LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN III
Periode: 1 JULI s.d. 30 SEPTEMBER 2025

Berdasarkan

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

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
BULAN MEI
Periode : 1 JULI s.d 30 SEPTEMBER 2025

Disahkan di Jember
Pada hari Senin , 6 Oktober 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 kehadirat Allah SWT, atas telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode bulan Juli s.d September 2025

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Kantor 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 III bulan Juli s.d September Tahun 2025 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 6 Oktober 2025

Ketua Survei,

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

DAFTAR ISI

	Halaman
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 Juli s.d. 30 September 2025 dan diperoleh sebanyak 427 (Empatratus Duapuluh Tujuh) Populasi dan 201 (duaratus satu) 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 pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka

No	Ruang Lingkup
	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/*hotline/callcenter/*media *online*), 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

Populasi dalam survei ini adalah pengguna layanan di Kemenag Kabupaten Jember yang menerima layanan pada periode Trwulan III (1 Juli s.d 30 September 2025). Besaran sampel yang digunakan dalam survei mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Apratur 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	Perizinan
2.	4	Lainnya
3.	13	konsultasi e kinerja
4.	14	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
5.	17	Pendidikan Dasar dan Madrasah
6.	18	Pendidikan Dasar dan Madrasah
7.	19	Konsultasi
8.	22	Bimas Islam
9.	23	Bimas Islam

10.	27	Lainnya
11.	29	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
12.	32	beasiswa santri
13.	33	Beasiswa santri
14.	34	Bimas Islam
15.	36	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
16.	37	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
17.	40	UMUM & INFORMASI
18.	44	Pendidikan Dasar dan Madrasah
19.	46	Pendidikan Dasar dan Madrasah
20.	49	Pendidikan Dasar dan Madrasah
21.	50	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
22.	59	Bimas Islam
23.	61	Bimas Islam
24.	62	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
25.	64	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
26.	68	Bimas Islam
27.	74	Pendidikan Dasar dan Madrasah
28.	76	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
29.	77	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
30.	80	Pendidikan Dasar dan Madrasah
31.	81	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
32.	82	Bimas Islam
33.	87	Pendidikan Dasar dan Madrasah

34.	88	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
35.	90	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
36.	91	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
37.	92	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
38.	93	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
39.	95	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
40.	97	Bimas Islam
41.	99	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
42.	101	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
43.	102	Bimas Islam
44.	105	Bimas Islam
45.	106	revisi buku nikah
46.	109	Lpq
47.	110	Pendidikan Dasar dan Madrasah
48.	111	Pendidikan Dasar dan Madrasah
49.	113	Legalisir
50.	116	Bimas Islam
51.	120	Haji dan Umrah
52.	121	Bimbingan PKL
53.	122	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
54.	123	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
55.	124	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
56.	128	Lainnya
57.	129	Lainnya

58.	130	Surat keterangan ijazah hilang
59.	131	Minta tanda tangan SKP dan laporan
60.	134	Pendidikan Dasar dan Madrasah
61.	138	Bimas Islam
62.	139	Rafak nikah
63.	142	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
64.	143	Bimas Islam
65.	146	Bimas Islam
66.	149	Pendidikan Dasar dan Madrasah
67.	150	Pendidikan Dasar dan Madrasah
68.	151	Pendidikan Dasar dan Madrasah
69.	156	Bimas Islam
70.	158	Pendidikan Dasar dan Madrasah
71.	159	Pendidikan Dasar dan Madrasah
72.	162	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
73.	166	Pendidikan Dasar dan Madrasah
74.	167	Pendidikan Dasar dan Madrasah
75.	168	Kepegawaian
76.	171	Haji dan Umrah
77.	172	Tabungan BRI Kemenag Kab Jember
78.	179	Pendidikan Dasar dan Madrasah
79.	181	Pendidikan Dasar dan Madrasah
80.	182	Kepegawaian
81.	191	Bimas Islam

82.	192	Bimas Islam
83.	194	Zakat dan Wakaf
84.	201	Bimbingan perkawinan
85.	204	Emisgtk
86.	206	Lainnya
87.	207	Legalisir
88.	208	bimbingan pernikahan
89.	209	Bimas Islam
90.	210	Bimas Islam
91.	213	Pelayanan kepegawaian terkait PPPK
92.	218	SDM
93.	222	Legalisir
94.	223	Pendidikan Dasar dan Madrasah
95.	224	Pendidikan Dasar dan Madrasah
96.	230	Pendidikan Dasar dan Madrasah
97.	234	Bimas Islam
98.	238	Mutasi siswa smp
99.	240	Bimas Islam
100.	242	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
101.	246	Silaturahmi
102.	247	Pendidikan Dasar dan Madrasah
103.	248	Bimas Islam
104.	250	Lainnya
105.	252	Pendidikan Agama Islam (PAIS)

106.	254	Pendidikan Dasar dan Madrasah
107.	255	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
108.	256	Pendidikan Dasar dan Madrasah
109.	258	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
110.	259	Pendidikan Dasar dan Madrasah
111.	260	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
112.	261	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
113.	263	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
114.	264	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
115.	265	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
116.	267	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
117.	268	Pendidikan Dasar dan Madrasah
118.	269	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
119.	271	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
120.	273	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
121.	274	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
122.	276	Pembekalan PPG PAI Batch 2
123.	277	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
124.	278	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
125.	279	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
126.	281	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
127.	286	Pembinaa PPG 2025
128.	288	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
129.	289	Pendidikan Agama Islam (PAIS)

130.	290	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
131.	291	Pendidikan Dasar dan Madrasah
132.	292	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
133.	293	Pendidikan Dasar dan Madrasah
134.	294	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
135.	295	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
136.	298	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
137.	299	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
138.	300	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
139.	301	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
140.	303	Bimbingan PPG
141.	304	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
142.	306	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
143.	308	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
144.	310	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
145.	312	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
146.	313	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
147.	315	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
148.	317	Lainnya
149.	318	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
150.	320	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
151.	325	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
152.	326	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
153.	333	Bimas Islam

154.	334	Pendidikan Dasar dan Madrasah
155.	335	Pendidikan Dasar dan Madrasah
156.	337	Pendidikan Dasar dan Madrasah
157.	343	Guru
158.	345	Lainnya
159.	346	Bimas Islam
160.	347	Bimas Islam
161.	351	Bimas Islam
162.	353	Haji dan Umrah
163.	354	Sangat Memuaskan
164.	356	Bimas Islam
165.	358	Umum dan informasi
166.	359	Legalisir ijazah
167.	360	Magang
168.	361	Haji dan Umrah
169.	364	Haji dan Umrah
170.	365	beasiswa kuliah
171.	367	Rekom pengajuan bantuan
172.	368	Legalisir
173.	370	Legalisir
174.	373	Pendidikan Dasar dan Madrasah
175.	375	Sertifikasi Halal
176.	377	Bimas Islam
177.	378	Legalisir buku nikah

178.	379	Bimas Islam
179.	380	Bimas Islam
180.	381	Lainnya
181.	383	Lainnya
182.	389	Haji dan Umrah
183.	390	Haji dan Umrah
184.	391	Infomasi umum
185.	392	Zakat dan Wakaf
186.	393	Haji dan Umrah
187.	394	Haji dan Umrah
188.	395	Lainnya
189.	398	Bimas Islam
190.	400	Bimas Islam
191.	402	Pendataan Emis
192.	403	Bimas Islam
193.	404	Bimas Islam
194.	408	Umum
195.	410	Surat keterangan pengganti transkip nilai
196.	418	Bimas Islam
197.	420	Bimas Islam
198.	422	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
199.	424	Bimas Islam
200.	425	Bimas Islam
201.	426	konsultasi

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

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

a. Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* https://s.id/SurveiZIJember yang sudah disiapkan oleh Tim Survey Kementerian Agama Kabupaten Jember

b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;

c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden dan Barcode di Ruangan PTSP dan Konsultasi

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 Kementerian Agama Kabupaten Jember ini dilaksanakan pada tanggal 1 Juli s.d. 30 September 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 III bulan Juli s.d September 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 3,95 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	3,92	3,95	3,95	3,94	3,96	3,96	3,95	3,95
IPKP Unit Layanan	A (Sangat Baik)							

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

Ruang lingkup tertinggi adalah

1. P5 : Tarif/Biaya

   Capaian tinggi pada unsur ini menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bersifat transparan. Tidak ada pungutan di luar ketentuan, dan seluruh informasi terkait biaya telah disampaikan dengan jelas melalui media informasi, papan layanan, dan media digital PTSP.

   Transparansi biaya ini berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Pengguna layanan merasa aman dan nyaman karena tidak ada praktik pungutan liar, sementara petugas pelayanan menunjukkan integritas dalam pelaksanaan tugasnya. Kondisi ini memperkuat citra positif Kementerian Agama Kabupaten Jember sebagai instansi yang berkomitmen pada layanan publik yang bebas dari pungutan tidak resmi dan menjunjung tinggi nilai integritas.

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

2. P6 : Sarana Prasarana Pendukung

   Hasil survei menunjukkan bahwa unsur P6 (Sarana dan Prasarana Pendukung) memperoleh nilai yang tinggi, menempati salah satu posisi tertinggi dalam survei persepsi kualitas pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kondisi sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

   Secara umum, fasilitas yang ada dinilai bersih, tertata, nyaman, dan memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Ruang tunggu yang luas dan sejuk, tersedianya tempat duduk yang cukup, dispenser air minum, serta area

parkir yang tertata rapi memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Selain itu, penerapan prinsip pelayanan inklusif juga mulai terlihat melalui penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan, seperti jalur landai untuk pengguna kursi roda, ruang laktasi, dan toilet yang mudah diakses.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember juga berupaya menjaga keberlanjutan kenyamanan lingkungan pelayanan melalui kegiatan kebersihan rutin, penghijauan halaman kantor, dan penataan area pelayanan agar lebih representatif dan ramah pengunjung. Upaya-upaya ini menjadi bukti nyata komitmen instansi dalam menghadirkan pelayanan publik yang humanis, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Capaian tinggi pada unsur sarana dan prasarana ini diharapkan dapat memotivasi unit pelayanan untuk terus berinovasi dalam menciptakan lingkungan layanan yang aman, nyaman, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

1. 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.

Sementara itu, unsur dengan capaian terendah dalam hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah P2 (Informasi Pelayanan).
Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa informasi terkait prosedur, persyaratan, waktu, dan alur pelayanan belum sepenuhnya mudah diakses atau dipahami.

Meskipun berbagai media informasi telah disediakan, seperti layanan informasi di ruang PTSP, banner, brosur, dan media digital melalui WhatsApp Center serta website resmi, namun penyajian informasi dinilai masih perlu ditingkatkan agar lebih jelas, ringkas, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan masyarakat di wilayah terpencil.

Kondisi ini menjadi catatan penting bagi unit pelayanan untuk terus memperkuat strategi komunikasi publik, baik melalui pengkinian konten informasi, peningkatan peran petugas front office dalam memberikan penjelasan langsung, maupun pemanfaatan media sosial yang lebih interaktif.

Untuk itu 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	PENDIDIKAN	WAKTU REKAM
.1	Leonora Nindya Nuswantari	Sarjana	2025-07-01 2.02.40
.2	Muhammad Hafid	Sarjana	2025-07-01 4.40.40
.3	Muhammad Mahfud	Sarjana	2025-07-02 3.25.40
.4	Ni'matur rohmah	Sarjana	2025-07-02 3.27.24
.5	Dwi nurlaeli	Sarjana	2025-07-02 6.55.37
.6	Hartono	Sarjana	2025-07-02 7.00.11
.7	HARTONO	Sarjana	2025-07-02 7.05.19
.8	Muhammad Hasim	SMA	2025-07-03 2.39.13
.9	YENI DESI RAHMAWATI	SMA	2025-07-03 3.06.23
.10	Desita Aisyah Regina Nur Arasy	SMA	2025-07-03 6.19.34
.11	Yunan akmal farid	SMA	2025-07-03 6.50.00
.12	zami salsabela	Sarjana	2025-07-03 8.15.31
.13	Reva Khoirotul Ramadhani	Sarjana	2025-07-03 8.16.56
.14	Nurul Mustofa	Sarjana	2025-07-03 11.40.40
.15	Nadia Fikri Zakiyah	Sarjana	2025-07-04 1.28.10
.16	Afiatus Sholihah	Sarjana	2025-07-04 2.49.27
.17	KAFANA DELA ISYIQ HAQIQIE	Sarjana	2025-07-04 3.12.18
.18	Resad	Sarjana	2025-07-04 3.36.42
.19	Syarofi romdlon	Sarjana	2025-07-04 3.44.08
.20	Abd wahid	Sarjana	2025-07-04 3.53.11
.21	Suthan Putra Setiawan	Sarjana	2025-07-04 3.58.50
.22	Novitri fiqni wulandari	SMA	2025-07-04 8.09.47
.23	MOCH AGUNG AS'ADI	SMA	2025-07-04 8.31.52

.24	Abdurrohman Wahid	Sarjana	2025-07-04 8.32.22
.25	Fatimatuz Zahro	Sarjana	2025-07-04 8.34.22
.26	Abdil Gufron Anshorullah	S2	2025-07-04 9.31.37
.27	Mulihatun Anasriyah	Sarjana	2025-07-07 3.34.38
.28	Nafkhah Qurrota Ainy	Sarjana	2025-07-07 4.20.11
.29	MUHAMMAD IKLAS	Sarjana	2025-07-07 4.32.15
.30	Khoirul anam	S2	2025-07-08 1.39.00
.31	Hafi Mahda Rosyady	Sarjana	2025-07-08 2.30.53
.32	Riski Adi putra	SMA	2025-07-08 3.22.53
.33	Dussalam	Sarjana	2025-07-09 1.30.46
.34	Muhimmatul Aliyah	Sarjana	2025-07-09 3.07.13
.35	M.VALENTINO EKA LEO NANDIKA	Sarjana	2025-07-09 6.45.59
.36	Muhammad Ridlo Abdillah	SMA	2025-07-09 6.46.36
.37	Busri	SMA	2025-07-09 6.50.42
.38	Rahmat Farhan Hidayat	Sarjana	2025-07-09 6.52.14
.39	Muhammad syafii	Sarjana	2025-07-09 7.27.46
.40	Mohammad Fahim fiddin	Sarjana	2025-07-09 8.35.28
.41	M. Thoriq Nurrozikin	Sarjana	2025-07-09 9.18.31
.42	IMAM SUJARWADI	Sarjana	2025-07-10 1.54.45
.43	Siti yakutatul marjannah	Sarjana	2025-07-10 3.04.28
.44	Irma oktaviana indriani	Sarjana	2025-07-10 4.10.10
.45	muhammad rizal nur arif	Sarjana	2025-07-10 4.28.41
.46	Umi mariatul heniah	SMP	2025-07-11 2.33.33
.47	Imam ALI mustopa	S2	2025-07-11 2.50.40
.48	Imron Hidayat	Sarjana	2025-07-11 3.22.35
.49	Putri maulidia	SMA	2025-07-11 7.15.14
.50	Washil Setiawan	Sarjana	2025-07-15 2.08.06
.51	Wiji lestari	S2	2025-07-16 1.09.11
.52	Indah Yuni Novitasari	Sarjana	2025-07-16 2.55.42

.53	Muhammad Makrufi	S2	2025-07-16 2.58.23
.54	Moch Ikomuddin	Sarjana	2025-07-16 2.59.22
.55	Badrus Soleh, M.Pd.	S2	2025-07-16 6.14.31
.56	Ekky wahyu	Sarjana	2025-07-17 2.43.52
.57	Mohammad holis	Sarjana	2025-07-17 4.24.51
.58	Ismanto	Sarjana	2025-07-17 5.31.08
.59	Hatib,S.Pd.I	Sarjana	2025-07-17 7.35.38
.60	Ri'ayatun Nafisah, M.Pd	S2	2025-07-17 8.46.46
.61	Fitri nuraini	SMA	2025-07-21 1.33.06
.62	Yennita Dwi April Liana	Sarjana	2025-07-21 1.33.13
.63	Ferry Frediyansah	SMA	2025-07-21 2.43.34
.64	Siti zaenab	SD	2025-07-21 2.48.43
.65	FAJRIATUL FITRIAH	Sarjana	2025-07-21 4.36.26
.66	Fusairi	SD	2025-07-21 10.17.53
.67	BUDIYANTO	Diploma	2025-07-22 1.27.58
.68	Muhammad Kholil	Sarjana	2025-07-22 6.08.49
.69	Mochtar Safaat	Sarjana	2025-07-23 9.11.55
.70	Khoiri	S2	2025-07-24 6.22.04
.71	Amru Fajar Agus	Sarjana	2025-07-24 6.55.10
.72	Nurul Hidayat	Sarjana	2025-07-25 1.25.49
.73	Mujiono	Sarjana	2025-07-25 3.40.38
.74	Muabizah	Sarjana	2025-07-25 4.13.13
.75	Enik Rusdiani	Sarjana	2025-07-25 8.58.52
.76	Kunthi Winarsih.S.Pd	Sarjana	2025-07-28 5.08.31
.77	Titin Ismana	Sarjana	2025-07-28 6.32.37
.78	Saroji	S2	2025-07-30 6.53.34
.79	AKHMAD SLAMET RIADI	Sarjana	2025-07-31 2.51.58
.80	Hurin'in	Sarjana	2025-07-31 2.56.05
.81	Wahyu Aprilla Aditya	SMA	2025-08-05 2.45.34

.82	Anggi putri damayanti	SMA	2025-08-05 2.46.16
.83	Wilda kamila	Sarjana	2025-08-05 3.09.53
.84	Vardatul hasanah	SMA	2025-08-06 3.07.48
.85	Astutik, S. Pd	Sarjana	2025-08-06 3.17.53
.86	Sunsan	Sarjana	2025-08-06 4.09.33
.87	JUNI WIJI PURWATI	Sarjana	2025-08-06 5.01.58
.88	ahmad rofiki	SMA	2025-08-07 3.10.24
.89	Anuri irmaya humaini	SMA	2025-08-07 3.14.29
.90	Nur khasanah	SMA	2025-08-07 3.16.56
.91	Riska Umayatul Khoiroh	Sarjana	2025-08-07 3.30.28
.92	Ika susanti	Sarjana	2025-08-07 3.40.07
.93	Galih Nova anggita	Diploma	2025-08-08 5.57.15
.94	Agus Santoso	SMA	2025-08-08 7.26.39
.95	Farah	Sarjana	2025-08-11 3.49.11
.96	Siti Munfarida	Sarjana	2025-08-12 7.09.57
.97	Cecep Hendrik Adiatna	Sarjana	2025-08-13 3.45.18
.98	Mohammad ervan	Sarjana	2025-08-14 9.07.29
.99	MOH. NAWAWI ARROSID	SMA	2025-08-15 3.59.26
.100	Rova ainul hikam	Sarjana	2025-08-15 5.48.33
.101	Salim	Sarjana	2025-08-15 7.50.57
.102	Moh Thohir	Sarjana	2025-08-19 6.56.43
.103	Abdul rohman	SMP	2025-08-20 4.02.00
.104	MULYADI	Sarjana	2025-08-21 3.02.13
.105	Amalia maghfiroh	Sarjana	2025-08-22 3.29.55
.106	MOHAMMAD FIRMAN MUSTHOFA HADI	Sarjana	2025-08-22 3.30.29
.107	Ita dwi wulandari	Sarjana	2025-08-22 3.30.38
.108	Abd. Hadi, S.Pd.i	Sarjana	2025-08-22 3.30.57
.109	ELIS ZAHRO PUJI LESTARI	Sarjana	2025-08-22 3.31.06
.110	Nur Hasanah Tri Agustin	Sarjana	2025-08-22 3.31.14

.111	MIFTAKHUR ROHMAH	Sarjana	2025-08-22 3.31.18
.112	Siti Lailatul Qodriyah	Sarjana	2025-08-22 3.31.30
.113	ZUHROTUL FAIDAH	Sarjana	2025-08-22 3.31.36
.114	NURI VINA MAWADDAH	Sarjana	2025-08-22 3.31.39
.115	SHOFIANA MAHMUDAH,S.Pd	Sarjana	2025-08-22 3.31.42
.116	Mahdia Amalia	Sarjana	2025-08-22 3.32.01
.117	ILMA FARISTA hasti	SD	2025-08-22 3.32.01
.118	Zulvi Alif Fauziah	Sarjana	2025-08-22 3.32.16
.119	IMROATUL AZIZAH	Sarjana	2025-08-22 3.32.31
.120	Ahmad Fahrur Rozi	Sarjana	2025-08-22 3.32.37
.121	Ahmad Khobir	Sarjana	2025-08-22 3.32.47
.122	Faiqoh Qurrota A'yun	Sarjana	2025-08-22 3.32.50
.123	Khafidhotul Jannah Maskuroh	Sarjana	2025-08-22 3.33.09
.124	Rifaatus Sholiha	Sarjana	2025-08-22 3.33.10
.125	Fuad Hasyim Asy'ari	Diploma	2025-08-22 3.33.12
.126	MIFTAHUL IKHWAN	Sarjana	2025-08-22 3.33.15
.127	Lisa Milana Dewi	Sarjana	2025-08-22 3.33.53
.128	Mustakim	Sarjana	2025-08-22 3.33.57
.129	Andri Tania	S2	2025-08-22 3.34.00
.130	Anis kurliatun nikmah	Sarjana	2025-08-22 3.34.27
.131	Mar'ah Syarohah	Sarjana	2025-08-22 3.34.33
.132	Khusnul khotimah	Sarjana	2025-08-22 3.34.41
.133	Uzlifatil Jannah	Sarjana	2025-08-22 3.34.45
.134	Zuhrotul Munawaroh	S2	2025-08-22 3.34.48
.135	RIKSE ZEINIYEH	Sarjana	2025-08-22 3.34.46
.136	Muhammad abdur ro'uf	Sarjana	2025-08-22 3.34.52
.137	Lucky Wahyuningtyas	Sarjana	2025-08-22 3.35.04
.138	M. Utsman Yasin	Sarjana	2025-08-22 3.35.06
.139	NINA NIHLATUN NABILA, S. Pd	SD	2025-08-22 3.35.08

.140	Misbahul munir	Sarjana	2025-08-22 3.35.26
.141	Uswatun Hasanah	Sarjana	2025-08-22 3.35.27
.142	MOH. NURKHOLIS	Sarjana	2025-08-22 3.35.34
.143	Dewi anisa	Sarjana	2025-08-22 3.36.10
.144	Rizko Yasinta Dewi	Sarjana	2025-08-22 3.36.39
.145	Shofiya Rifqi	Sarjana	2025-08-22 3.37.23
.146	Siti Hanifah	Sarjana	2025-08-22 3.37.29
.147	Faridatul Chusnah Lutfi	Sarjana	2025-08-22 3.38.28
.148	Nadhifatul mukarromah	Sarjana	2025-08-22 3.40.20
.149	Ahmmad Muzakki	Sarjana	2025-08-22 3.40.27
.150	Rosiful Aqli	Sarjana	2025-08-22 3.40.42
.151	TUTIK ALAWIYAH	Sarjana	2025-08-22 4.19.54
.152	Dini Yuliana fitri,S.Pd.I	Sarjana	2025-08-22 4.21.57
.153	Chusna fatmawati	SMA	2025-08-25 3.18.22
.154	Samsul Arifin	S2	2025-08-25 7.41.57
.155	SYAIFULLAH NAHVI MULYAWAN	SMA	2025-08-27 3.23.40
.156	Zainuddin	Sarjana	2025-08-28 7.40.50
.157	Widi Hariyati	Sarjana	2025-09-02 2.37.02
.158	Husnul hotima	Sarjana	2025-09-02 6.14.06
.159	Rizqi N A	Sarjana	2025-09-04 1.56.58
.160	Hafid Hadistira	Sarjana	2025-09-04 1.57.08
.161	Siti Chusnit Tamamir Rodhiyah	Sarjana	2025-09-04 4.18.22
.162	MUHAMMAD RAFI SYAFAAT	SMA	2025-09-08 2.25.00
.163	Muhamad Farid Noviawan	Sarjana	2025-09-08 2.30.56
.164	Siti Rohmawati	SMA	2025-09-08 3.27.05
.165	Atik Wulandari	Sarjana	2025-09-08 4.06.34
.166	Siti Ayyul Qurrotun Nisa	Sarjana	2025-09-08 4.57.47
.167	Achmad zakaria	Sarjana	2025-09-08 5.30.57
.168	Ayu Citra	S3	2025-09-08 5.32.45

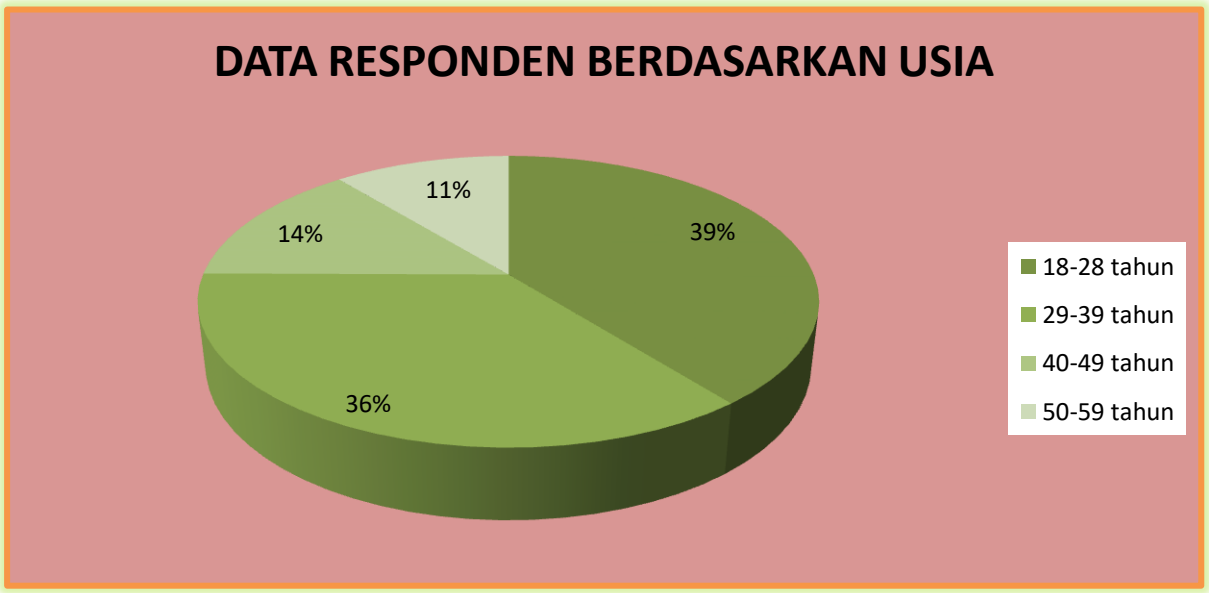
.169	Maya Dwi Andini	SMA	2025-09-09 1.10.34
.170	Maya kholidah	Sarjana	2025-09-09 1.26.18
.171	Nur Ima Daroini	Sarjana	2025-09-09 4.50.24
.172	Mochammad Bahrin	SMA	2025-09-09 5.30.09
.173	MUHAMMAD ALIF SYAFIQ PRASETYO	SMA	2025-09-10 2.33.34
.174	Umi Hasanah, S. Pd	Sarjana	2025-09-11 6.21.58
.175	Nyoman ashudi	SMA	2025-09-12 1.58.06
.176	Izatul azwa amalia	Sarjana	2025-09-15 2.14.13
.177	Siti hamimah	SMA	2025-09-15 3.40.57
.178	Sofa Rinda Eka Mei Nisa	Diploma	2025-09-16 2.49.49
.179	Reza Danil Amrulloh	Sarjana	2025-09-16 2.50.09
.180	GIBRAN DANIEL PRAYOGO	SMA	2025-09-16 3.07.27
.181	M. AL FIRDAUS RAMADANI	SMA	2025-09-16 6.56.18
.182	Fitriyah	Diploma	2025-09-17 2.42.27
.183	ayu bulan	Sarjana	2025-09-17 2.49.49
.184	Santi nur holisa	SMA	2025-09-17 2.51.50
.185	Muhammad Ali Sadik	Sarjana	2025-09-17 4.17.25
.186	Misyaniii	Diploma	2025-09-17 5.20.58
.187	Lina yuliati	SMA	2025-09-17 6.08.05
.188	Ahmad supandi	SMA	2025-09-18 1.12.48
.189	Mia Elok Zakia	Sarjana	2025-09-19 2.23.06
.190	Fadhilatul Mukaromah	Sarjana	2025-09-19 7.25.52
.191	Muhammad Amsori	SD	2025-09-22 2.19.38
.192	Riska lailatul fitri	Diploma	2025-09-22 2.40.25
.193	FATIKH ILHAMUL ALAM	Sarjana	2025-09-22 2.40.57
.194	Siti Sholikhah	Sarjana	2025-09-22 3.47.54
.195	Abdillah	Sarjana	2025-09-22 8.19.10
.196	Jessica	Sarjana	2025-09-25 8.20.50
.197	Atok ahmad rizqoni	Sarjana	2025-09-26 2.48.25

.198	M.mukhsin	Sarjana	2025-09-26 9.02.44
.199	Iftitah Rita diniah	SMA	2025-09-29 3.42.51
.200	MUHAMMAD RISKI JUNI ARDI	SMA	2025-09-29 3.43.02
.201	muhammad jangki dausat	Sarjana	2025-09-30 2.02.52

Tabel 2.
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	79	39 %
2	29 – 39 tahun	72	36 %
3	40 – 49 tahun	28	14 %
4	50 – 59 tahun	22	11%
5	60 – 69 tahun	0	0 %
	Jumlah	201	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun dengan presentase 39% (Tigapuluh Sembilan persen).

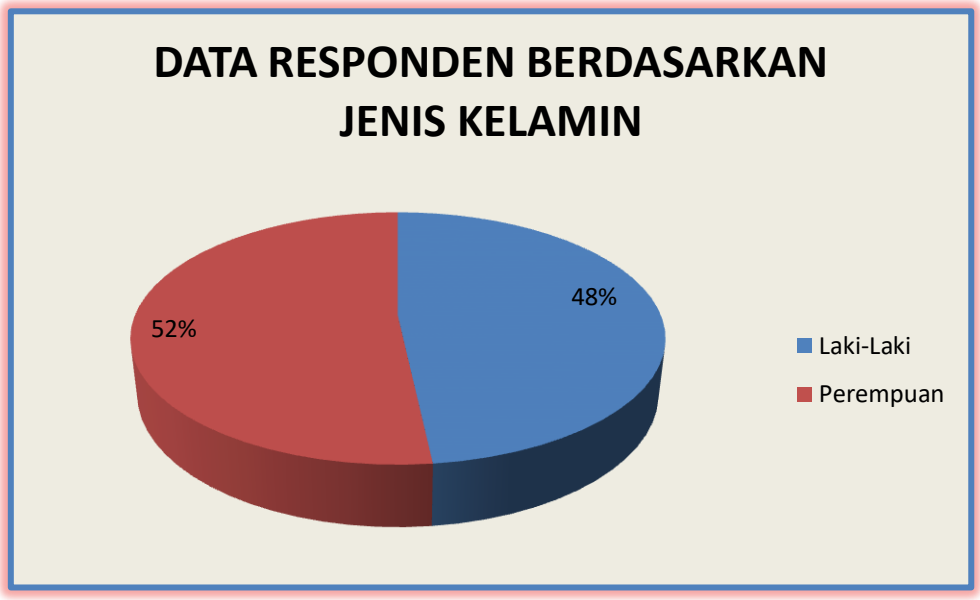


Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan 3 Tahun 2025

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	97	48
2	Perempuan	104	52
	Jumlah	201	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 104 (seratus emapt) orang dengan presentase 52% (limapuluh dua persen) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 97 (sembilanpuluh Tujuh) orang dengan persentase 48% (empatpuluh delapan persen).



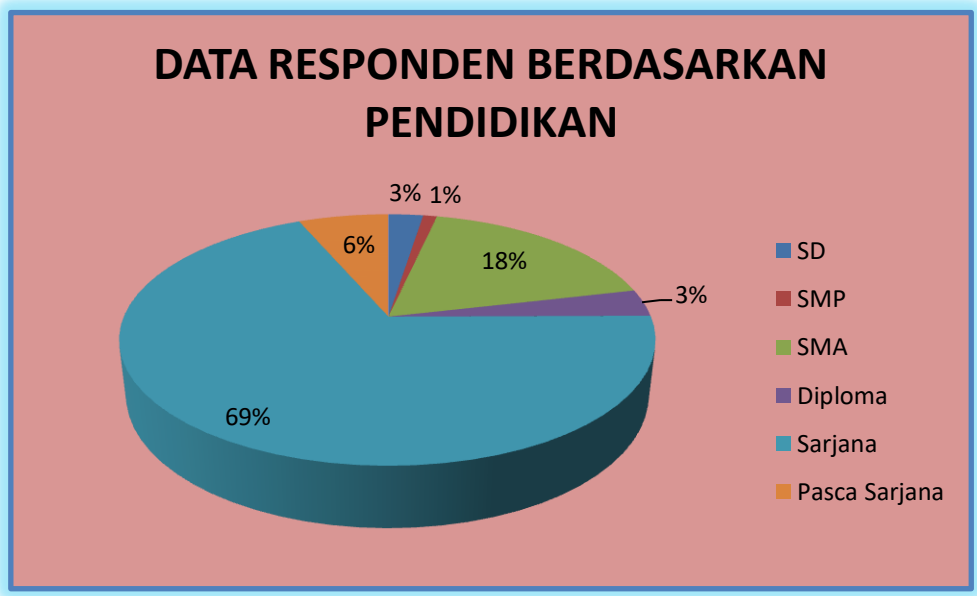
Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan 3 Tahun 2025

Tabel 4.

Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	5	3
3	SLTP	2	1
4	SLTA	36	18
5	Diploma (I, II dan III)	7	3
6	S.1	138	69
7	Pasca Sarjana	13	6
	Jumlah	201	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S-1 sebanyak 138 (seratus tigapuluh delapan) orang dengan presentase 69% (Enampuluh Sembilan persen)

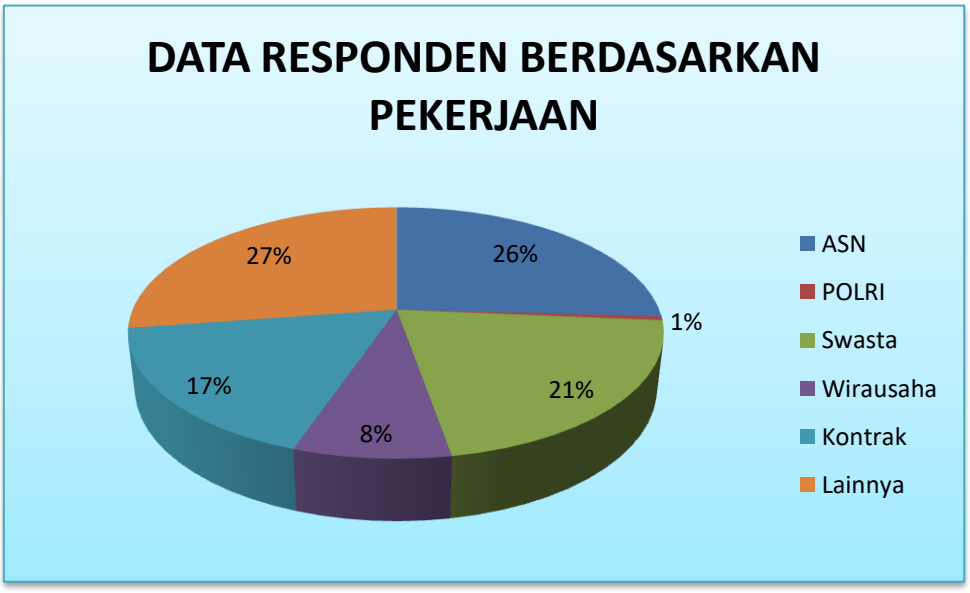


Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan 3 Tahun 2025

Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	52	26
2	TNI	0	0
3	POLRI	1	1
4	Swasta	42	21
5	Wirausaha	16	8
6	Kontrak	35	17
7	Lainnya	55	27
	Jumlah	201	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Lainnya disebutkan dalam angket sebanyak 55 (limapuluh dua) orang dengan presentase 27 % (duapuluh tujuh) persen.



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan 3 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		201
Jenis Kelamin	Laki-laki	97
	Perempuan	104
Pendidikan	Tidak sekolah	0
	SD	5
	SLTP	2
	SLTA	36
	Diploma (I, II dan III)	7
	S.1	138
	Pasca Sarjana	13
Pekerjaan	PNS	52
	TNI	0
	POLRI	1
	Swasta	42
	Wirausaha	16
	Kontrak	35
	Lainnya	55

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TRI WULAN 3

NILAI INDEKS

3,95

Periode Juli s/d September 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 Prasaran 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 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

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 aplijkasi 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