Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I

Periode: Januari - Maret 2025

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN I

Periode: Januari s.d. Maret 2025

Disahkan di Jember
Pada tanggal 28 April 2025

Mengetahui
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

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

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI

Faisol Abrari, M.Pd.I
NIP. 197505212005011002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode Januari sampai dengan Maret 2025 telah disusun sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, pelaksanaan survei dilakukan dengan metode dan teknik yang disesuaikan dengan karakteristik layanan.

Pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sekaligus menjadi bagian dari upaya pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei, laporan ini memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Semoga hasil survei ini dapat memberikan masukan yang positif dan menjadi acuan dalam penyempurnaan pelayanan secara berkelanjutan.

Jember, 28 April 2025
Ketua Survei,

Faisol Abrari, M.Pd.I

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1
1.3 Maksud dan Tujuan 1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 3
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
BAB V KESIMPULAN 11
LAMPIRAN 12
Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat 12
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM 13
Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 15

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan merupakan salah satu prioritas dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki komitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai salah satu instrumen evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, sekaligus sebagai dasar penyusunan kebijakan perbaikan dan bahan pendukung pelaksanaan reformasi birokrasi menuju Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Pelaksanaan SKM ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik agar hasil pengukuran dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan SKM adalah mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, mendorong partisipasi pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara, mendorong peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik,

serta mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Sasaran pelaksanaan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dilaksanakan secara mandiri oleh Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas. Pelaksanaan survei dikoordinasikan oleh Faisol Abrari, M.Pd.I sebagaimana tercantum pada lembar pengesahan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei dilakukan secara daring menggunakan tautan https://tally.so/r/wbA5lZ yang disiapkan oleh Tim Survei Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Tautan survei dibagikan kepada pengguna layanan melalui WhatsApp dan QR code pada PTSP. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden setelah menerima pelayanan.

Kuesioner memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

Kode	Unsur Pelayanan	Definisi Singkat
U1	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
U3	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
U4	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan sesuai ketentuan.
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
U6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
U7	Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
U9	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana yang menunjang terselenggaranya proses pelayanan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember. Survei ditujukan kepada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan pada unit layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember selama periode survei.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden mengacu pada tabel sampel Krejcie dan Morgan sebagaimana digunakan dalam dokumen sumber. Dalam pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember berhasil memperoleh 40 responden pengguna layanan.

Tabel 1. Acuan Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

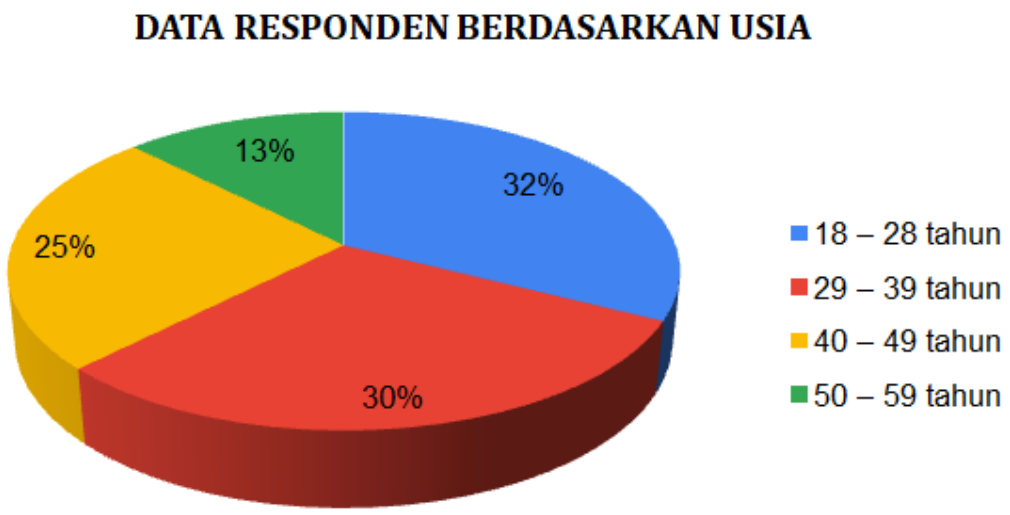
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan I Tahun 2025 adalah 40 orang. Karakteristik responden diringkas sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	62,5%
		Perempuan	15	37,5%
2	Usia	18-28 tahun	13	32,5%
		29-39 tahun	12	30,0%
		40-49 tahun	10	25,0%
		50-59 tahun	5	12,5%
3	Pendidikan	Tidak sekolah	0	0%
		SD	1	2,5%
		SLTP	1	2,5%
		SLTA	13	32,5%
		Diploma	0	0%
		S1	21	52,5%
		S2	3	7,5%
		S3	1	2,5%
4	Pekerjaan	PNS	5	12,5%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	2,5%
		Swasta	19	47,5%
		Wirausaha	6	15,0%
		Kontrak	5	12,5%
		Lainnya	4	10,0%
		JUMLAH RESPONDEN	**40**	**100%**

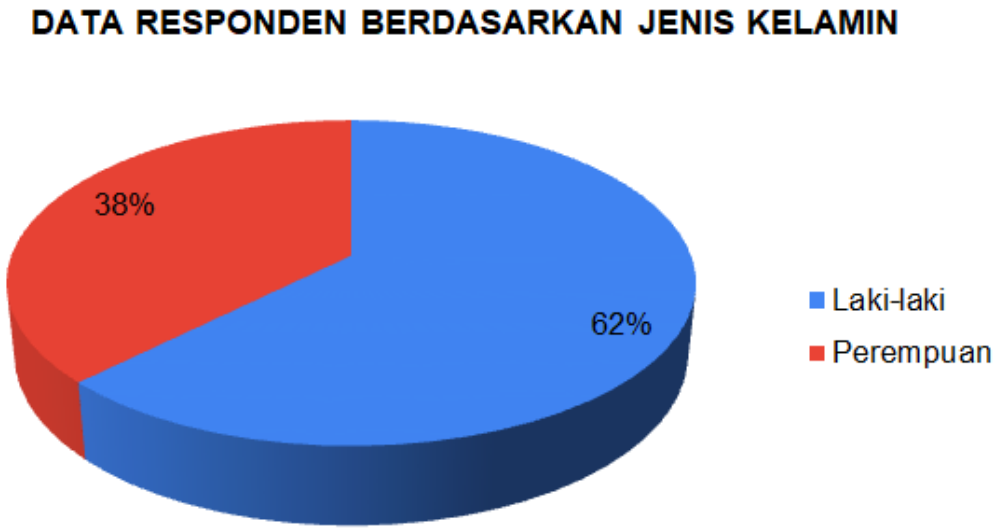
Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Bimas Islam	13	32,5%
2	Pendidikan Dasar dan Madrasah	8	20,0%
3	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	7	17,5%
4	Haji dan Umrah	5	12,5%
5	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	3	7,5%
6	Perizinan	1	2,5%
7	Lainnya	1	2,5%
8	Mengambil berkas s29e	1	2,5%
9	Informasi dan umum	1	2,5%



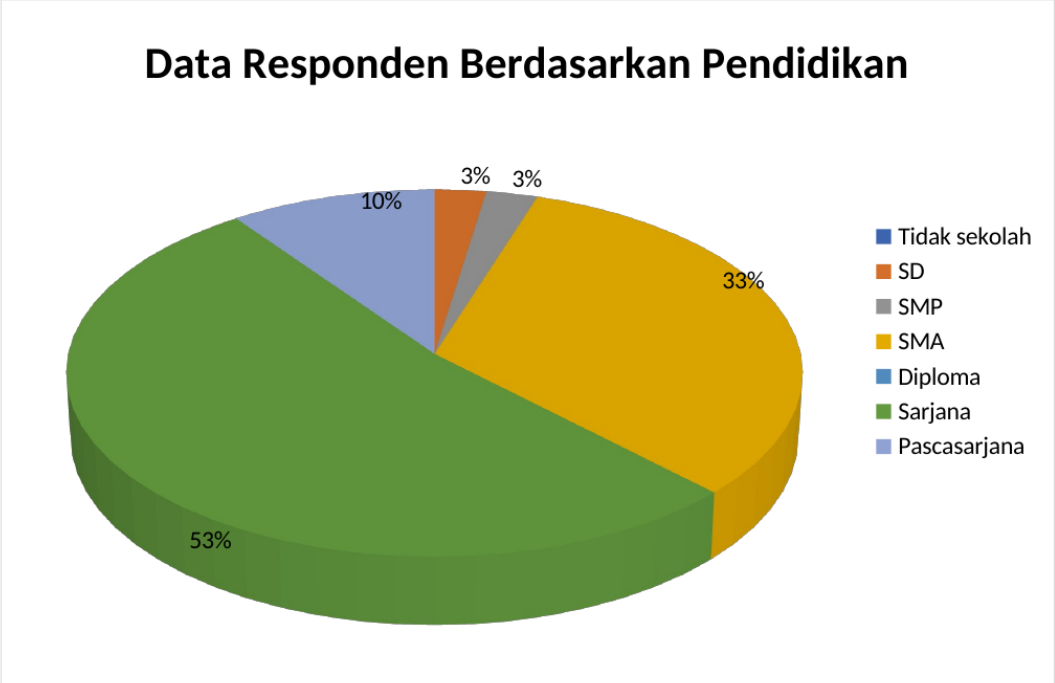
Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan I Tahun 2025

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18-28 tahun sebanyak 13 (Tiga Belas) orang dengan presentase 32% (Tiga Puluh Dua) persen.



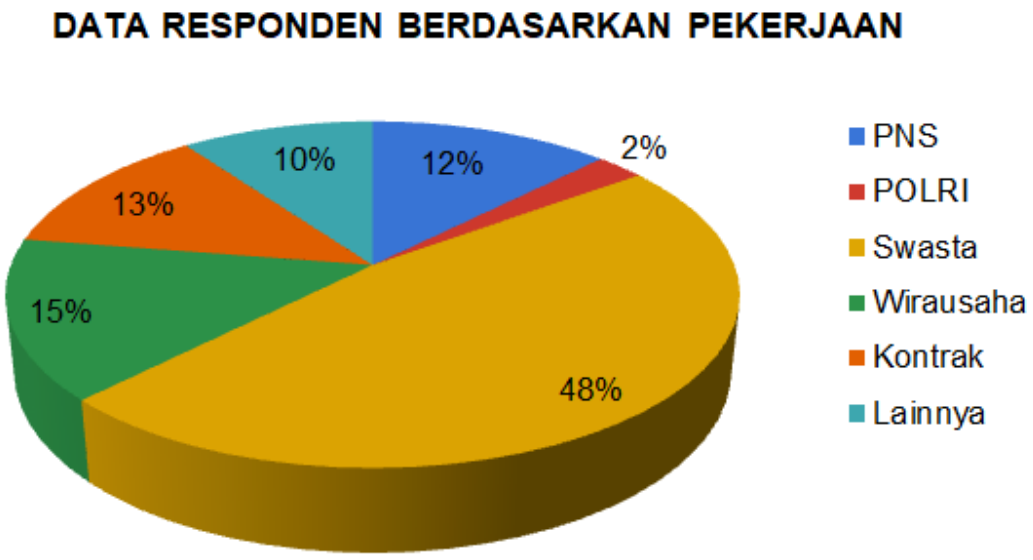
Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan I Tahun 2025

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 25 (Dua Puluh Lima) orang dengan presentase 62% (Enam Puluh Dua) Persen dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 (Lima Belas) orang dengan persentase 38% (Tiga Puluh Delapan) persen.



Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan I Tahun 2025

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan Sarjana sebanyak 21 (Dua Puluh Satu) orang dengan presentase 53% (Lima Puluh Tiga) persen.



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan I Tahun 2025

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Swasta disebutkan dalam angket sebanyak 19 (Sembilan Belas) orang dengan presentase 48% (Empat Puluh Delapan) persen.

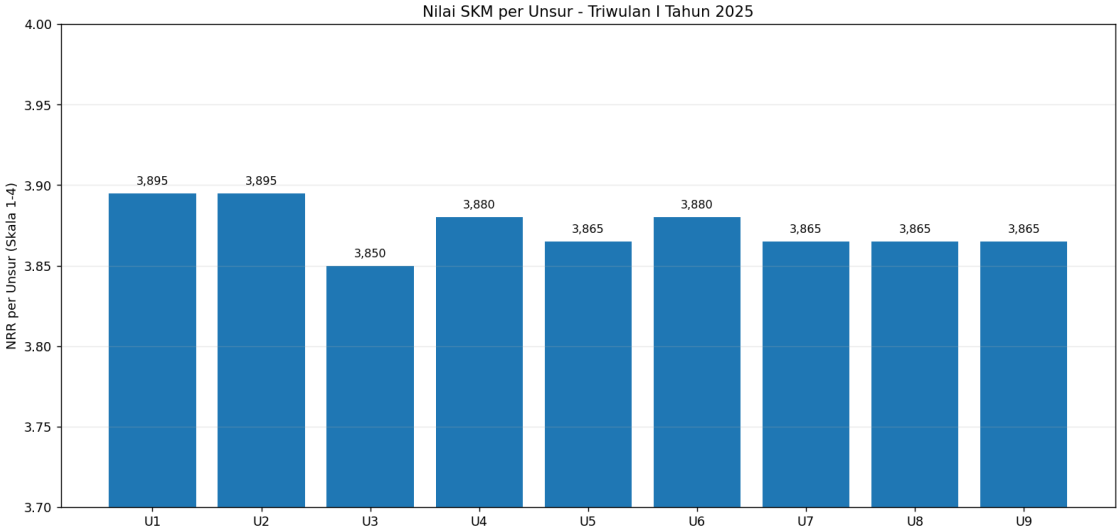
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai per aspek pada laporan sumber ditampilkan dalam dua desimal. Untuk memastikan konsistensi dengan konversi linear skala 1-6 ke skala 1-4, rekonstruksi tabulasi 40 responden menggunakan nilai eksak sebelum pembulatan sebagaimana Tabel 3. Rata-rata sembilan unsur adalah 3,8733 dan nilai IKM sebesar 96,83 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Tabel 3. Nilai SKM Per Unsur dan Nilai Konversi

Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang (1/9)	Indeks Konversi	Mutu
U1	3,895	0,4328	97,38	A
U2	3,895	0,4328	97,38	A
U3	3,850	0,4278	96,25	A
U4	3,880	0,4311	97,00	A
U5	3,865	0,4294	96,63	A
U6	3,880	0,4311	97,00	A
U7	3,865	0,4294	96,63	A
U8	3,865	0,4294	96,63	A
U9	3,865	0,4294	96,63	A
IKM Unit Layanan	**3,8733**	**3,8733**	**96,83**	**A (Sangat Baik)**

Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori A (Sangat Baik). Nilai tertinggi terdapat pada Persyaratan (U1) dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), masing-masing sebesar 3,895. Nilai terendah terdapat pada Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 3,850. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9) masing-masing memperoleh nilai 3,865. Meskipun seluruh unsur berada pada kategori sangat baik, unsur Waktu Penyelesaian tetap menjadi prioritas perbaikan karena mempunyai nilai relatif paling rendah.

Walaupun seluruh unsur memperoleh mutu A, unsur Waktu Penyelesaian tetap menjadi prioritas perbaikan karena memiliki nilai relatif paling rendah. Hal ini konsisten dengan rencana tindak lanjut pada laporan sumber, yaitu peningkatan aksesibilitas layanan melalui layanan daring dan kanal komunikasi yang lebih mudah dijangkau masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut disusun dengan memprioritaskan unsur yang memperoleh nilai paling rendah. Berdasarkan dokumen sumber, tindak lanjut yang direncanakan adalah sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan aksesibilitas dengan menyediakan layanan online melalui WA Center maupun media sosial lainnya		√			Humas dan Prakom

BAB V
KESIMPULAN

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan I Tahun 2025 memperoleh 40 responden pengguna layanan.
2. Nilai rata-rata sembilan unsur pelayanan berdasarkan tabulasi adalah 3,8733. Setelah dikonversi ke skala 100, nilai IKM unit layanan sebesar 96,83 dengan kategori A (Sangat Baik).
3. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Persyaratan (U1) dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan NRR masing-masing 3,895, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 3,850.
4. Perbaikan diprioritaskan pada unsur Waktu Penyelesaian melalui peningkatan aksesibilitas layanan online melalui WA Center dan media sosial lainnya, dengan rencana pelaksanaan pada Triwulan II oleh Humas dan Pranata Komputer.

LAMPIRAN

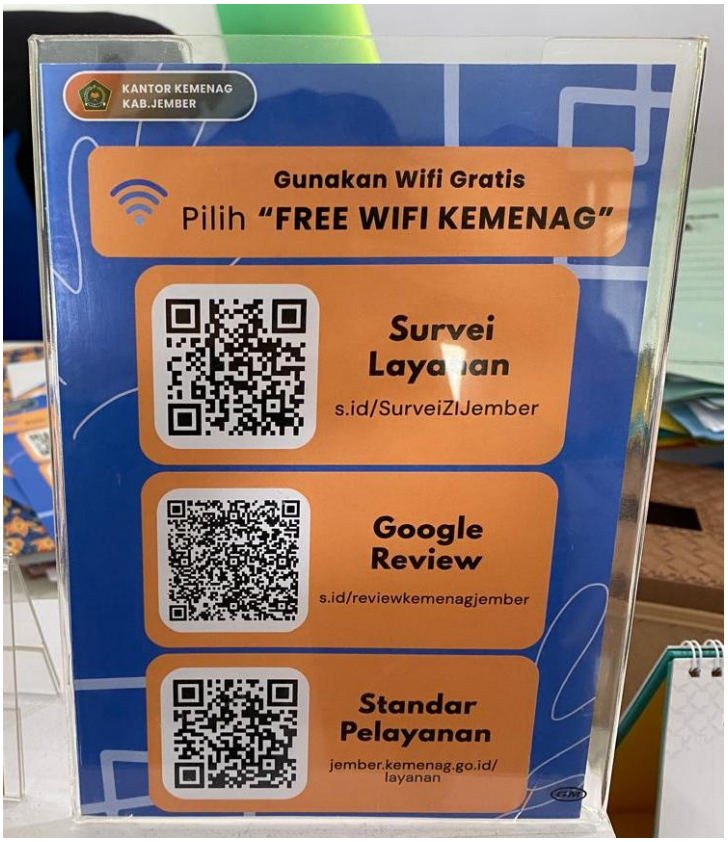
Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir SKM Triwulan I Tahun 2025 dilaksanakan secara daring melalui tautan https://tally.so/r/wbA5lZ.

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
1	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	S2	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
2	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
3	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
4	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
5	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
6	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	PNS	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
7	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
8	Bimas Islam	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
9	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
10	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
11	Bimas Islam	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
12	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
13	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
14	Perizinan	L	40-49 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
15	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
16	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
17	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
18	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	40-49 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
19	Lainnya	L	50-59 tahun	S2	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
20	Bimas Islam	L	29-39 tahun	SD	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
21	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
22	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
23	Bimas Islam	P	18-28 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
24	Bimas Islam	L	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
25	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	40-49 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
26	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	29-39 tahun	SMA	Wirausaha	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
27	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
28	Bimas Islam	L	29-39 tahun	SMA	PNS	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
29	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	SMP	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
30	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
31	Haji dan Umrah	P	29-39 tahun	Sarjana	PNS	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,80
32	Haji dan Umrah	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
33	Haji dan Umrah	L	40-49 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,80
34	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
35	Mengambil berkas s29e	P	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
36	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	3,87
37	Informasi dan umum	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
38	Haji dan Umrah	L	18-28 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,87
39	Haji dan Umrah	L	29-39 tahun	Sarjana	POLRI	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
40	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	S2	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	3,40	3,40	4,00	3,40	3,67
TOTAL						**155,80**	**155,80**	**154,00**	**155,20**	**154,60**	**155,20**	**154,60**	**154,60**	**154,60**	**1394,40**
NRR HASIL TABULASI / UNSUR						**3,895**	**3,895**	**3,850**	**3,880**	**3,865**	**3,880**	**3,865**	**3,865**	**3,865**	**3,8733**
IKM UNIT PELAYANAN						**97,38**	**97,38**	**96,25**	**97,00**	**96,63**	**97,00**	**96,63**	**96,63**	**96,63**	**96,83**

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Link Survei: https://tally.so/r/wbA5lZ