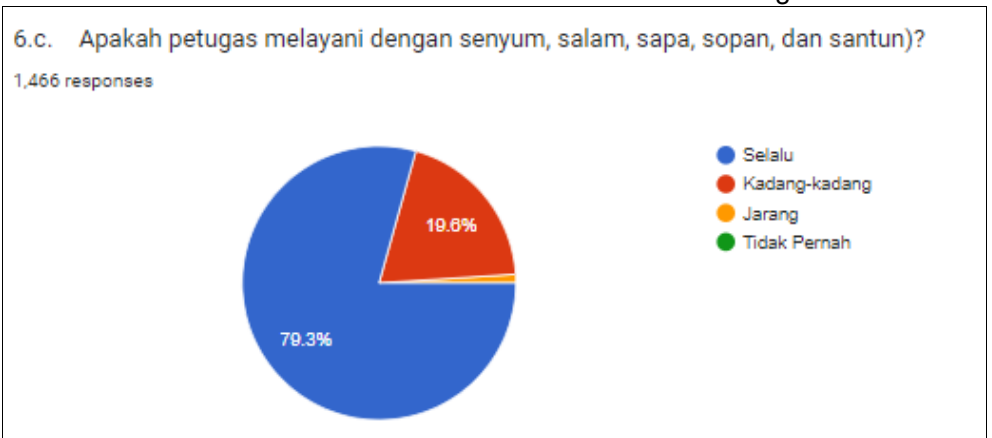
Gambar 10 Statistik Ketepatan Waktu Pelayanan Performa Petugas



Gambar 11 Statistik Kecepatan Respon Petugas



Gambar 12 Statistik Identitas Petugas



Gambar 13 Statistik Keramahan Petugas



Gambar 14 Statistik Kemampuan Petugas



Gambar 15 Statistik Kecakapan Petugas Sarana dan Prasarana



Gambar 16 Statistik Ketersediaan Ruang Khusus Pelayanan



Gambar 17 Statistik Ketersediaan Ruang Tunggu



Gambar 18 Statistik Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir



Gambar 19 Statistik Ketersediaan Sarana fasilitas Toilet Khusus Pengguna Layanan



Gambar 20 Statistik Sarana Prasarana Layanan Kebutuhan Khusus





Gambar 21 Statistik Ketersediaan Sarana Pengaduan yang Memadai



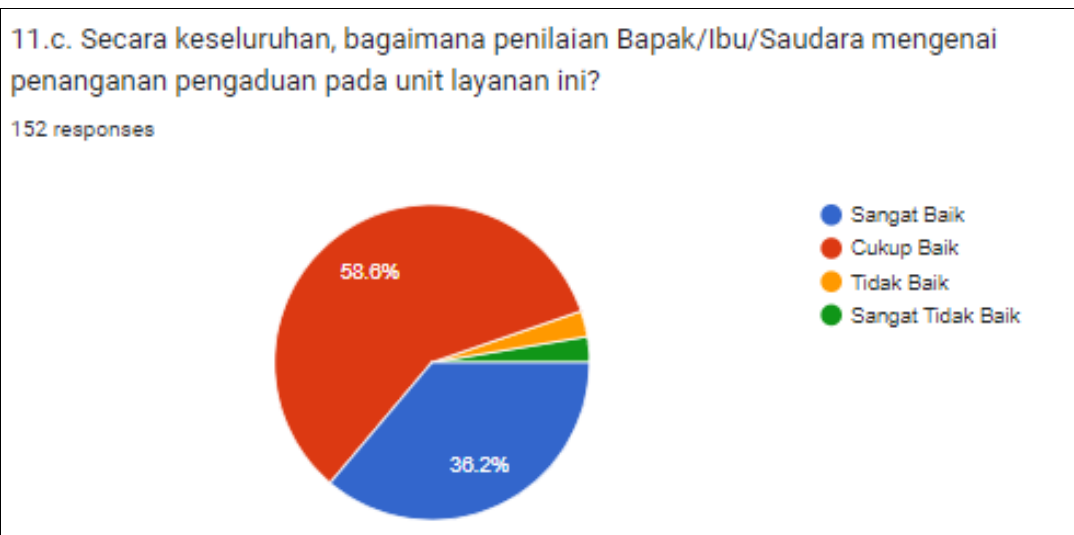
Gambar 22 Statistik Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Penanganan Pengaduan



Gambar 23 Statistik Kemudahan melakukan pengaduan

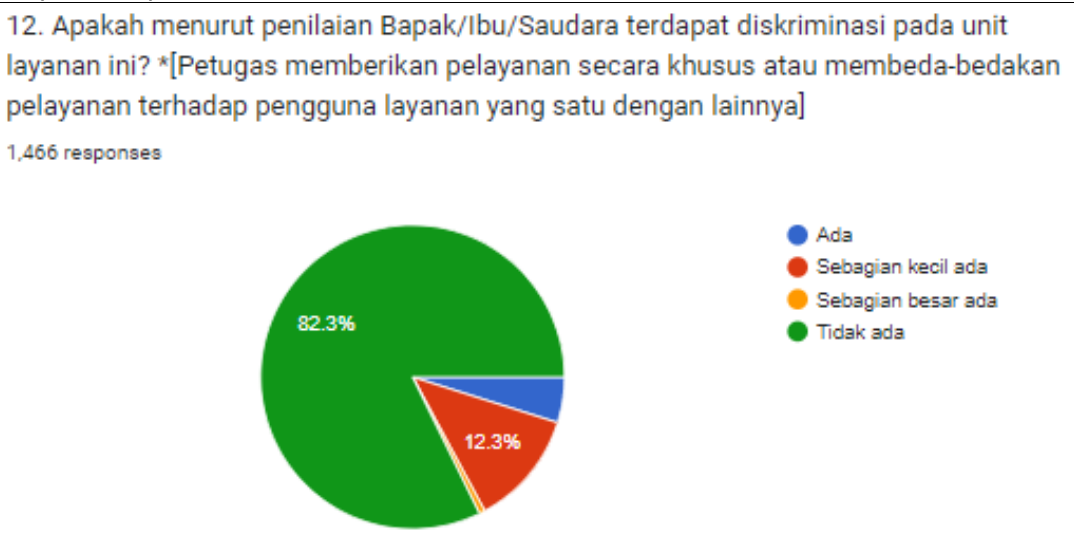


Gambar 24 Statistik Kecepatan Respon Pengaduan



Gambar 25 Statistik Penanganan Pengaduan

Persepsi Korupsi



Gambar 26 Statistik Diskriminasi Pelayanan



Gambar 27 Statistik Pelayanan Diluar Prosedur



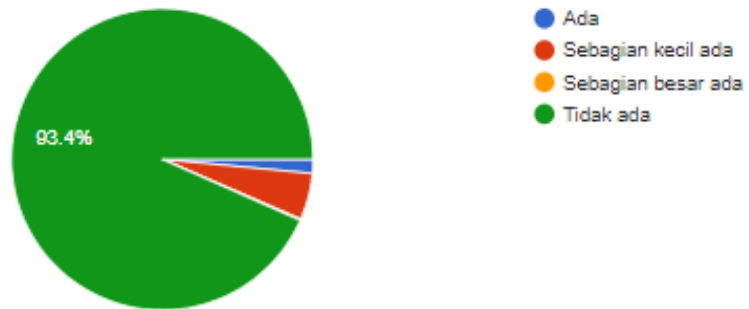
Gambar 28 Statistik Upaya Gratifikasi



Gambar 29 Statistik Upaya Pungutan liar Percaloan

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

1,463 responses



Gambar 30 Statistik Upaya Percaloan