



LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TRIWULAN II

Periode: 1 APRIL s.d. 30 JUNI 2025

Berdasarkan

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

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
TAHUN 2025**

SPKP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGUNA LAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
BULAN MEI

Periode : 1 APRIL s.d 30 JUNI 2025

Disahkan di Jember
Pada hari Jumat , 4 Juli 2025

Mengetahui
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember



Dr. Santoso, S.Ag.M.Pd
NIP. 196908251991031003

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,

Faisol Abrari, S.Pd.I.M.Pd.I
NIP. 197505212005011002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode bulan April s.d Juni 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 Kementerian Agama Kabupaten Jember melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

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

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Kementerian Agama 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 Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan II bulan April s.d Juni Tahun 2025 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 4 Juli 2025

Ketua Survei,



Faisol Abrari, S.Pd.I, M.Pd.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	
A. Kriteria Responden	
B. Metode Pencacahan	
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden	
B. Data Dukung Lainnya	

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas yang dilaksanakan pada tanggal 1 April s.d. 30 Juni 2025 dan diperoleh sebanyak 619 (enamratus sembilanbelas) Populasi dan 234 (duaratus tigapuluh empat) sample responden.

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

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

No	Ruang Lingkup
	<p>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 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 PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Populasi dalam survei ini adalah pengguna layanan di Kemenag Kabupaten Jember yang menerima layanan pada periode Triwulan II (1 April s.d 30 Juni 2025). Besaran sampel yang digunakan dalam survei mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran III)

Dengan menggunakan table tersebut, diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

Tabel A.1

Jumlah Populasi Dan Sampel Responden Survei Persepsi Kualitas
Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember
Triwulan II Tahun 2025

NOMOR URUT SAMPLE	NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
1.	2	Haji dan Umrah
2.	5	Guru Raudhatul Athfal
3.	6	Pendidikan Dasar dan Madrasah
4.	8	Pendidikan Dasar dan Madrasah
5.	12	Pendidikan Dasar dan Madrasah
6.	17	Pendidikan Dasar dan Madrasah
7.	20	Pendidikan Dasar dan Madrasah
8.	22	Pendidikan Dasar dan Madrasah
9.	26	Pendidikan Dasar dan Madrasah

10.	30	Pendidikan Dasar dan Madrasah
11.	32	Pendidikan Madrasah
12.	33	Pendidikan Dasar dan Madrasah
13.	35	Pendidikan Dasar dan Madrasah
14.	38	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
15.	39	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
16.	40	Pendidikan Dasar dan Madrasah
17.	41	Pendidikan Dasar dan Madrasah
18.	43	Pendidikan Dasar dan Madrasah
19.	44	Pendidikan Dasar dan Madrasah
20.	45	Pendidikan Dasar dan Madrasah
21.	46	Pendidikan Dasar dan Madrasah
22.	47	Pendidikan Dasar dan Madrasah
23.	49	Pendidikan Dasar dan Madrasah
24.	51	Pendidikan Dasar dan Madrasah
25.	53	Pendidikan Dasar dan Madrasah
26.	54	Pendidikan Dasar dan Madrasah
27.	57	Rekomendasi pembaharuan pengurus di BOP
28.	64	Pendidikan Dasar dan Madrasah
29.	66	Pendidikan Dasar dan Madrasah
30.	68	Pendidikan Dasar dan Madrasah
31.	69	Lainnya
32.	70	Pendidikan Dasar dan Madrasah
33.	71	Pendidikan Dasar dan Madrasah

34.	73	Pendidikan Dasar dan Madrasah
35.	77	Pendidikan Dasar dan Madrasah
36.	80	Pendidikan Dasar dan Madrasah
37.	81	Pendidikan Dasar dan Madrasah
38.	87	Pendidikan Dasar dan Madrasah
39.	88	Pendidikan Dasar dan Madrasah
40.	90	Pendidikan Dasar dan Madrasah
41.	91	Pendidikan Dasar dan Madrasah
42.	94	Pendidikan Dasar dan Madrasah
43.	97	Pendidikan Dasar dan Madrasah
44.	99	Surat izin rekomendasi untuk kuliah di luar negeri Universitas Islam Madinah
45.	101	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
46.	103	Pendidikan Dasar dan Madrasah
47.	109	Pendidikan Dasar dan Madrasah
48.	111	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
49.	112	Haji dan Umrah
50.	113	Pendidikan Dasar dan Madrasah
51.	114	Pendidikan Dasar dan Madrasah
52.	115	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
53.	119	Perizinan
54.	120	Legalisir ijazah Mts
55.	121	Bimas Islam
56.	124	Sertifikasi Halal
57.	125	Sertifikasi Halal

58.	127	Pendidikan Dasar dan Madrasah
59.	128	Perizinan
60.	129	Pernikahan
61.	132	Haji dan Umrah
62.	133	Lainnya
63.	134	Perizinan
64.	136	Bimas Islam
65.	139	Haji dan Umrah
66.	141	Tanda Tangan Kepala KUA untuk blangko administrasi TNI
67.	143	pembuatan dulbikat buku nikah
68.	144	Haji dan Umrah
69.	147	Pendidikan Dasar dan Madrasah
70.	149	Bagian Keuangan
71.	156	Bimas Islam
72.	157	Pendidikan Dasar dan Madrasah
73.	161	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
74.	162	daftar emiss
75.	165	Revisi SK Pppk
76.	166	Refisi SK
77.	169	Pendidikan Dasar dan Madrasah
78.	171	Bimas Islam
79.	172	Cuti
80.	174	pernikahan
81.	176	Bimas Islam

82.	180	Lainnya
83.	181	Rafa' dan bimwin
84.	182	Perizinan
85.	185	Lainnya
86.	187	legalisir ijasah
87.	189	Legalisir Ijazah
88.	194	Pendidikan Dasar dan Madrasah
89.	196	Pendidikan Dasar dan Madrasah
90.	198	Pendidikan Dasar dan Madrasah
91.	210	Pendidikan Dasar dan Madrasah
92.	221	Pendidikan Dasar dan Madrasah
93.	223	Pendidikan Dasar dan Madrasah
94.	225	Pendidikan Dasar dan Madrasah
95.	228	Pendidikan Dasar dan Madrasah
96.	229	Pendidikan Dasar dan Madrasah
97.	232	Pendidikan Dasar dan Madrasah
98.	235	Pendidikan Dasar dan Madrasah
99.	236	Pendidikan Dasar dan Madrasah
100.	237	Rapak
101.	239	Lainnya
102.	240	Kua jombang
103.	241	Pendidikan Dasar dan Madrasah
104.	243	Pendidikan Dasar dan Madrasah
105.	248	Pendidikan Dasar dan Madrasah

106.	252	Pendidikan Dasar dan Madrasah
107.	258	Sertifikasi Halal
108.	264	Bimas Islam
109.	265	Bimas Islam
110.	268	Perizinan
111.	269	Zakat dan Wakaf
112.	270	Zakat dan Wakaf
113.	272	Pendidikan Dasar dan Madrasah
114.	293	Legalisir akta nikah
115.	294	Legalisir akta nikah
116.	295	Perizinan
117.	298	legalisir akta nikah
118.	303	Legalisir Buku Nikah
119.	304	Pendidikan Dasar dan Madrasah
120.	310	Legalisir Buku Nikah
121.	313	Pendidikan Dasar dan Madrasah
122.	318	Perizinan
123.	320	Pendidikan Dasar dan Madrasah
124.	321	duplikat
125.	322	Legalisir
126.	323	Pernikahan
127.	324	Pemberkasan gaji
128.	326	Minta tanda tangan
129.	329	Usulan tunjangan gaji

130.	332	Legalisir
131.	334	Lainnya
132.	335	Lainnya
133.	336	Bimas Islam
134.	338	Bimas Islam
135.	339	Bimas Islam
136.	344	Bimas Islam
137.	345	Surat keterangan perbaikan buku nikah
138.	346	Bimas Islam
139.	347	Bimas Islam
140.	352	Bimas Islam
141.	353	Meminta Legalisir buku nikah
142.	356	Bimas Islam
143.	357	Pendidikan Dasar dan Madrasah
144.	360	Bimas Islam
145.	362	Pengurusan surat nikah yang hilang
146.	364	Bimbingan Perkawinan
147.	365	Pendidikan Dasar dan Madrasah
148.	366	Pendidikan Dasar dan Madrasah
149.	367	Bimbingan Perkawinan
150.	370	Lainnya
151.	371	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
152.	372	Bimas Islam
153.	377	Bimas Islam

154.	383	Pemberkasan gaji
155.	385	Legalisir buku nikah
156.	388	Bimbingan pernikahan
157.	389	Legalisir surat nikah utk pemberkasan P3K
158.	390	Lainnya
159.	393	Lainnya
160.	395	Bimas Islam
161.	398	Sertifikasi Halal
162.	399	Pendidikan Dasar dan Madrasah
163.	400	Pendidikan Dasar dan Madrasah
164.	404	Legalisir
165.	413	Legalisir untuk Persyaratan pemberkasan PPPK
166.	416	Legalisir P3K
167.	421	Surat rekom
168.	423	Pendidikan Dasar dan Madrasah
169.	427	Legalisir buku nikah
170.	428	Legalisir
171.	431	Legalisir
172.	432	Legalisir buku Nikah
173.	434	Bimas Islam
174.	437	Legalisir Akta Nikah
175.	438	Legalisir Akta Nikah
176.	439	Legelisir surat nikah
177.	441	Lainnya

178.	442	Lainnya
179.	445	Bimas Islam
180.	446	Legalisir akta nikah
181.	447	Bimas Islam
182.	448	Legalisir surat nikah
183.	454	Lainnya
184.	456	Perizinan
185.	458	Legalisir buku nikah
186.	462	Legalisir Fotocopy Akta Nikah
187.	464	Legalisir buku nikah
188.	466	Legalisir
189.	468	Lainnya
190.	469	Ligalisir
191.	470	Bimas Islam
192.	472	Sangat baik ramah dan sopan
193.	473	Bimas Islam
194.	474	Bimas Islam
195.	482	Bimas Islam
196.	483	Bimas Islam
197.	485	Bimas Islam
198.	486	Duplikat surat nikah
199.	487	Legalisir Buku Nikah
200.	489	Permohonan Legalisir
201.	490	legalisir

202.	492	Ligalisir buku nikah
203.	494	Bimbingan mandiri
204.	496	Lainnya
205.	498	Konsultasi wakaf
206.	499	Lainnya
207.	501	Legalisir Surat Nikah
208.	504	Pendidikan Dasar dan Madrasah
209.	505	Pendidikan Dasar dan Madrasah
210.	508	Bimbingan perkawinan
211.	510	Pendidikan Dasar dan Madrasah
212.	512	KUA
213.	517	Legalisir akte nikah
214.	518	Legalisir Surat Nikah
215.	522	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
216.	524	Izin cuti
217.	529	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
218.	531	Bimas Islam
219.	538	Legalisir akta nikah
220.	539	LEGALISIR SURAT KETERANGAN BELUM NIKAH
221.	542	Legalisir surat nikah
222.	544	Bimas Islam
223.	547	Bimas Islam
224.	550	Lainnya
225.	555	Pendidikan Dasar dan Madrasah

226.	558	Lainnya
227.	565	Bimas Islam
228.	567	Pendidikan Dasar dan Madrasah
229.	569	Lainnya
230.	572	Bimbingan Pranikah
231.	577	ASN Digital error
232.	578	Permohonan surat belum pernah menikah
233.	584	Pendidikan Dasar dan Madrasah
234.	589	KUA

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

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

- Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* <https://s.id/SurveiZIJember> yang sudah disiapkan oleh Tim Survey Kementerian Agama Kabupaten Jember
- Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden dan Barcode di Ruang PTSP dan Konsultasi

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 Kementerian Agama Kabupaten Jember ini dilaksanakan pada tanggal 1 April s.d. 30 Juni 2025.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama dalam rentang waktu triwulan II bulan april s.d juni tahun 2025.

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 Kementerian Agama Kabupaten Jember

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 Kementerian Agama Kabupaten Jember 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 Kementerian Agama Kabupaten Jember 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 Kementerian Agama Kabupaten Jember ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
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 Kementerian Agama Kabupaten Jember menunjukkan bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode April Tahun 2025 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **3,89** atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori **A “SANGAT BAIK”**, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan							
IPAK Per Aspek	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Kategori	3,87	3,90	3,90	3,89	3,89	3,88	3,89	3,89
IPKP Unit Layanan	A (Sangat Baik)							

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 April s.d. 30 Juni 2025 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah

P2 : Persyaratan

Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

P3 : Dengan Indikator 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.hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:

1. Informasi persyaratan layanan dalam bentuk Standar pelayanan yang telah di publikasikan melalui media sosial dan juga WA center sehingga masyarakat lebih mudah mengakses persyaratan dan alur layanan.
2. Telah di tetapkannya Standar Pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

3. Ruang lingkup terendah adalah :

P1 :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. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember telah melakukan rencana

tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Informasi	Menyebarkan informasi prosedur/alur layanan kepada masyarakat melalui media sosial,website dan banner	√			Ketua Tim ZI
		Menetapkan Standar Pelayanan yang bisa diakses oleh para pengguna layanan secara online maupun offline	√			Ketua Tim ZI
		Menyediakan WA center sebagai tempat bertanya Informasi secara online	√			Ketua Tim ZI

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel.1.
Data Responden

NO	NAMA RESPONDEN	WAKTU REKAM
.1	Rima pusparini	2025-04-09 0.35.53
.2	Nur Saidah	2025-04-09 23.45.55
.3	MOHAMMAD HOLIL	2025-04-09 23.50.42
.4	MUHAMMAD YAHYA DAHLAN	2025-04-09 23.56.03
.5	HASANUDIN	2025-04-10 0.07.38
.6	Ita Fardiana Holida	2025-04-10 0.23.10
.7	Resad S.Pd.I	2025-04-10 0.29.58
.8	AFIFATUS SHOLEHA,S.Pd	2025-04-10 0.38.35
.9	Dussalam	2025-04-10 0.45.10
.10	Yuni Andriani	2025-04-10 1.08.11
.11	Mitha Zulvia	2025-04-10 1.12.20
.12	ERVAN ISWANTO	2025-04-10 1.26.43
.13	Maimatus Sa'diyah	2025-04-10 1.45.41
.14	MUHAMMAD ROSI	2025-04-10 1.48.28
.15	SHIDDIQI, S.Sos.I	2025-04-10 1.55.19
.16	Zulkifli Z	2025-04-10 1.58.45
.17	Aang h	2025-04-10 1.59.15
.18	Zaenal Arifin	2025-04-10 2.06.34
.19	IRFAN TOHARI	2025-04-10 2.08.44
.20	Suprapti	2025-04-10 2.09.30
.21	Bahriyatul Afiyah	2025-04-10 2.21.18
.22	Ibrahim Saiful Millah	2025-04-10 2.31.14
.23	Muhamad Ashari	2025-04-10 2.33.34
.24	Marsoto	2025-04-10 2.39.56
.25	Mariya Lusi Yeni	2025-04-10 2.40.27
.26	Faiqotul Fauziyah	2025-04-10 2.53.28
.27	RIKE WINDIASTUTIK, S.Pd., M.Pd	2025-04-10 2.57.36
.28	EVI RUHAINI	2025-04-10 3.24.01
.29	Ika yuni vely p	2025-04-10 3.51.49
.30	Faikhotul Mutmainnah	2025-04-10 4.05.56
.31	Moh Samsul hambali	2025-04-10 4.38.22
.32	RIYENIL MUTHOHAROH	2025-04-10 5.00.13
.33	Roro Feria Soraya	2025-04-10 5.19.35
.34	Rizqi maulina Kusmayanik S.Pd	2025-04-10 11.01.17
.35	Ratna Yuliasih	2025-04-10 16.18.53
.36	Nafisah Aliyaturrofiah	2025-04-10 23.11.16
.37	NUR ASIA JAMIL	2025-04-11 1.36.52
.38	SA'ADATUL HASANAH	2025-04-11 8.50.46
.39	Anisatul Musrifah M	2025-04-12 5.54.13
.40	YULI FITRIYANI	2025-04-14 4.19.30

.41	FARIDA	2025-04-14 4.27.07
.42	Fifin Andriyani	2025-04-15 5.30.08
.43	Nasifa	2025-04-17 4.35.51
.44	Muhammad Lutfi	2025-04-29 3.56.07
.45	Luluk Endah Mustiko Warni	2025-04-30 15.45.16
.46	Adi Santosa	2025-05-07 4.25.41
.47	Dedi Ependi	2025-05-15 8.16.26
.48	ALFI INDRAWATI	2025-05-16 3.28.18
.49	Sri mujiati	2025-05-16 7.46.31
.50	Fifi Dwi Selfiana	2025-05-16 14.15.34
.51	Maria ulfa	2025-05-19 2.16.48
.52	Dewi Oktaviani	2025-05-19 6.00.51
.53	Sofyan Sauri	2025-05-20 4.35.06
.54	MOH. ALDI PUTRA LRIYANTO	2025-05-20 6.53.17
.55	wazir ilahi	2025-05-21 0.55.14
.56	Tupon	2025-05-21 2.50.16
.57	Siti hotimah	2025-05-21 2.53.40
.58	shodiqin	2025-05-22 1.14.50
.59	Mochamad Evrial	2025-05-22 7.49.46
.60	M. Romy Faslah	2025-05-23 1.41.11
.61	Desy Husnia	2025-05-23 3.20.44
.62	Luluk Mardiah Sari	2025-05-23 7.42.59
.63	Hendriyanto	2025-05-23 7.46.24
.64	abdul azis	2025-05-26 2.21.55
.65	Abdul Gafur	2025-05-26 6.30.49
.66	Firman Abdilah	2025-05-26 7.31.06
.67	Satria Diris Sanjaya	2025-05-27 1.47.40
.68	MOH. FAKTUR ROHMAN	2025-05-27 2.11.54
.69	Ferdi dwi hermawan	2025-05-27 3.08.06
.70	TEBI SISWANTO	2025-05-27 3.42.09
.71	samsul anam	2025-05-27 5.31.10
.72	Ikromil Habibi	2025-05-27 5.53.20
.73	Desty Fany Nur Sandi	2025-05-27 6.54.07
.74	Rizqi	2025-05-27 7.20.02
.75	Rani Purwasih	2025-05-27 8.26.12
.76	Hoirus Shodiq	2025-05-27 8.26.35
.77	Husnul	2025-05-27 8.37.02
.78	Stefanus Sae	2025-05-27 23.02.34
.79	Luluk khotimah	2025-05-28 1.49.51
.80	Muhammad Kholil	2025-05-28 3.06.18
.81	ISEP SEPRIYAN	2025-05-28 6.35.46
.82	Firdatus Soleha	2025-06-02 1.11.57
.83	Lailatul marfu'ah	2025-06-02 1.22.33
.84	Hendriyanto	2025-06-02 1.30.25
.85	Andrey Ibraev	2025-06-02 4.22.34
.86	raihan hanan ubaidillah	2025-06-02 8.16.34
.87	Bayu C S	2025-06-02 8.19.22
.88	Imaduddin Mutawakkil Alalloh	2025-06-03 4.01.48
.89	Siti Umul Khoiroh	2025-06-03 4.03.02
.90	Dewi Yuli Lestari	2025-06-03 4.06.28
.91	Siti Romlah, S.Pd	2025-06-03 7.12.58

.92	Durratul Firdausi	2025-06-03 15.16.46
.93	Mashudi budianto	2025-06-03 16.16.56
.94	Badrut tamam	2025-06-03 22.16.40
.95	Wakil Felani	2025-06-04 2.10.41
.96	MOHAMAD TAUFIK HIDAYAT	2025-06-04 2.13.53
.97	MA AKHLAKUL KARIMAH	2025-06-04 2.16.49
.98	Ali Ridho	2025-06-04 3.08.21
.99	Mulyadi	2025-06-04 3.27.27
.100	Ella Aprilia	2025-06-04 3.36.37
.101	Imli imroatul Fadilah	2025-06-04 3.37.19
.102	AHMAD ZUBAIRI	2025-06-04 3.47.06
.103	Mega Nurul Izzah Yasin	2025-06-04 4.07.13
.104	SAMSUL ARIFIN	2025-06-04 4.12.50
.105	MA ALMUBAROK	2025-06-04 4.53.07
.106	Moh Hubbun Najib	2025-06-04 7.21.34
.107	Ani NADIFATUL f	2025-06-04 9.24.54
.108	Muhammad Dicky Pratama	2025-06-05 3.15.58
.109	Ikhwanul kirom	2025-06-05 3.16.06
.110	Ahmad Haitoni	2025-06-05 3.34.31
.111	Moh. Bastoni	2025-06-05 3.42.44
.112	Arif Rahman	2025-06-05 3.57.56
.113	Ilham Hafid Datur Ikbali	2025-06-05 4.18.47
.114	Novie riski Widyawati	2025-06-10 1.00.55
.115	Farohatus solihah	2025-06-10 1.03.55
.116	MOCHAMMAD MODASIR	2025-06-10 1.12.04
.117	Madyta RUSMA Iksari	2025-06-10 1.41.16
.118	Manzilul Rizkiyah F	2025-06-10 2.10.52
.119	Muhammad Amsori	2025-06-10 2.16.06
.120	I'IN NUR HAKIKI	2025-06-10 2.34.58
.121	Dewi Anisa	2025-06-10 2.42.18
.122	Albert Rudiyanto	2025-06-10 2.49.58
.123	HIFDHOTUL LISANIYAH, S.Pd	2025-06-10 2.57.49
.124	mohammad ismail fawaid	2025-06-10 3.01.35
.125	Masyhudi	2025-06-10 3.13.22
.126	Heri alfani	2025-06-10 3.18.10
.127	Deddy Presta Prakosa	2025-06-10 3.19.40
.128	Muhammad Yusuf Rafiananta	2025-06-10 3.30.32
.129	Fajar junianto	2025-06-10 3.35.35
.130	SRI SAENAB	2025-06-10 3.48.29
.131	Yuni ana Dwi umaroh	2025-06-10 4.04.01
.132	MUHAMMAD BAGUS SETIAWAN	2025-06-10 4.04.10
.133	OKKY PRADANA PUTRA	2025-06-10 4.04.23
.134	Muhammad Bagus Setiawan	2025-06-10 4.04.45
.135	A KHOIRUL ANAM	2025-06-10 4.05.14
.136	SOFYAN SYAURI	2025-06-10 4.06.43
.137	MOCH FARIED MOELJONO PUTRA	2025-06-10 4.06.43
.138	Dea Nada Ayu Tamara	2025-06-10 4.06.50
.139	FISKA NUR RAHAYU	2025-06-10 4.07.03
.140	Desya Dinda Safitri	2025-06-10 4.08.18
.141	Ratih Diah Palupi	2025-06-10 4.08.27
.142	Nur aini	2025-06-10 4.10.49

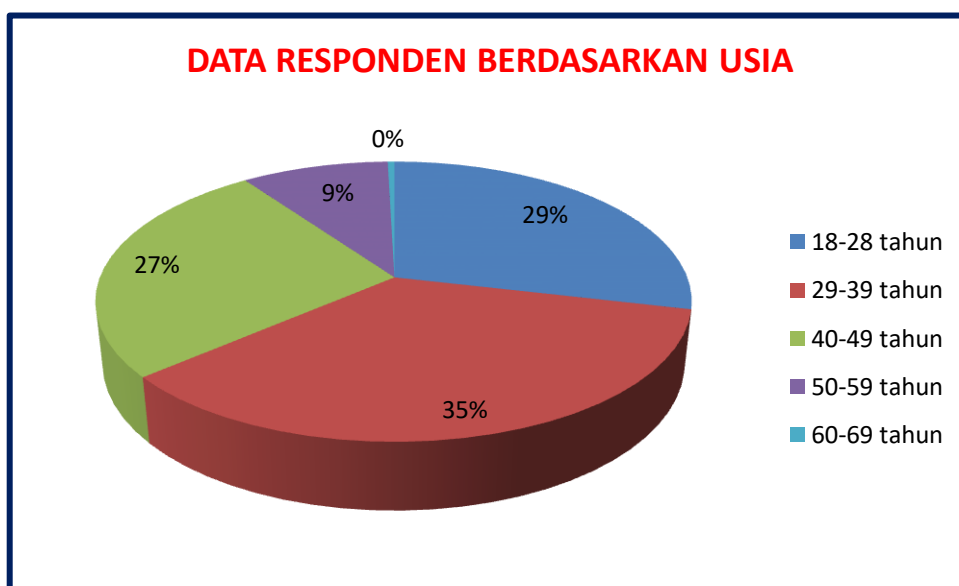
.143	muhammad fadhkur rizkon hakiki	2025-06-10 4.12.02
.144	MUHAMMAD NUR WAHID	2025-06-10 4.15.48
.145	Risma	2025-06-10 4.16.33
.146	MOCH. ULIN NUHA	2025-06-10 4.16.41
.147	Wanto windi	2025-06-10 4.16.43
.148	Kalyuning Salisil	2025-06-10 4.17.09
.149	SEPTIANI INDAH UTAMI	2025-06-10 4.17.17
.150	Eny nasiatul	2025-06-10 4.20.06
.151	Dian hidaah	2025-06-10 4.20.57
.152	Sindy Aprilia tri wulundari	2025-06-10 4.21.01
.153	febri murtiawandawa	2025-06-10 4.23.37
.154	NOVALDHO SEGgy KUNCAHYO	2025-06-10 4.36.49
.155	Rifki Rizalul Fatoni	2025-06-10 4.49.25
.156	Mochammad Zainur roziqin	2025-06-10 5.03.14
.157	Diah anggrainy	2025-06-10 5.33.55
.158	Wiwik budiningsih	2025-06-10 6.05.45
.159	Qurota A'yunin	2025-06-10 6.26.43
.160	Ahmad sudarji	2025-06-10 6.44.18
.161	ELISA YUNITA SARI	2025-06-10 6.53.11
.162	Aisya ramadani	2025-06-10 6.58.01
.163	Imam Syahroni	2025-06-10 7.03.28
.164	Fitriatul Laili	2025-06-10 7.54.03
.165	Dita Wahyu Nindyaka	2025-06-11 1.21.11
.166	Siti kholifah	2025-06-11 1.44.20
.167	Umi nur hasanah	2025-06-11 2.07.57
.168	Farida Yuliani	2025-06-11 2.09.23
.169	Lambang Prasetyo Hadi	2025-06-11 3.20.57
.170	Dimas viki Hidayatulloh	2025-06-11 3.21.38
.171	Ana Rizqi	2025-06-11 3.32.02
.172	Khusnul khotimah	2025-06-11 3.34.31
.173	Wantri Agustin	2025-06-11 4.03.07
.174	Sinar Rosidah Zidni	2025-06-11 4.11.10
.175	FERA FIKAWATI	2025-06-11 4.13.04
.176	IRMA YULI HARDINI	2025-06-11 4.38.45
.177	wirda khoirun n.a	2025-06-11 4.45.01
.178	indah puji astutik	2025-06-11 4.48.41
.179	NUNUK FITRIAWAN	2025-06-11 5.07.16
.180	Lilik iswai	2025-06-11 6.16.38
.181	Muhammad Ali Sadik	2025-06-11 6.30.11
.182	Adi firmansyah	2025-06-11 7.21.19
.183	Anggi	2025-06-12 1.34.15
.184	Abdul Azis	2025-06-12 1.44.22
.185	SRI WAHYUNI	2025-06-12 1.57.20
.186	Solihatul Ulya	2025-06-12 2.33.29
.187	Aryanti Kusuma Dewi	2025-06-12 2.35.51
.188	SOFYAN SAURI	2025-06-12 2.44.14
.189	Riya syaputri	2025-06-12 3.17.16
.190	KARNADI	2025-06-12 3.41.21
.191	Marda Bakti Prasetyan	2025-06-12 3.43.17
.192	Fadil	2025-06-12 3.46.10
.193	Inalailatul A'la	2025-06-12 4.22.42

.194	SiTi analisa Maghfiroh	2025-06-12 4.23.24
.195	Siti sundari	2025-06-12 4.35.07
.196	ADI SAURI	2025-06-12 4.37.05
.197	Moh. Ma'ruf	2025-06-12 4.42.21
.198	Hoyimah	2025-06-12 6.14.30
.199	RAHMAD EFENDI	2025-06-12 6.23.43
.200	WURI HANDAYANI	2025-06-12 7.36.42
.201	Heri113	2025-06-12 7.50.05
.202	Awan pujo Iqksono	2025-06-13 1.09.23
.203	Shella Mustika Budiarti	2025-06-13 1.24.40
.204	Dewi Ernawati	2025-06-13 2.00.56
.205	H mahali	2025-06-13 2.09.19
.206	Muhammad nur yasin	2025-06-13 2.12.06
.207	Muhammad Khoirul Anwar	2025-06-13 2.42.05
.208	Azmi Hisyam	2025-06-13 3.15.20
.209	Muhammad ferdiyanto	2025-06-13 3.16.59
.210	Imron rofiki	2025-06-13 3.20.10
.211	Syukron Kalijaga	2025-06-13 3.48.33
.212	Afifatul Zunaidah	2025-06-13 4.39.07
.213	Anita Indrawati	2025-06-13 8.43.44
.214	Dwi Prihatin Adya Wiyati	2025-06-13 8.45.08
.215	Amar hidayatullah	2025-06-16 2.11.53
.216	Abdul Ghofur	2025-06-16 2.32.55
.217	Yulifan Adi Anggara	2025-06-16 6.56.16
.218	AMALIA NURAI SYAH	2025-06-16 9.05.55
.219	Dinda indria nur fajriatin	2025-06-17 4.23.59
.220	INDAH PRAMESTI WULANDARI	2025-06-17 5.06.07
.221	Eni Irawati	2025-06-18 2.31.08
.222	kau Wuluhan	2025-06-18 4.14.51
.223	Moh.imam junaidy	2025-06-18 4.20.27
.224	Nazwa dwi putri	2025-06-18 6.00.11
.225	Iwan Rudianzah	2025-06-18 8.14.02
.226	yulingga nadya sari	2025-06-19 1.27.53
.227	Khoifillah	2025-06-19 9.06.55
.228	Himmatul Khoir	2025-06-20 2.19.02
.229	Silvia Aldamayanti	2025-06-20 3.54.46
.230	Mochammad Dwi Cahyo Saputro	2025-06-20 6.54.45
.231	Syofiyatul Umaroh	2025-06-23 2.33.50
.232	Zumrotul Ismi	2025-06-23 4.41.02
.233	Hanifah	2025-06-24 2.45.39
.234	Dwi Andriana	2025-06-24 4.29.30

Tabel 2.
Data Umur Responden

N o	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	67	29
2	29 – 39 tahun	82	35
3	40 – 49 tahun	62	27
4	50 – 59 tahun	22	9
5	60 – 69 tahun	1	0
	Jumlah	234	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 - 39 tahun dengan presentase 35% (Tigapuluh Lima persen).

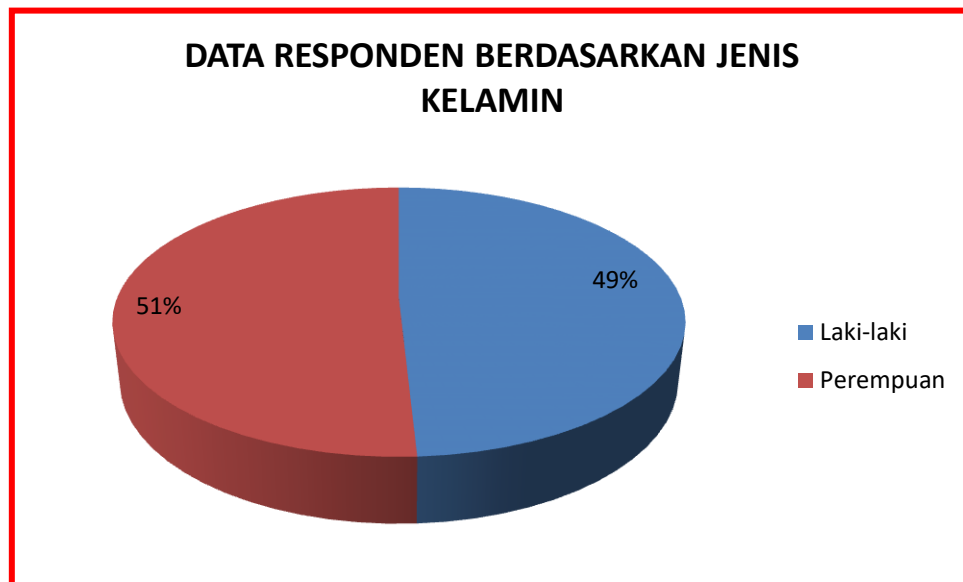


Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan 2 Tahun 2025

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

N o	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	115	49
2	Perempuan	119	51
	Jumlah	234	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 119 (seratus sembilan belas) orang dengan presentase 51% (limapuluh satu persen) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 115 (seartus limabelas) orang dengan persentase 49% (empatpuluh sembilan persen).

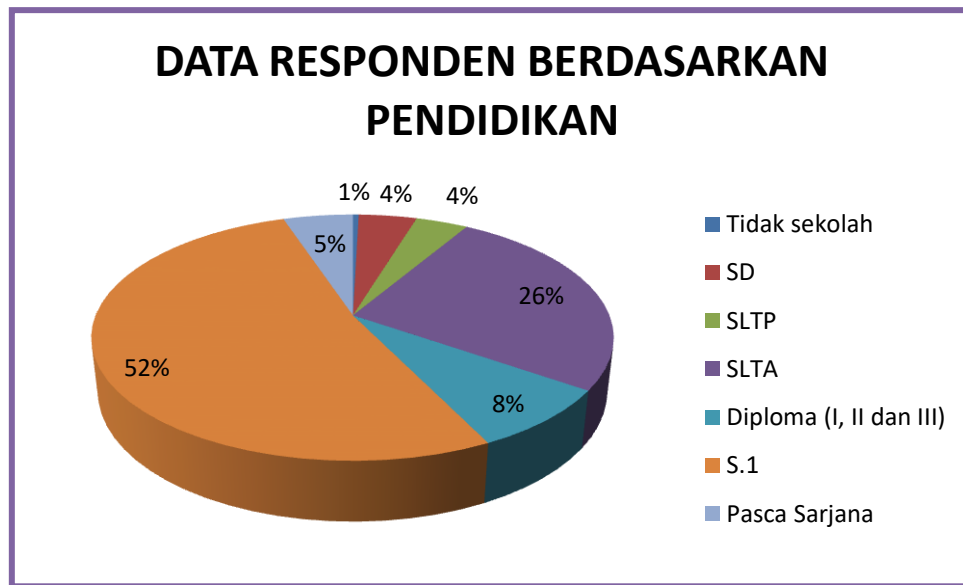


Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan 2 Tahun 2025

Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

N o	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	1	1
2	SD	10	4
3	SLTP	9	4
4	SLTA	61	26
5	Diploma (I, II dan III)	19	8
6	S.1	122	52
7	Pasca Sarjana	12	5
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S-1 sebanyak 122 (seratus duapuluh dua) orang dengan presentase 52% (limapuluh dua persen)

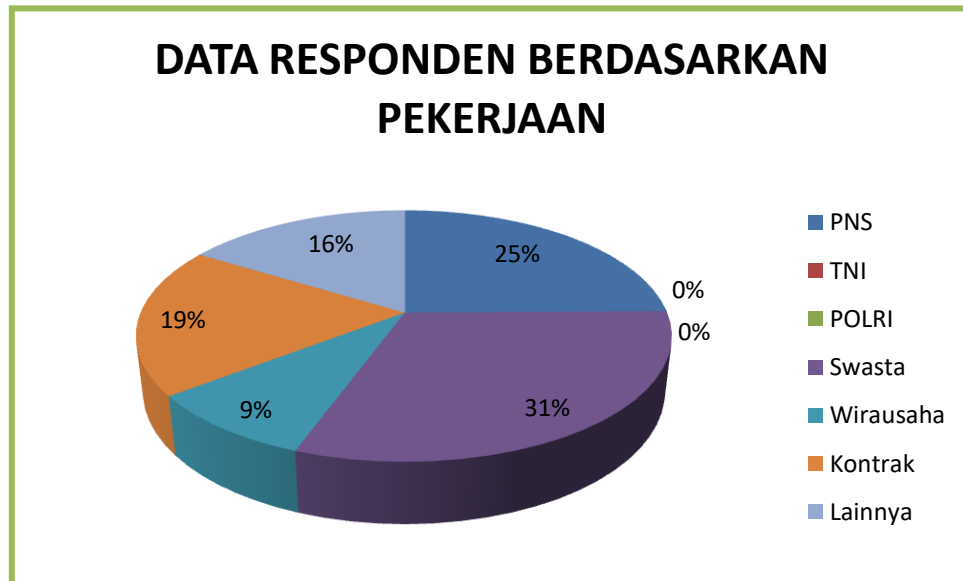


Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan 2 Tahun 2025

Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

N o	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	58	25
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	72	31
5	Wirausaha	21	9
6	Kontrak	45	19
7	Lainnya	38	16
	Jumlah	234	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan swasta disebutkan dalam angket sebanyak 72 (tujuh puluh dua) orang dengan presentase 31% (tigapuluh satu) persen.



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan 2 Tahun 2025

B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut: Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan <https://s.id/SurveiZIJember>

**PENGGUNA LAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KAB.JEMBER**

RESPONDEN

Jumlah		234
Jenis Kelamin	Laki-laki	115
	Perempuan	119
Pendidikan	Tidak sekolah	1
	SD	10
	SLTP	9
	SLTA	61
	Diploma (I, II dan III)	19
	S.1	122
	Pasca Sarjana	12
Pekerjaan	PNS	58
	TNI	0
	POLRI	0
	Swasta	72
	Wirausaha	21
	Kontrak	45
	Lainnya	38

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN (SPKP)**

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
TRI WULAN 2**



NILAI INDEKS

3,89

Periode April s/d Juni 2025

Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

KUESIONER SPKP TAHUN 2025
KUESIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TAHUN 2025

1. Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

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

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

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

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

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



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



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





[← Kembali](#)

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

1. Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

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



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

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



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

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

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



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

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



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

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



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

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



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



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

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



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

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



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

Sarana layana 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.



Lanjut →

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

Sampel Morgan dan Krejcie

Penentuan Sample					
Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(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