



# LAPORAN HASIL

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

TRIWULAN IV

Periode: 1 OKTOBER s.d. 31 DESEMBER 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

Periode : 1 OKTOBER s.d. 31 DESEMBER 2025

Disahkan di Jember  
Pada hari Senin , 5 Januari 2026

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 Oktober s.d Desember 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 IV bulan Oktober s.d Desember Tahun 2025 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 5 Januari 2026

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 Oktober s.d. 31 Desember 2025 dan diperoleh sebanyak 245 (Duaratus Empatpuluh lima) Populasi dan 140 (seratus empatpuluh) sample responden..

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

| No | Ruang Lingkup                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Informasi<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.                                                                                   |
| 7  | Petugas pelayanan<br>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<br>Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ <i>hotline/callcenter/media online</i> ), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas. |

## BAB II

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Kriteria Responden

Populasi dalam survei ini adalah pengguna layanan di Kemenag Kabupaten Jember yang menerima layanan pada periode Triwulan IV (1 Oktober s.d 31 Desember 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 IV Tahun 2025

| NOMOR URUT<br>SAMPLE | NOMOR URUT<br>RESPONDEN | JENIS LAYANAN YANG DITERIMA   |
|----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| 1.                   | 1                       | Bimas Islam                   |
| 2.                   | 2                       | Bimas Islam                   |
| 3.                   | 3                       | Pendidikan Dasar dan Madrasah |
| 4.                   | 4                       | Pendidikan Agama Islam (PAIS) |
| 5.                   | 5                       | Guru                          |
| 6.                   | 6                       | Lainnya                       |
| 7.                   | 7                       | Bimas Islam                   |
| 8.                   | 8                       | Bimas Islam                   |
| 9.                   | 9                       | informasi umum                |
| 10.                  | 11                      | Bimas Islam                   |

|     |    |                                              |
|-----|----|----------------------------------------------|
| 11. | 13 | Sangat Memuaskan                             |
| 12. | 14 | Bimas Islam                                  |
| 13. | 15 | Bimas Islam                                  |
| 14. | 16 | Umum dan informasi                           |
| 15. | 18 | Magang                                       |
| 16. | 19 | Pendidikan Agama Islam (PAIS)                |
| 17. | 20 | beasiswa kuliah                              |
| 18. | 23 | Daftar Nikah                                 |
| 19. | 25 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                |
| 20. | 27 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                |
| 21. | 28 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                |
| 22. | 31 | Bimas Islam                                  |
| 23. | 32 | Legalisir buku nikah                         |
| 24. | 33 | Bimas Islam                                  |
| 25. | 34 | Bimas Islam                                  |
| 26. | 36 | permohonan tanda tangan bapak kepala kemenag |
| 27. | 37 | Lainnya                                      |
| 28. | 38 | Bimas Islam                                  |
| 29. | 39 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                |
| 30. | 40 | Bimas Islam                                  |
| 31. | 42 | Infomasi umum                                |
| 32. | 46 | Layanan keuangan gaji                        |
| 33. | 47 | Bimas Islam                                  |
| 34. | 50 | Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)            |

|     |    |                               |
|-----|----|-------------------------------|
| 35. | 51 | Pendataan Emis                |
| 36. | 52 | Bimas Islam                   |
| 37. | 53 | Bimas Islam                   |
| 38. | 54 | Bimas Islam                   |
| 39. | 58 | Perizinan                     |
| 40. | 61 | Umum dan informasi            |
| 41. | 62 | Zakat dan Wakaf               |
| 42. | 65 | Bimas Islam                   |
| 43. | 66 | Pendidikan Dasar dan Madrasah |
| 44. | 68 | Bimas Islam                   |
| 45. | 69 | Bimas Islam                   |
| 46. | 70 | Pendidikan Agama Islam (PAIS) |
| 47. | 71 | Pendidikan Agama Islam (PAIS) |
| 48. | 73 | Bimas Islam                   |
| 49. | 74 | Bimas Islam                   |
| 50. | 76 | Bimas Islam                   |
| 51. | 77 | Bimas Islam                   |
| 52. | 78 | Rafak dan mwin                |
| 53. | 80 | Sertifikasi Halal             |
| 54. | 81 | Bimbing dan rafak             |
| 55. | 82 | bimbingan pra nikah           |
| 56. | 83 | Pelayanan KUA                 |
| 57. | 86 | Lainnya                       |
| 58. | 88 | Pelayanan kua                 |

|     |     |                                |
|-----|-----|--------------------------------|
| 59. | 89  | Lainnya                        |
| 60. | 90  | Bimbingan pra nikah            |
| 61. | 91  | Lainnya                        |
| 62. | 94  | Lainnya                        |
| 63. | 96  | baik                           |
| 64. | 99  | Pendidikan Dasar dan Madrasah  |
| 65. | 100 | Perizinan                      |
| 66. | 101 | Ptsp                           |
| 67. | 102 | Pendidikan Dasar dan Madrasah  |
| 68. | 104 | Pendidikan Dasar dan Madrasah  |
| 69. | 105 | Pendidikan Dasar dan Madrasah  |
| 70. | 106 | Pendidikan Dasar dan Madrasah  |
| 71. | 107 | Rekomendasi                    |
| 72. | 108 | Pendidikan Agama Islam (PAIS)  |
| 73. | 113 | Surat Rekomendasi Mutasi Siswa |
| 74. | 114 | Legalisir Ijazah               |
| 75. | 115 | Pendidikan Dasar dan Madrasah  |
| 76. | 116 | Legalisir SK Pegawai           |
| 77. | 117 | Lainnya                        |
| 78. | 121 | LEGALISIR                      |
| 79. | 123 | Pendidikan Dasar dan Madrasah  |
| 80. | 124 | Kutipan Surat Nikah            |
| 81. | 125 | Umum dan Informasi             |
| 82. | 126 | Keluarga Masalah               |

|      |     |                                   |
|------|-----|-----------------------------------|
| 83.  | 128 | Pondok dan Pesantren (PD PONTREN) |
| 84.  | 129 | Legalisir Surat Nikah             |
| 85.  | 130 | Pendidikan Dasar dan Madrasah     |
| 86.  | 131 | Perizinan                         |
| 87.  | 133 | Pondok dan Pesantren (PD PONTREN) |
| 88.  | 134 | Pendidikan Agama Islam (PAIS)     |
| 89.  | 135 | Pendidikan Dasar dan Madrasah     |
| 90.  | 137 | Perizinan                         |
| 91.  | 138 | Pendidikan Dasar dan Madrasah     |
| 92.  | 139 | Perizinan                         |
| 93.  | 140 | Legalisir SK                      |
| 94.  | 141 | Legalisir SK CPNS                 |
| 95.  | 142 | Lainnya                           |
| 96.  | 143 | Pendidikan Dasar dan Madrasah     |
| 97.  | 144 | Pendidikan Dasar dan Madrasah     |
| 98.  | 145 | Pendidikan Agama Islam (PAIS)     |
| 99.  | 146 | Umum dan informasi                |
| 100. | 147 | Perizinan                         |
| 101. | 149 | Pendidikan Dasar dan Madrasah     |
| 102. | 152 | Penguatan PMPZI                   |
| 103. | 153 | Pendidikan Dasar dan Madrasah     |
| 104. | 154 | Ligaliser ma                      |
| 105. | 155 | Penguatan ZI                      |
| 106. | 156 | Layanan Surat Tugas/Perjadin      |

|      |     |                                                                  |
|------|-----|------------------------------------------------------------------|
| 107. | 158 | PTSP                                                             |
| 108. | 159 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                                    |
| 109. | 163 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                                    |
| 110. | 164 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                                    |
| 111. | 165 | Sertifikasi Halal                                                |
| 112. | 166 | Ikral mualaf                                                     |
| 113. | 168 | Umum, rekom motasi                                               |
| 114. | 169 | Rekomendasi mutasi siswa                                         |
| 115. | 170 | Legilisir ijazah                                                 |
| 116. | 171 | Pendidikan Agama Islam (PAIS)                                    |
| 117. | 172 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                                    |
| 118. | 173 | Pendidikan Dasar dan Madrasah                                    |
| 119. | 176 | Pendidikan biologi                                               |
| 120. | 178 | Legalisir                                                        |
| 121. | 181 | Kelengkapan Administrasi Nikah                                   |
| 122. | 182 | Duplikat buku nikah                                              |
| 123. | 188 | Ruang pelayanan KUA sumberbaru agar di beri AC agar lebih nyaman |
| 124. | 189 | Rekomendasi calon petugas haji                                   |
| 125. | 190 | Bimas Islam                                                      |
| 126. | 191 | Rekomendasi Calon Petugas Haji                                   |
| 127. | 192 | Pmpzi                                                            |
| 128. | 193 | Permohonan Rekomendasi PPIH Ketua Kloter                         |
| 129. | 195 | Perizinan                                                        |
| 130. | 197 | Rekomendasi petugas haji                                         |

|      |     |                                           |
|------|-----|-------------------------------------------|
| 131. | 198 | rekomendasi Petugas Haji                  |
| 132. | 199 | Bimas Islam                               |
| 133. | 200 | Pendidikan Agama Islam (PAIS)             |
| 134. | 201 | Lainnya                                   |
| 135. | 202 | Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)         |
| 136. | 206 | Perizinan                                 |
| 137. | 207 | .lainnya                                  |
| 138. | 209 | Mengurusi mutasi siswa                    |
| 139. | 210 | Lainnya                                   |
| 140. | 213 | Permohonan Surat Rekomendasi Pindah Nikah |

## B. Metode Pencacahan

### 1. Persiapan

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

- 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 Oktober s.d. 31 Desember 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 IV bulan Oktober s.d Desember 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          | 3,94                                    | 3,95 | 3,95 | 3,97 | 3,94 | 3,96 | 3,96 | 3,95 |
| IPKP Unit Layanan | A (Sangat Baik)                         |      |      |      |      |      |      |      |

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 Oktober s.d. 31 Desember 2025 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember diketahui bahwa:

Ruang lingkup tertinggi adalah

P4 : 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.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasakan kepastian waktu pelayanan yang baik, baik dari sisi kejelasan informasi maupun konsistensi pelaksanaannya. Hal tersebut sangat relevan dengan berbagai upaya perbaikan dan penguatan layanan yang telah dilakukan oleh unit pelayanan, antara lain:

1. Penetapan dan publikasi standar pelayanan, khususnya terkait jangka waktu penyelesaian setiap jenis layanan, yang ditampilkan secara terbuka melalui banner, website dan media social kemenag sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat.
2. Penerapan sistem pelayanan berbasis aplikasi bersinar ceria dan Layanan WA center yang membantu masyarakat untuk meminimalisir waktu layanan
3. Peningkatan disiplin dan komitmen petugas layanan, terutama dalam mematuhi standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan, serta adanya pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan melalui monitoring dan evaluasi kepada petugas
4. Koordinasi dan pembagian tugas yang jelas antar petugas PTSP, sehingga setiap permohonan layanan dapat diproses secara tepat waktu tanpa penumpukan pekerjaan.

Dengan capaian ini, dapat disimpulkan bahwa kepastian jangka waktu pelayanan telah menjadi salah satu kekuatan utama unit layanan, serta mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan. Ke depan, capaian ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan, khususnya dengan menjaga konsistensi pelaksanaan standar pelayanan dan melakukan evaluasi berkala terhadap realisasi waktu penyelesaian layanan.

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.

Unsur dengan capaian terendah dalam hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan adalah P1 (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, 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.

2. P5. 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.

Nilai yang relatif rendah pada ruang lingkup ini menunjukkan bahwa masih terdapat persepsi keraguan dari sebagian pengguna layanan terkait kejelasan dan kepastian biaya pelayanan. Meskipun pada prinsipnya biaya pelayanan telah ditetapkan sesuai ketentuan, namun informasi mengenai tarif atau status gratis layanan belum sepenuhnya dipahami secara merata oleh masyarakat.

Beberapa faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut antara lain:

1. Informasi tarif/biaya pelayanan belum ditampilkan secara menonjol dan mudah dibaca, baik pada media informasi fisik maupun digital.
2. Minimnya sosialisasi mengenai standar tarif pelayanan, sehingga pengguna layanan belum sepenuhnya yakin bahwa biaya yang dibayarkan telah sesuai atau memang tidak ada pungutan sama sekali.

Hasil survei ini menjadi dasar penting bagi unit pelayanan untuk memperkua transparansi dan akuntabilitas tarif/biaya pelayanan, antara lain melalui penegasan informasi biaya pada seluruh media layanan, pencantuman pernyataan “GRATIS/TIDAK DIPUNGUT BIAYA” pada layanan tertentu serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Dengan langkah tersebut diharapkan kepercayaan publik terhadap integritas dan transparansi pelayanan semakin meningkat, sekaligus mendukung upaya pencegahan pungutan liar dan penguatan Zona Integritas.

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 | √                         |        |       | Ketua Tim ZI     |

|   |             |                                                                                                        |   |  |  |              |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--------------|
|   |             | melalui media sosial,website dan banner                                                                |   |  |  |              |
|   |             | 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 |
| 2 | Tarif/Biaya | Penguatan Transparansi Informasi Tarif/Biaya                                                           |   |  |  |              |
|   |             | Penegasan Komitmen Anti Pungutan Liar                                                                  |   |  |  |              |
|   |             | Sosialisasi Tarif Pelayanan kepada Masyarakat                                                          |   |  |  |              |

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. Data Responden

Tabel.1.  
Data Responden

| NO  | NAMA RESPONDEN                | WAKTU REKAM        |
|-----|-------------------------------|--------------------|
| .1  | Muhamad Lailatul romdani      | 2025-09-01 2.39.08 |
| .2  | DEVI PRIMAS WAHYUNITA         | 2025-09-01 2.39.22 |
| .3  | Ifan                          | 2025-09-01 8.58.06 |
| .4  | Nia Ramadhani                 | 2025-09-02 0.11.01 |
| .5  | Widi Hariyati                 | 2025-09-02 2.37.02 |
| .6  | Husnul hotima                 | 2025-09-02 6.14.06 |
| .7  | Rizqi N A                     | 2025-09-04 1.56.58 |
| .8  | Hafid Hadistira               | 2025-09-04 1.57.08 |
| .9  | hepii                         | 2025-09-04 2.08.17 |
| .10 | Siti Chusnit Tamamir Rodhiyah | 2025-09-04 4.18.22 |
| .11 | Muhamad Farid Noviawan        | 2025-09-08 2.30.56 |
| .12 | Siti Rohmawati                | 2025-09-08 3.27.05 |
| .13 | ADITYA PRATAMA                | 2025-09-08 3.31.27 |
| .14 | Atik Wulandari                | 2025-09-08 4.06.34 |
| .15 | Achmad zakaria                | 2025-09-08 5.30.57 |
| .16 | SANTI NUR HOLISA              | 2025-09-08 5.32.51 |
| .17 | Maya kholidah                 | 2025-09-09 1.26.18 |
| .18 | Kristina Damayanti            | 2025-09-10 2.23.47 |
| .19 | Ahmad jauharul maknun         | 2025-09-10 3.16.49 |
| .20 | Umi Hasanah, S. Pd            | 2025-09-11 6.21.58 |
| .21 | Durrotun Nafisah Ahmad        | 2025-09-11 8.23.51 |
| .22 | Izatul azwa amalia            | 2025-09-15 2.14.13 |
| .23 | Siti hamimah                  | 2025-09-15 3.40.57 |
| .24 | Sofa Rinda Eka Mei Nisa       | 2025-09-16 2.49.49 |
| .25 | Reza Danil Amrulloh           | 2025-09-16 2.50.09 |
| .26 | wafiq aulia agustin           | 2025-09-16 3.14.35 |
| .27 | M. AL FIRDAUS RAMADANI        | 2025-09-16 6.56.18 |
| .28 | Muhammad efendi               | 2025-09-16 7.30.52 |
| .29 | Taufiq Nur Ahmadi             | 2025-09-17 1.45.43 |
| .30 | Andhika                       | 2025-09-17 2.22.00 |
| .31 | Santi nur holisa              | 2025-09-17 2.51.50 |
| .32 | Zubaidi                       | 2025-09-19 1.20.57 |
| .33 | Mia Elok Zakia                | 2025-09-19 2.23.06 |
| .34 | Moh Nurul Anam                | 2025-09-22 1.43.25 |
| .35 | Muhammad Amsori               | 2025-09-22 2.19.38 |
| .36 | Riska lailatul fitri          | 2025-09-22 2.40.25 |
| .37 | FATIKH ILHAMUL ALAM           | 2025-09-22 2.40.57 |
| .38 | Ana Latifatul Khofiyah        | 2025-09-22 2.43.01 |
| .39 | Solehudin                     | 2025-09-22 3.50.38 |
| .40 | Rehan putradilawar alhisyam   | 2025-09-23 4.02.34 |
| .41 | Achmad zakaria                | 2025-09-23 5.16.49 |

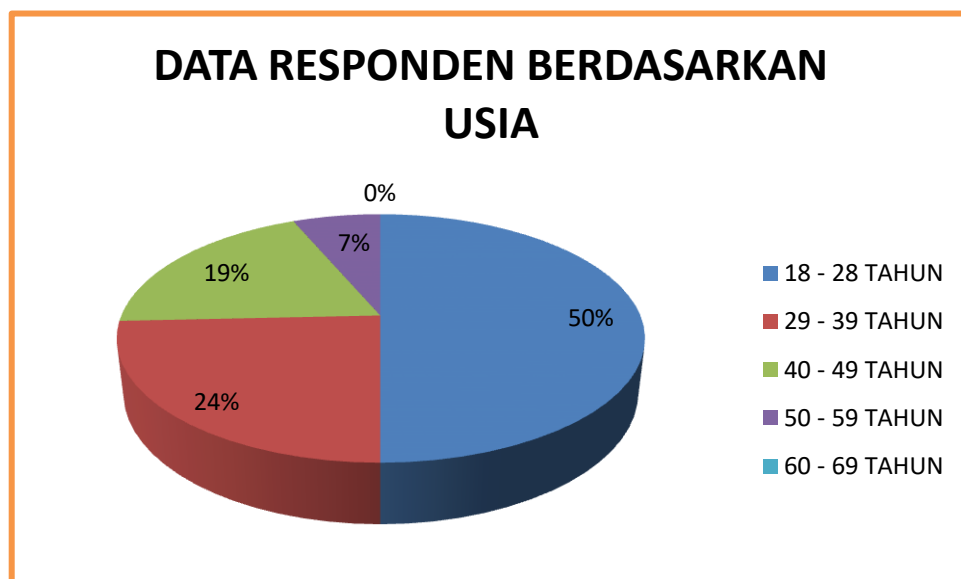
|     |                              |                     |
|-----|------------------------------|---------------------|
| .42 | Cindy ela diana sari         | 2025-09-25 2.02.09  |
| .43 | INNAMA                       | 2025-09-25 6.40.54  |
| .44 | Dela Afifah Fauziah          | 2025-09-26 2.46.56  |
| .45 | Atok ahmad rizqoni           | 2025-09-26 2.48.25  |
| .46 | Abdul Mo'id                  | 2025-09-26 9.01.54  |
| .47 | M.mukhsin                    | 2025-09-26 9.02.44  |
| .48 | Iftitah Rita diniah          | 2025-09-29 3.42.51  |
| .49 | MUHAMMAD RISKI JUNI ARDI     | 2025-09-29 3.43.02  |
| .50 | Muhammad Fauzi               | 2025-09-30 2.21.21  |
| .51 | Ririn wahyuni                | 2025-09-30 2.21.28  |
| .52 | Rindi SriSantika             | 2025-10-07 4.07.02  |
| .53 | Liftia Dyah Anggraeni        | 2025-10-07 4.15.20  |
| .54 | Muhammadsahroni              | 2025-10-07 4.29.22  |
| .55 | Ajeng Dwi Cahyani            | 2025-10-07 4.34.03  |
| .56 | Firman ramadhani             | 2025-10-07 4.37.49  |
| .57 | Frista Nia Hikmawati         | 2025-10-07 4.38.33  |
| .58 | ERIK WINALDA                 | 2025-10-07 4.40.22  |
| .59 | M yuda                       | 2025-10-07 4.40.45  |
| .60 | Andrik kurniawan             | 2025-10-07 4.41.11  |
| .61 | Farhan faqih                 | 2025-10-07 4.41.23  |
| .62 | Muhammad Noval zakiyal Azizi | 2025-10-07 4.44.21  |
| .63 | SYAIFUL WUFRONI              | 2025-10-07 4.46.25  |
| .64 | Sindi Rizza Afkarina         | 2025-10-08 2.15.17  |
| .65 | Adinda Nawal Juniarti        | 2025-10-08 4.44.12  |
| .66 | UNAIFAH                      | 2025-10-08 8.23.14  |
| .67 | MA AL-HIDAYAH SILO           | 2025-10-10 3.51.22  |
| .68 | M.Mustaqim                   | 2025-10-10 4.03.18  |
| .69 | Muhamad Ali Muhtar           | 2025-10-10 4.24.42  |
| .70 | Nur Holifah                  | 2025-10-10 4.24.51  |
| .71 | Ike Sri haryanti             | 2025-10-10 4.37.21  |
| .72 | Siti Rohmah                  | 2025-10-10 5.24.35  |
| .73 | M. BAHRUL ULUM               | 2025-10-14 1.05.46  |
| .74 | Dimas Aditya Wardana         | 2025-10-20 3.28.39  |
| .75 | Eko Soni Yulianto            | 2025-10-21 6.58.16  |
| .76 | Iksanul fadli                | 2025-10-22 1.52.21  |
| .77 | Robby Sadha Siregar          | 2025-10-22 2.30.23  |
| .78 | Farhan                       | 2025-10-24 3.16.15  |
| .79 | Imaduddin Mutawakkil Alalloh | 2025-10-29 1.33.52  |
| .80 | MARIA ULFA                   | 2025-10-29 2.17.17  |
| .81 | Ahmad Taufiq                 | 2025-10-30 1.27.58  |
| .82 | Rovi Atul Jannah             | 2025-10-30 1.33.33  |
| .83 | M. Qoyumulil Muttaqin        | 2025-10-30 2.51.31  |
| .84 | M SIDIK WAHYUDI              | 2025-10-30 3.07.15  |
| .85 | Lailatain Raudatul Jannah    | 2025-10-30 3.17.53  |
| .86 | Rohmawati                    | 2025-10-30 3.23.40  |
| .87 | ALI IMRON ROSIDI             | 2025-10-30 8.37.54  |
| .88 | Dewi Khumairoh               | 2025-10-31 1.16.44  |
| .89 | Ishaq. S. Pd. I. M. Pd       | 2025-10-31 2.13.45  |
| .90 | Nida Ardelia                 | 2025-10-31 12.29.06 |
| .91 | Rio Tasauffirmansyah         | 2025-11-03 3.21.06  |
| .92 | Alfian nuril firdaus         | 2025-11-03 3.33.49  |
| .93 | Muhammad Chalim Shidqi       | 2025-11-03 4.45.47  |

|      |                             |                     |
|------|-----------------------------|---------------------|
| .94  | Muhammad Agus Latip A       | 2025-11-03 4.48.01  |
| .95  | RANGGA CATUR SUGIHARTA      | 2025-11-04 4.09.33  |
| .96  | Adhelia Putri Kuswardany    | 2025-11-04 5.10.34  |
| .97  | Muhammad Zaenuri            | 2025-11-05 2.21.15  |
| .98  | Samsul Bahri                | 2025-11-05 3.27.50  |
| .99  | Moch Taufik Hidayat         | 2025-11-05 6.05.12  |
| .100 | Maftuhin Niam               | 2025-11-08 1.20.49  |
| .101 | Muhamad Afandi              | 2025-11-10 3.56.44  |
| .102 | Mohammad Rijal Teja Kusuma  | 2025-11-10 5.04.22  |
| .103 | Fatimatuz Zuhro,S.Pd.,M.Pd. | 2025-11-10 5.29.56  |
| .104 | M. Al Firdaus ramadani      | 2025-11-10 6.46.12  |
| .105 | Anang Widayat               | 2025-11-10 6.49.13  |
| .106 | Moh Muhajir Alfatawi        | 2025-11-10 6.53.07  |
| .107 | Rahmad Karsum               | 2025-11-10 7.57.53  |
| .108 | Hadi Na'im                  | 2025-11-10 8.57.45  |
| .109 | Renot andriyanto            | 2025-11-11 4.29.28  |
| .110 | ROBI ROMA DANI              | 2025-11-11 4.56.04  |
| .111 | Istianah                    | 2025-11-11 6.40.25  |
| .112 | Fitriyani                   | 2025-11-11 6.47.33  |
| .113 | Fathorrahman                | 2025-11-12 2.15.09  |
| .114 | Abd. Salam                  | 2025-11-12 3.03.59  |
| .115 | Alvita Octavina             | 2025-11-12 6.11.02  |
| .116 | Arif wicaksono              | 2025-11-12 6.16.57  |
| .117 | Agustina                    | 2025-11-12 6.20.39  |
| .118 | Hakiki fitrianto            | 2025-11-12 6.49.29  |
| .119 | Moh safek Efendi            | 2025-11-15 4.10.41  |
| .120 | Fendi                       | 2025-11-19 3.21.42  |
| .121 | Nelsa Jehni A.R             | 2025-11-19 3.53.37  |
| .122 | Pak putri                   | 2025-11-19 6.20.56  |
| .123 | Andini                      | 2025-11-26 2.17.29  |
| .124 | Rudi Winarto                | 2025-11-27 1.38.53  |
| .125 | Subhan                      | 2025-11-27 1.42.23  |
| .126 | Ahmad Sya'roni              | 2025-11-27 1.43.11  |
| .127 | Nur aliyah                  | 2025-11-27 2.18.09  |
| .128 | HASINUDDIN                  | 2025-11-27 2.52.34  |
| .129 | SYAIFULLOH                  | 2025-11-27 3.22.18  |
| .130 | HAMIMAH                     | 2025-11-27 4.41.47  |
| .131 | Nur kholifah                | 2025-11-27 4.42.10  |
| .132 | Cecep Hendrik Adiatna       | 2025-11-27 6.37.10  |
| .133 | Istiadatul                  | 2025-11-27 7.58.08  |
| .134 | M. Nurul Huda               | 2025-11-27 10.37.29 |
| .135 | Abu A'la Almaududi          | 2025-11-28 3.17.14  |
| .136 | TPQ Nurut Tauhid            | 2025-12-01 7.22.57  |
| .137 | Matseni                     | 2025-12-01 7.29.25  |
| .138 | Reni aprilia                | 2025-12-02 8.35.38  |
| .139 | Fifih rahmawati             | 2025-12-03 6.51.30  |
| .140 | Fariz Irzat Arifin          | 2025-12-08 11.48.39 |

**Tabel 2.**  
**Data Umur Responden**

| N<br>o | Usia          | Frekuensi | %   |
|--------|---------------|-----------|-----|
| 1      | 18 – 28 tahun | 70        | 50  |
| 2      | 29 – 39 tahun | 34        | 24  |
| 3      | 40 – 49 tahun | 27        | 19  |
| 4      | 50 – 59 tahun | 9         | 7   |
| 5      | 60 – 69 tahun | 0         | 0   |
|        | Jumlah        | 140       | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun dengan presentase 50% ( Limapuluh persen ).

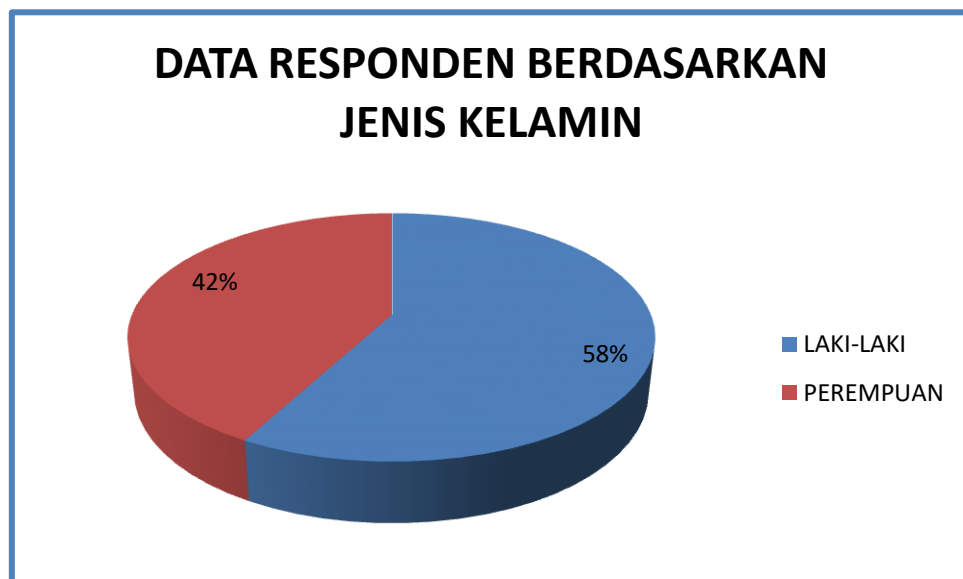


**Gambar 1** Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan 4 Tahun 2025

**Tabel 3.**  
**Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

| N<br>o | Jenis Kelamin | Jumlah | %   |
|--------|---------------|--------|-----|
| 1      | Laki-Laki     | 81     | 58  |
| 2      | Perempuan     | 59     | 42  |
|        | Jumlah        | 140    | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 81 (seratus empatpuluh ) orang dengan presentase 58% (limapuluh dua persen) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 59 (Limapuluh Sembilan) orang dengan persentase 42% (empatpuluh dua persen).

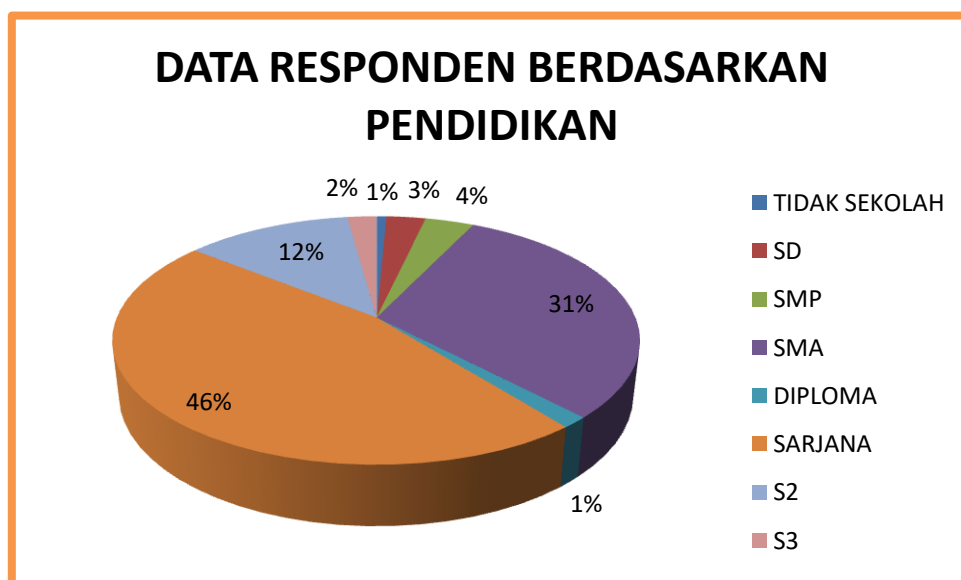


***Gambar 2** Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan 4 Tahun 2025*

**Tabel 4.**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

| N<br>o | Pendidikan              | Jumlah | %   |
|--------|-------------------------|--------|-----|
| 1      | Tidak sekolah           | 1      | 1   |
| 2      | SD                      | 4      | 3   |
| 3      | SLTP                    | 5      | 4   |
| 4      | SLTA                    | 43     | 31  |
| 5      | Diploma (I, II dan III) | 2      | 1   |
| 6      | S.1                     | 65     | 46  |
| 7      | S-2                     | 17     | 12  |
| 8      | S-3                     | 3      | 2   |
|        | Jumlah                  | 140    | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S-1 sebanyak 65 (Enampuluh Lima ) orang dengan presentase 46 % (Empatpuluh Enam persen)

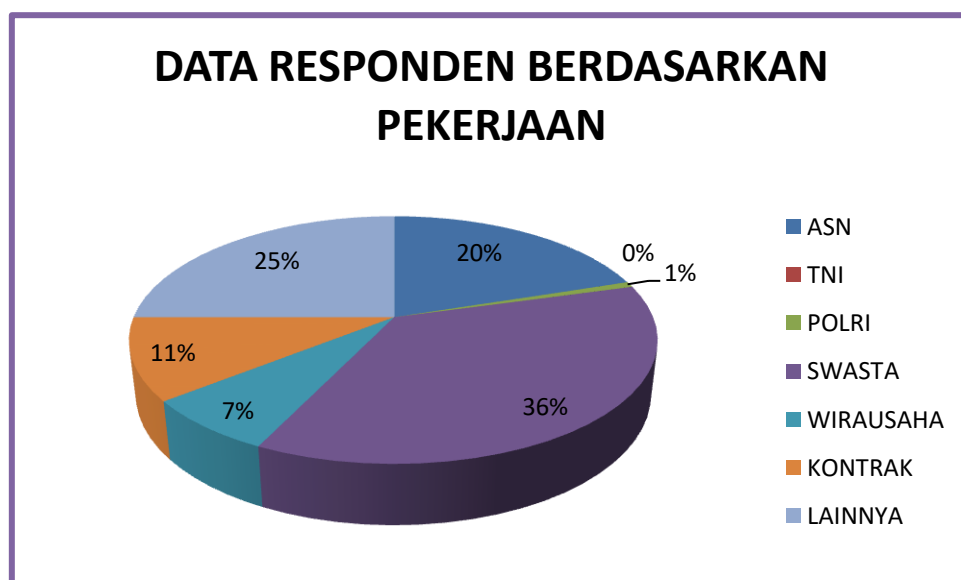


**Gambar 3** Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan 4 Tahun 2025

**Tabel 5.**  
**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan**

| N<br>o | Pekerjaan | Jumlah | %   |
|--------|-----------|--------|-----|
| 1      | PNS       | 28     | 20  |
| 2      | TNI       | 0      | 0   |
| 3      | POLRI     | 1      | 1   |
| 4      | Swasta    | 51     | 36  |
| 5      | Wirausaha | 10     | 7   |
| 6      | Kontrak   | 15     | 11  |
| 7      | Lainnya   | 35     | 25  |
|        | Jumlah    | 201    | 100 |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Swasta disebutkan dalam angket sebanyak 51 (limapuluh satu) orang dengan presentase 36 % (tigapuluh enam) persen.



**Gambar 4** Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan 4 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<br>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA<br>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 4



NILAI INDEKS

**3,95**

Periode Oktober s/d Desember  
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    |