Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I

Periode: Januari - Maret 2026

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN

PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

TRIWULAN I

Periode: Januari s.d. Maret 2026

Disahkan di Jember

Pada tanggal 06 April 2026

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 2026 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, 06 April 2026
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 3
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5
3.1 Jumlah Responden SKM 5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 9
4.3 Tren Nilai SKM 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 18
Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya 19

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 2026 dilaksanakan pada tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2026.

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 2026, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember memperoleh 80 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
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

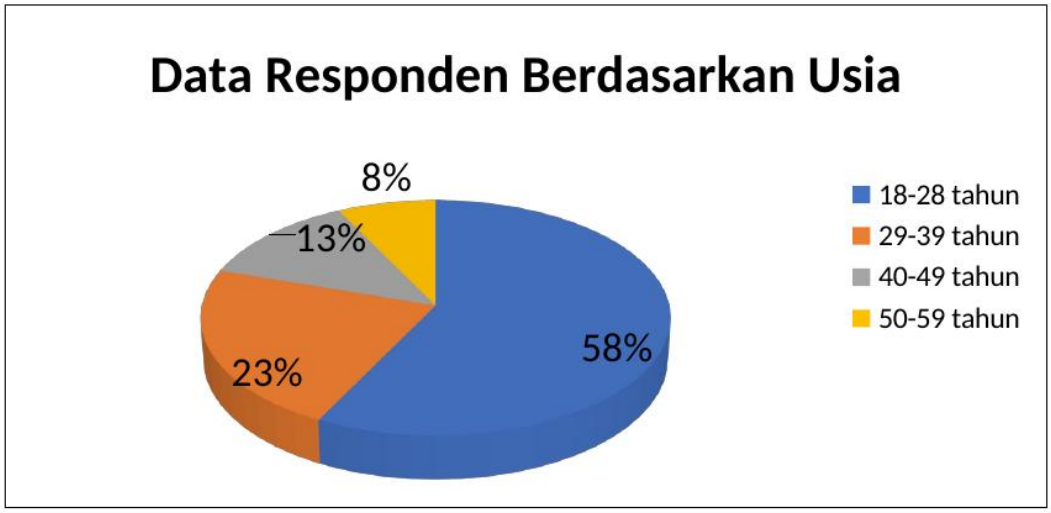
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan I Tahun 2026 adalah 80 orang. Karakteristik responden diringkas sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	52	65,0%
		Perempuan	28	35,0%
2	Usia	18-28 tahun	46	57,5%
		29-39 tahun	18	22,5%
		40-49 tahun	10	12,5%
		50-59 tahun	6	7,5%
3	Pendidikan	Tidak sekolah	2	2,5%
		SD	2	2,5%
		SLTP	2	2,5%
		SLTA	37	46,3%
		Diploma	1	1,3%
		S1	31	38,8%
		S2	5	6,3%
4	Pekerjaan	PNS/ASN	8	10,0%
		TNI	0	0,0%
		POLRI	1	1,3%
		Swasta	24	30,0%
		Wirausaha	2	2,5%
		Kontrak	6	7,5%
		Lainnya	39	48,8%
		JUMLAH RESPONDEN	**80**	**100%**

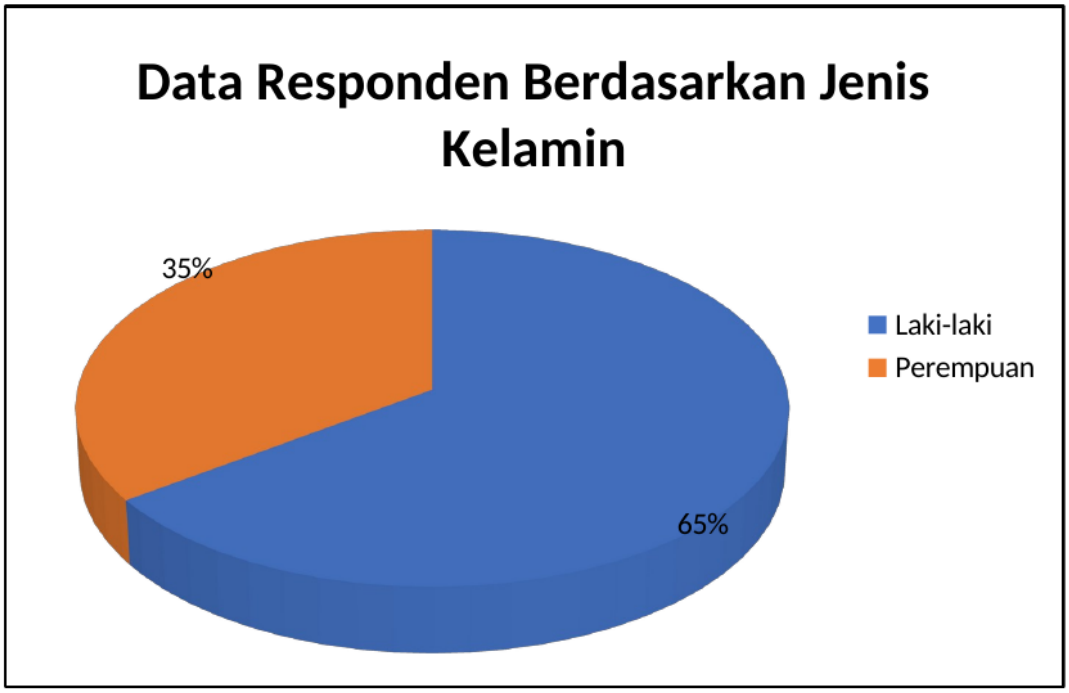
Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Pendidikan Dasar dan Madrasah	44	55,0%
2	Legalisir	10	12,5%
3	Lainnya	8	10,0%
4	Rekomendasi	3	3,8%
5	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	2	2,5%
6	Bimas Islam	2	2,5%
7	Perizinan	2	2,5%
8	Layanan lainnya	9	11,2%



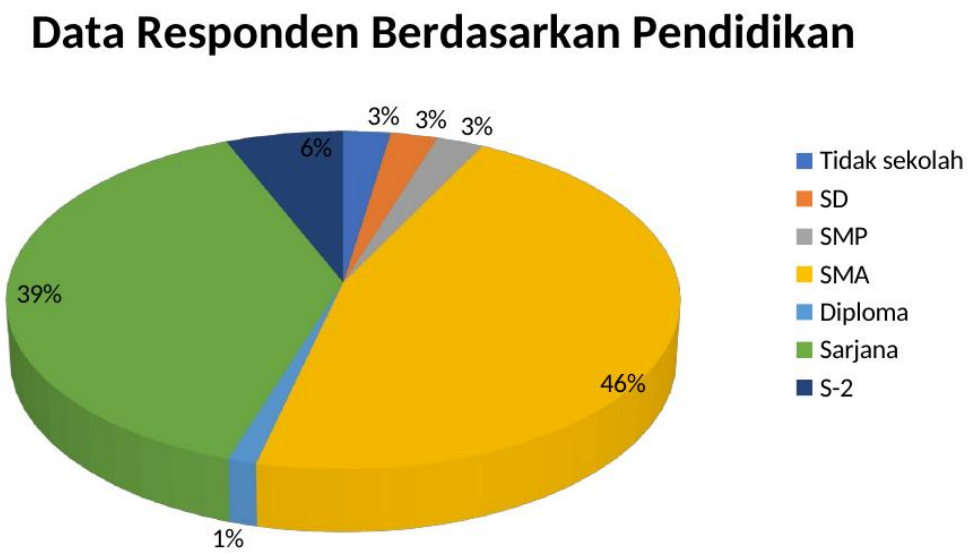
Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan I Tahun 2026

Berdasarkan karakteristik usia, mayoritas responden berumur 18-28 tahun sebanyak 46 orang atau 57,5%. Selanjutnya, responden berumur 29-39 tahun sebanyak 18 orang (22,5%), usia 40-49 tahun sebanyak 10 orang (12,5%), dan usia 50-59 tahun sebanyak 6 orang (7,5%).



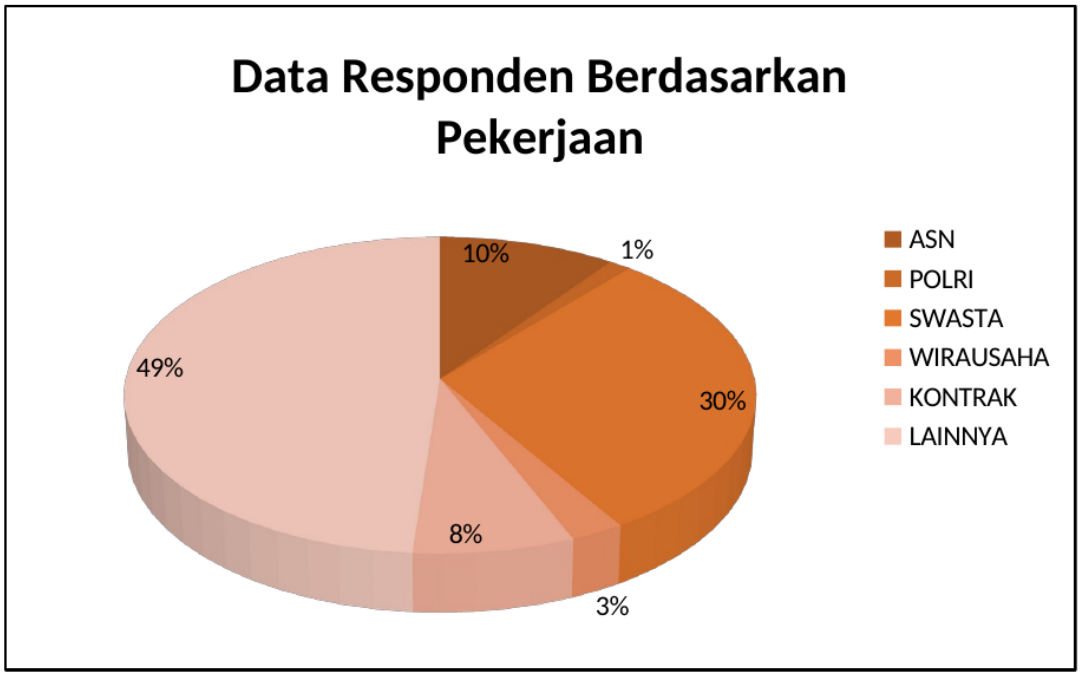
Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan I Tahun 2026

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 52 orang atau 65%, sedangkan responden perempuan berjumlah 28 orang atau 35%.



Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan I Tahun 2026

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan, kelompok terbesar adalah SMA sebanyak 37 orang atau 46,3%, diikuti Sarjana sebanyak 31 orang (38,8%), S2 sebanyak 5 orang (6,3%), Tidak Sekolah 2 orang (2,5%), SD 2 orang (2,5%), SMP 2 orang (2,5%), dan Diploma 1 orang (1,3%).



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan I Tahun 2026

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, kelompok Lainnya merupakan yang terbanyak, yaitu 39 orang atau 48,8%, diikuti Swasta 24 orang (30%), ASN 8 orang (10%), Kontrak 6 orang (7,5%), Wirausaha 2 orang (2,5%), dan POLRI 1 orang (1,3%).

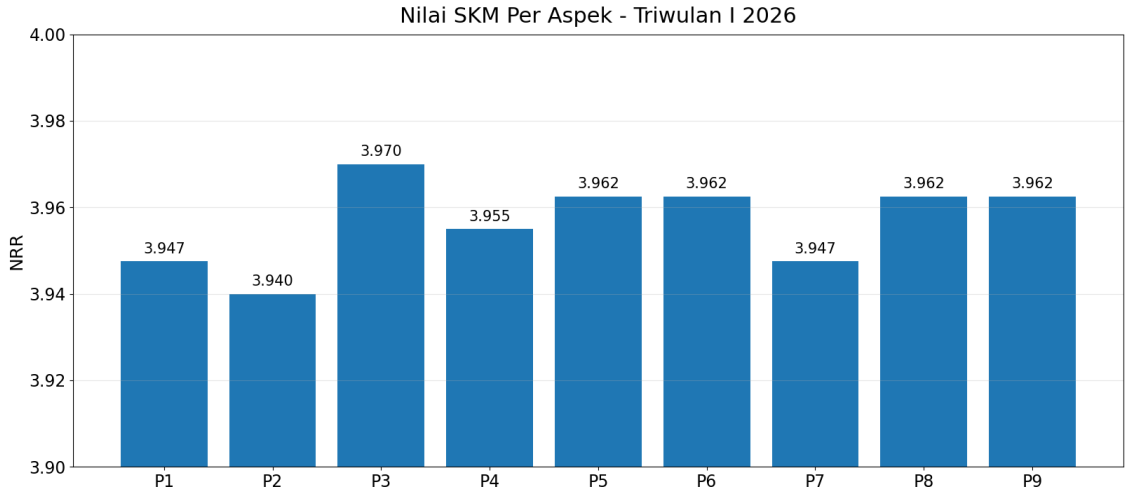
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Dokumen sumber menampilkan nilai per pernyataan/aspek P1-P9 sebesar 3,95; 3,94; 3,97; 3,96; 3,96; 3,96; 3,95; 3,96; dan 3,96, Dengan rekonstruksi tabulasi 80 responden yang konsisten dengan pembulatan tersebut dan konversi linear skala 1-6 ke skala 1-4, diperoleh rata-rata unit 3,9567 dan nilai IKM sebesar 98,92 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Penamaan P1-P9 dipertahankan sesuai dokumen sumber karena laporan sumber menggunakan istilah aspek/pernyataan tersebut.

Tabel 3. Nilai SKM Per Unsur dan Nilai Konversi

Aspek	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang (1/9)	Indeks Konversi	Mutu
P1	3,9475	0,4386	98,69	A
P2	3,9400	0,4378	98,50	A
P3	3,9700	0,4411	99,25	A
P4	3,9550	0,4394	98,88	A
P5	3,9625	0,4403	99,06	A
P6	3,9625	0,4403	99,06	A
P7	3,9475	0,4386	98,69	A
P8	3,9625	0,4403	99,06	A
P9	3,9625	0,4403	99,06	A
IKM Unit Layanan	**3,9567**	**3,9567**	**98,92**	**A (Sangat Baik)**

Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Aspek



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan dokumen sumber, seluruh aspek penilaian berada pada kategori A (Sangat Baik). Nilai tertinggi terdapat pada P3 sebesar 3,97. Laporan sumber menjelaskan P3 sebagai kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan. Nilai relatif terendah terdapat pada P2 sebesar 3,94, yang pada laporan sumber dijelaskan sebagai kejelasan dan kesesuaian Informasi Persyaratan pelayanan. Walaupun masih berada pada kategori sangat baik, aspek informasi persyaratan tetap menjadi fokus perbaikan agar informasi semakin mudah dipahami dan dapat diakses secara konsisten melalui seluruh kanal layanan.

Aspek P2 tetap menjadi prioritas perbaikan karena memiliki nilai relatif paling rendah. Dokumen sumber mengidentifikasi kebutuhan penguatan transparansi dan kejelasan persyaratan melalui informasi yang lebih mudah dipahami, media digital, serta pendampingan bagi pengguna layanan yang memerlukan bantuan.

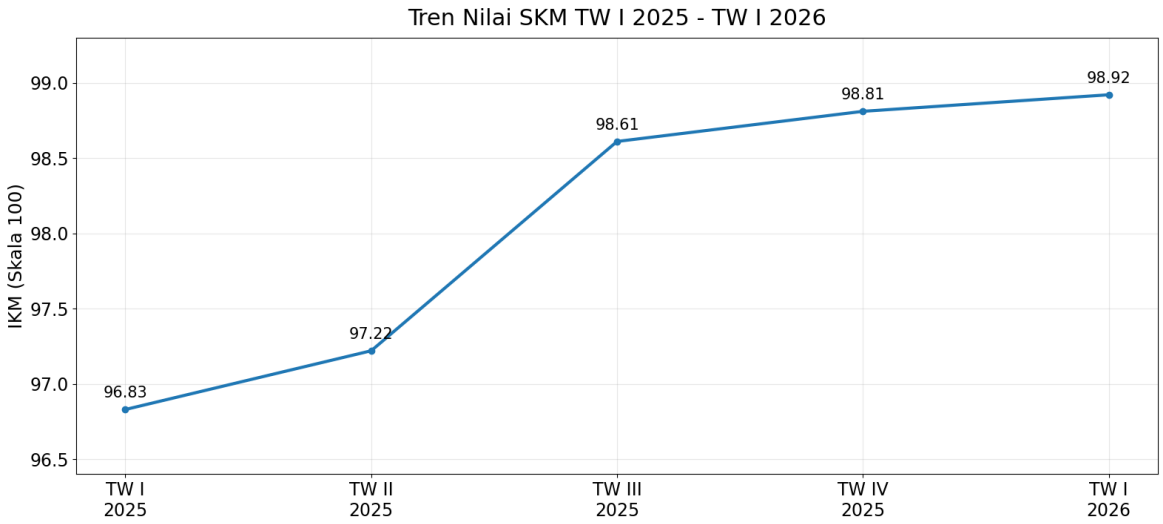
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut disusun dengan memprioritaskan unsur yang memperoleh nilai relatif 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	Informasi Persyaratan	Peningkatan aksesibilitas dengan menyediakan layanan online melalui WA Center maupun media sosial lainnya yang memuat Standar Pelayanan		√			Humas dan Prakom
2	Informasi Persyaratan	Menyusun format persyaratan dalam bentuk yang mudah dipahami		√			Humas, Prakom dan Tim 6
3	Informasi Persyaratan	Memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan memahami persyaratan		√			Kasubbag TU

4.3 Tren Nilai SKM

Nilai SKM menunjukkan tren meningkat dari 96,83 pada Triwulan I 2025, 97,22 pada Triwulan II 2025, 98,61 pada Triwulan III 2025, 98,81 pada Triwulan IV 2025, menjadi 98,92 pada Triwulan I 2026. Dengan demikian, nilai Triwulan I 2026 meningkat 0,11 poin dibandingkan Triwulan IV 2025 dan meningkat 2,09 poin dibandingkan Triwulan I 2025. Seluruh periode berada pada kategori A (Sangat Baik).



BAB V
KESIMPULAN

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan I Tahun 2026 memperoleh 80 responden pengguna layanan.
2. Nilai rata-rata sembilan aspek berdasarkan tabulasi rekonstruksi adalah 3,9567. Setelah dikonversi ke skala 100, nilai IKM unit layanan sebesar 98,92 dengan kategori A (Sangat Baik).
3. Aspek dengan nilai tertinggi adalah P3 sebesar 3,97, yang pada dokumen sumber dijelaskan sebagai Prosedur/Alur Pelayanan. Nilai terendah adalah P2 sebesar 3,94, yang dijelaskan sebagai Informasi Persyaratan.
4. Perbaikan diprioritaskan pada kejelasan Informasi Persyaratan melalui penyediaan standar pelayanan pada kanal daring, penyusunan format persyaratan yang lebih mudah dipahami, dan pendampingan kepada masyarakat.
5. Tren nilai SKM tetap positif, dari 98,81 pada Triwulan IV 2025 menjadi 98,92 pada Triwulan I 2026. Status penyelesaian RTL Triwulan IV 2025 tetap perlu didukung bukti pelaksanaan yang memadai sebelum dinyatakan selesai secara formal.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir SKM Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan secara daring melalui tautan https://tally.so/r/wbA5lZ.

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
1	Permohonan surat keterangan pindah sekolah	L	29-39 tahun	SMP	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
2	Mutasi	P	29-39 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	3,40	4,00	3,80
3	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
4	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
5	Lainnya	P	40-49 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
6	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	50-59 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	Lainnya	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	Pendaftaran TNI	L	18-28 tahun	Tidak Sekolah	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
12	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	Lainnya	P	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
14	Lainnya	L	50-59 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
15	Lainnya	L	50-59 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
16	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17	Ligaliser	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	Permohonan Surat Rekomendasi	L	50-59 tahun	Sarjana	POLRI	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
19	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
20	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
22	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	SD	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
24	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
25	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
26	SUKET PENGGANTI IJAZAH	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27	Suket kesalahan penulis ijazah+suket kerusakan ijazah	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
29	Pelayanan umum	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMP	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
31	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
32	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
33	Mengurusi surat rekom mutasi	P	29-39 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
34	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
36	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
37	Sertifikat	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
38	Perizinan	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
39	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
40	Konsultasi	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
41	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
42	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
43	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
44	Pembenahan nama orang tua di ijazah	P	18-28 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
45	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
46	Perizinan	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
47	Lainnya	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
51	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
52	Legalisir	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
53	Lainnya	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
54	Legalisir ijazah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
55	LEGALISIR	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
56	legalisir ijazah	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

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
57	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
58	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
59	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
60	Bimas Islam	L	29-39 tahun	SD	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
61	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
62	Legalisir Ijazah MTS 1 JEMBER	P	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
63	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	3,40	3,73
64	Ligalisir ijazah	P	50-59 tahun	Diploma	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
65	Surat rekomendasi	P	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,87
66	legalisir ijazah mi	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
67	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,80
68	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
69	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
70	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
71	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
72	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
73	Lainnya	P	18-28 tahun	Tidak Sekolah	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
74	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	SMA	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
75	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
76	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
77	LEGALISIR IJAZAH	P	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
78	Legalisir	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
79	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
80	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
TOTAL						**315,8**	**315,2**	**317,6**	**316,4**	**317,0**	**317,0**	**315,8**	**317,0**	**317,0**	**2848,8**
NRR HASIL TABULASI / ASPEK						**3,9475**	**3,9400**	**3,9700**	**3,9550**	**3,9625**	**3,9625**	**3,9475**	**3,9625**	**3,9625**	**3,9567**
IKM UNIT PELAYANAN						**98,69**	**98,50**	**99,25**	**98,88**	**99,06**	**99,06**	**98,69**	**99,06**	**99,06**	**98,92**

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

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

Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV

Periode: Oktober - Desember 2025

2025

LAPORAN

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

TRIWULAN IV

Periode: Oktober s.d Desember 2025

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

KABUPATEN JEMBER

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN IV

Periode : Oktober s.d Desember 2025

Disahkan di Jember

Pada hari Senin, 05 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, M.Pd.I

NIP. 197505212005011002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas telah disusunnya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2025.

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

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sekaligus sebagai bagian dari upaya pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

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.

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 Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan IV Tahun 2025 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 05 Januari 2026
Ketua Survei,

Faisol Abrari, M.Pd.I

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN 3
KATA PENGANTAR 4
DAFTAR ISI 5
BAB I PENDAHULUAN 6
A. Latar Belakang 6
B. Dasar Hukum 6
C. Maksud dan Tujuan 7
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT 8
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 10
BAB IV KESIMPULAN 12

BAB I
PENDAHULUAN

A. 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 dan dapat dibandingkan secara nasional.

Hasil SKM tidak berhenti pada angka indeks semata, melainkan harus ditindaklanjuti melalui rencana tindak lanjut perbaikan yang terukur. Oleh karena itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

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;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan ini adalah untuk mendokumentasikan rencana tindak lanjut dan kondisi realisasi tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan IV Tahun 2025.

Adapun tujuannya adalah untuk memastikan setiap unsur pelayanan dengan nilai terendah memperoleh perbaikan yang nyata, sehingga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik meningkat secara berkelanjutan.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode Triwulan IV (1 Oktober s.d. 31 Desember) Tahun 2025 dengan jumlah 140 (seratus empat puluh) responden menunjukkan Nilai IKM sebesar 3,95 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A (Sangat Baik). Capaian pada masing-masing unsur pelayanan dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,94	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,95	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,97	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3,94	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,95	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,96	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,96	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,95	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,95	A (Sangat Baik)
IKM Unit Layanan		**3,95**	**A (Sangat Baik)**

Berkaca pada data di atas, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Unsur Persyaratan dan Biaya/Tarif memperoleh nilai relatif terendah, masing-masing 3,94, sehingga ditetapkan sebagai prioritas perbaikan pada periode berikutnya. Sementara itu, unsur Waktu Penyelesaian memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,97.

Nilai yang relatif lebih rendah pada unsur Persyaratan serta Biaya/Tarif tidak menunjukkan bahwa pelayanan berkinerja buruk, namun menjadi sinyal perbaikan agar persyaratan layanan semakin mudah dipahami dan informasi biaya semakin transparan serta memberikan kepastian kepada masyarakat. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi penilaian tersebut antara lain:

1. Masih terdapat pengguna layanan yang belum memahami secara utuh persyaratan yang harus dipenuhi sehingga datang dengan dokumen yang belum lengkap dan perlu melengkapi kembali.
2. Perubahan regulasi maupun kebijakan teknis pada beberapa jenis layanan memerlukan penyesuaian persyaratan, sementara informasi perubahan tersebut belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh masyarakat.
3. Media informasi persyaratan telah tersedia melalui Standar Pelayanan, papan informasi, website, media sosial, dan petugas layanan, namun belum dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengguna layanan.

4. Sebagian persyaratan merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tidak seluruh persyaratan dapat disederhanakan atau dihapus oleh unit penyelenggara pelayanan.
5. Informasi tarif atau biaya pelayanan belum selalu ditampilkan secara menonjol dan mudah dibaca pada seluruh media informasi fisik maupun digital.
6. Sosialisasi mengenai standar tarif pelayanan dan penegasan layanan yang tidak dipungut biaya masih perlu diperkuat agar masyarakat memperoleh kepastian dan tidak memiliki keraguan terhadap biaya pelayanan.

Kerangka rencana tindak lanjut atas unsur prioritas tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	
1	Persyaratan	Penyederhanaan dan penyediaan informasi persyaratan yang lebih jelas melalui banner, brosur, dan media digital (WA Center, website)	√			Humas dan Prakom
		Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala melalui website, media sosial, WhatsApp Center, banner, dan ruang pelayanan	√			
		Melakukan reviu Standar Pelayanan untuk memastikan seluruh persyaratan memiliki dasar hukum, relevan, dan tidak berlebihan	√			
4	Biaya/Tarif	Peningkatan transparansi informasi biaya pelayanan melalui papan informasi, media digital PTSP, dan sosialisasi langsung kepada masyarakat	√			Kasubbag TU

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, empat rencana aksi atas unsur Persyaratan serta Biaya/Tarif telah ditindaklanjuti pada Triwulan IV Tahun 2025. Pelaksanaan tersebut didukung dengan dokumentasi kegiatan yang menjadi bukti realisasi setiap rencana tindak lanjut. Meskipun pada matriks rencana waktu pelaksanaan ditargetkan pada Triwulan I Tahun 2026, tindak lanjut telah dapat direalisasikan lebih awal. Kondisi realisasi pada saat laporan ini disusun adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Penyediaan informasi persyaratan yang lebih jelas melalui media cetak dan digital	Sudah 100%	Telah dilakukan penyediaan dan publikasi informasi persyaratan pelayanan melalui Standar Pelayanan serta media informasi digital, sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan layanan sebelum mengajukan permohonan.	https://jember.kemenag.go.id/layanan	Tidak terdapat hambatan signifikan. Penguatan selanjutnya difokuskan pada pembaruan informasi apabila terdapat perubahan ketentuan.
	1.2 Sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala melalui berbagai kanal informasi	Sudah 100%	Telah dilakukan sosialisasi persyaratan pelayanan melalui kanal digital, termasuk Portal BERSINAR dan media informasi layanan, sehingga informasi layanan dapat diakses masyarakat secara lebih mudah.	https://bersinar.kemenagjember.id	Perlu konsistensi pembaruan konten dan perluasan jangkauan sosialisasi agar informasi diterima seluruh pengguna layanan.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	1.3 Reviu Standar Pelayanan dan persyaratan layanan	Sudah 100%	Telah dilakukan reviu dan penguatan Standar Pelayanan sebagai dasar penyampaian persyaratan, prosedur, biaya/tarif, dan jangka waktu pelayanan agar informasi yang diberikan tetap relevan dan sesuai ketentuan.		Perlu reviu berkala apabila terdapat perubahan regulasi atau kebijakan teknis layanan.
4	4.1 Transparansi informasi biaya/tarif pelayanan dan penegasan layanan gratis	Sudah 100%	Telah dilakukan penguatan transparansi biaya/tarif melalui Standar dan Maklumat Pelayanan serta media informasi layanan, termasuk penegasan komitmen pelayanan sesuai ketentuan dan tanpa pungutan di luar ketentuan.		Perlu memastikan informasi biaya/tarif tetap mudah terlihat dan konsisten pada seluruh kanal layanan.

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 memperoleh Nilai IKM sebesar 3,95 dengan kategori A (Sangat Baik), dengan unsur Persyaratan serta Biaya/Tarif sebagai unsur dengan nilai relatif terendah, masing-masing 3,94.
2. Rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan III Tahun 2025 telah dilaksanakan seluruhnya dengan tingkat penyelesaian 100% sebelum penyusunan tindak lanjut Triwulan IV Tahun 2025, sehingga tidak terdapat RTL periode sebelumnya yang masih tertunda.
3. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember telah menetapkan dan menindaklanjuti 4 (empat) rencana tindak lanjut yang berfokus pada peningkatan kejelasan persyaratan layanan dan transparansi informasi biaya/tarif pelayanan.
4. Pada saat laporan ini disusun, seluruh 4 (empat) rencana tindak lanjut Triwulan IV Tahun 2025 telah direalisasikan dan didukung dengan dokumentasi kegiatan, sehingga tingkat penyelesaian RTL periode berjalan mencapai 100%. Realisasi tersebut terlaksana lebih awal dari target waktu yang tercantum pada matriks rencana tindak lanjut.
5. Guna menjaga keberlanjutan hasil tindak lanjut dan memastikan perbaikan pelayanan tetap konsisten, disusun strategi penguatan lanjutan sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut		Strategi Penyelesaian	Waktu Penguatan Lanjutan	Penanggung Jawab
1	1.1	Penyediaan informasi persyaratan melalui media cetak dan digital	Memastikan informasi persyaratan tetap seragam dan diperbarui pada banner, brosur, WA Center, website, dan media layanan lainnya.	Berkelanjutan / TW I 2026	Humas dan Prakom
2	1.2	Sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala	Melanjutkan sosialisasi persyaratan secara berkala melalui website, media sosial, WA Center, banner, dan ruang pelayanan.	Berkelanjutan / TW I 2026	Humas dan Prakom

No	Rencana Tindak Lanjut		Strategi Penyelesaian	Waktu Penguatan Lanjutan	Penanggung Jawab
3	1.3	Reviu Standar Pelayanan dan persyaratan layanan	Melaksanakan reviu Standar Pelayanan secara berkala apabila terdapat perubahan regulasi, kebijakan, atau kebutuhan layanan.	Berkelanjutan / TW I 2026	Humas dan Prakom
4	4.1	Transparansi biaya/tarif	Memastikan informasi biaya/tarif dan layanan gratis tetap ditampilkan secara jelas dan konsisten pada seluruh kanal pelayanan.	Berkelanjutan / TW I 2026	Kasubbag TU