



Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II

Periode: April - Juni 2025



2025

LEMBAR PENGESAHAN



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

Periode: April s.d. Juni 2025

Disahkan di Jember

Pada tanggal 04 Juli 2025

Mengetahui
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember



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

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI

Faisol Abrari, M.Pd.I
NIP. 197505212005011002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode April sampai dengan Juni 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, 04 Juli 2025
Ketua Survei,



Faisol Abrari, M.Pd.I

DAFTAR ISI

Contents

LEMBAR PENGESAHAN	i
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	9
BAB V KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	11
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM	12
Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	20
Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	21

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/wbA5IZ> 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 II Tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 1 April sampai dengan 30 Juni 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 II Tahun 2025, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember memperoleh 234 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

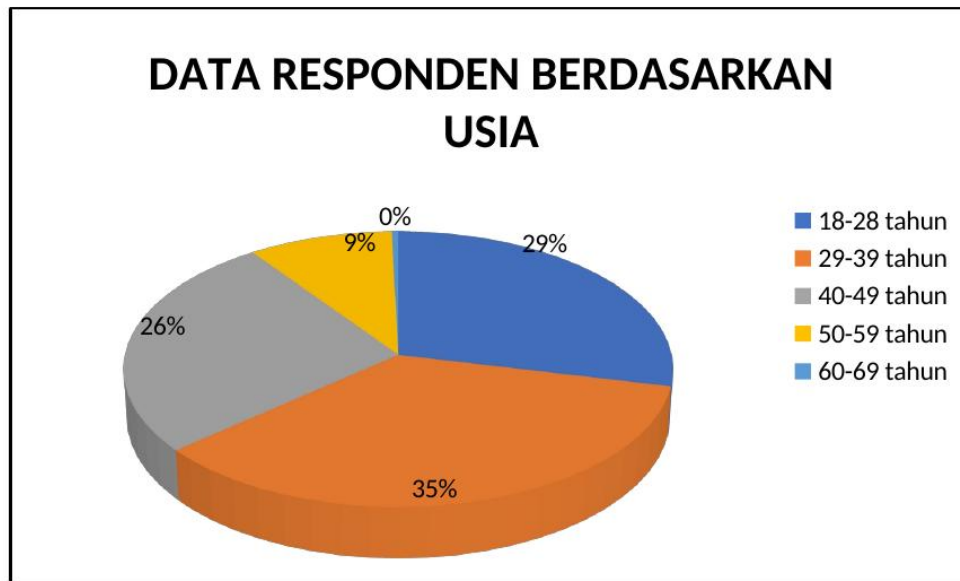
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan II Tahun 2025 adalah 234 orang. Karakteristik responden diringkas sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	115	49,1%
		Perempuan	119	50,9%
2	Usia	18-28 tahun	67	28,6%
		29-39 tahun	82	35,0%
		40-49 tahun	62	26,5%
		50-59 tahun	22	9,4%
3	Pendidikan	60-69 tahun	1	0,4%
		Tidak sekolah	1	0,4%
		SD	10	4,3%
		SLTP	9	3,8%
		SLTA	61	26,1%
		Diploma	19	8,1%
		Sarjana	122	52,1%
		Pascasarjana	12	5,1%
4	Pekerjaan	PNS	58	24,8%
		TNI	0	0,0%
		POLRI	0	0,0%
		Swasta	72	30,8%
		Wirausaha	21	9,0%
		Kontrak	45	19,2%
		Lainnya	38	16,2%
		JUMLAH RESPONDEN	234	100%

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Layanan

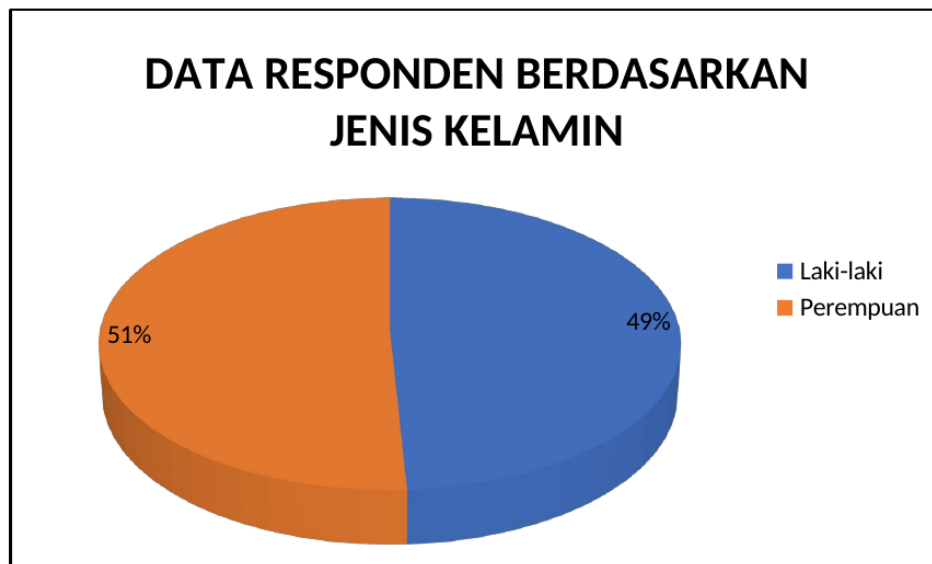
No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Pendidikan Dasar dan Madrasah	76	32,5%
2	Bimas Islam	32	13,7%
3	Lainnya	19	8,1%
4	Perizinan	8	3,4%
5	Legalisir Buku Nikah	8	3,4%
6	Legalisir Akta Nikah	7	3,0%
7	Legalisir	7	3,0%

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
8	Haji dan Umrah	5	2,1%
9	Layanan lainnya	72	30,8%



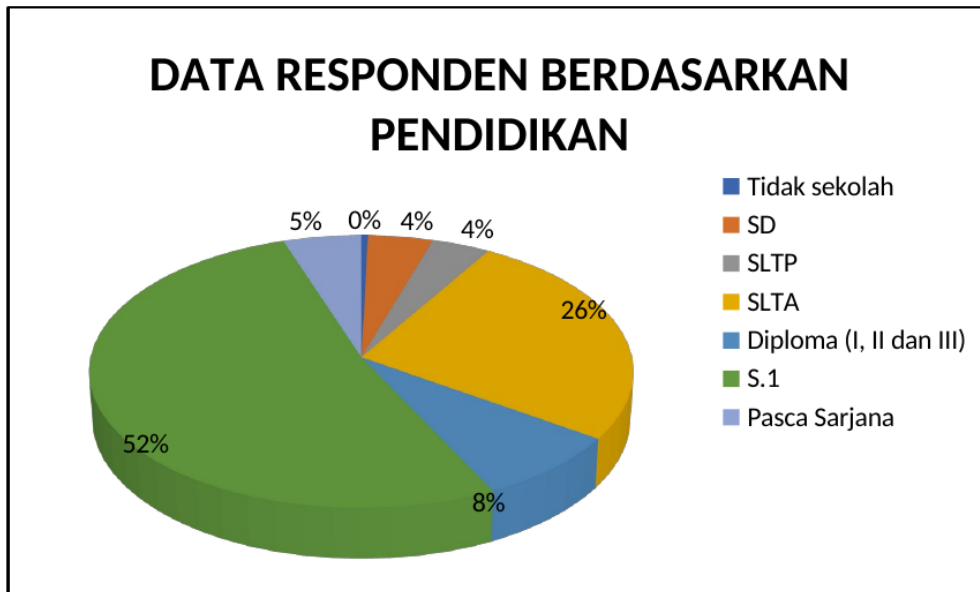
Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 82 (Delapan Puluh Dua) orang dengan presentase 35% (Tiga Puluh Lima) persen.



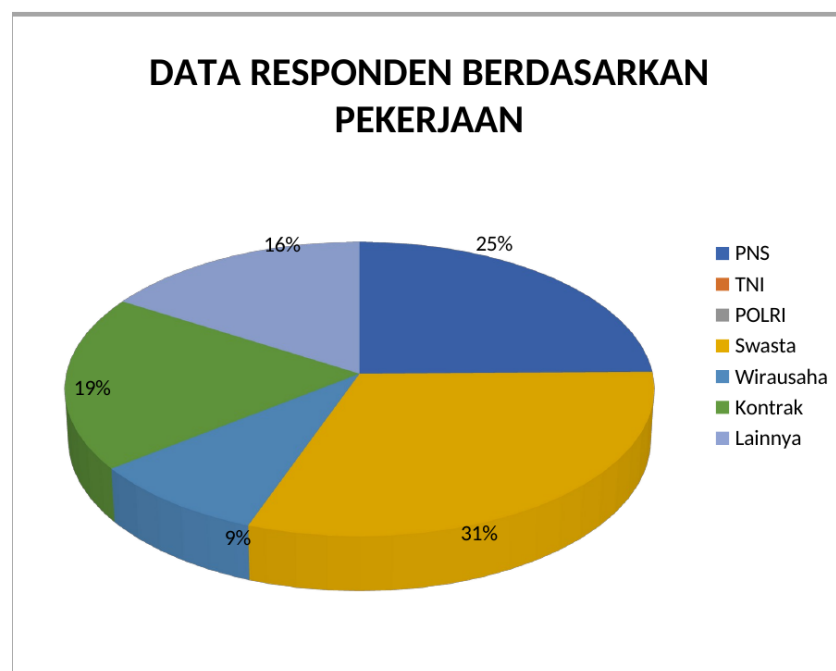
Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 115 (Seratus Lima Belas) orang dengan presentase 49% (Empat Puluh Sembilan) persen dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 119 (Seratus Sembilan Belas) orang dengan persentase 51% (Lima Puluh Satu) persen.



Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan Sarjana sebanyak 122 (Seratus Dua Puluh Dua) orang dengan presentase 52% (Lima Puluh Dua) persen.



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Swasta disebutkan dalam angket sebanyak 72 (Tujuh Puluh Dua) orang dengan presentase 31% (Tiga Puluh Satu) persen.

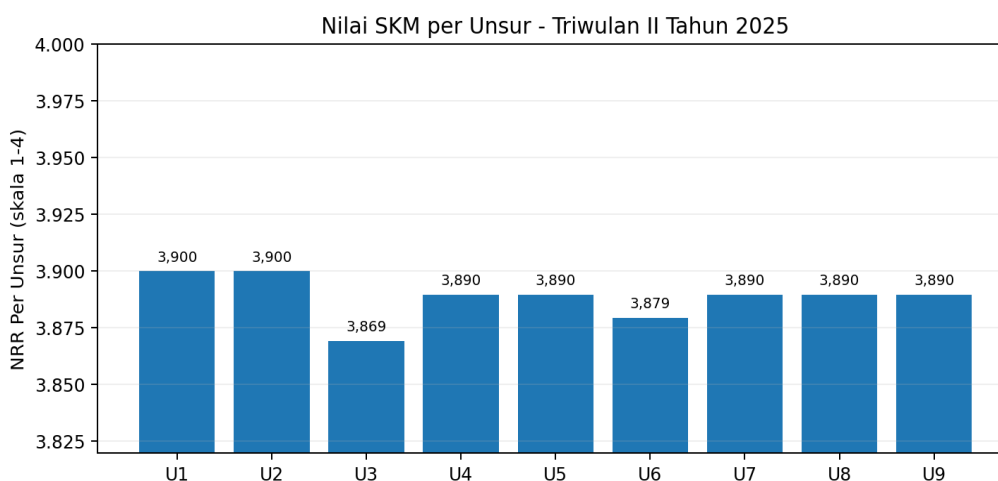
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 234 responden menggunakan nilai eksak sebelum pembulatan sebagaimana Tabel 3. Rata-rata sembilan unsur adalah 3,8886 dan nilai IKM sebesar 97,22 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	3,900	0,4333	97,50	A
U2	3,900	0,4333	97,50	A
U3	3,869	0,4299	96,73	A
U4	3,890	0,4322	97,24	A
U5	3,890	0,4322	97,24	A
U6	3,879	0,4311	96,99	A
U7	3,890	0,4322	97,24	A
U8	3,890	0,4322	97,24	A
U9	3,890	0,4322	97,24	A
IKM Unit Layanan	3,8886	3,8886	97,22	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 3,900. Nilai terendah terdapat pada Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 3,869. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) memperoleh nilai 3,879, sedangkan U4, U5, U7, U8, dan U9 berada pada kisaran 3,890. 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.

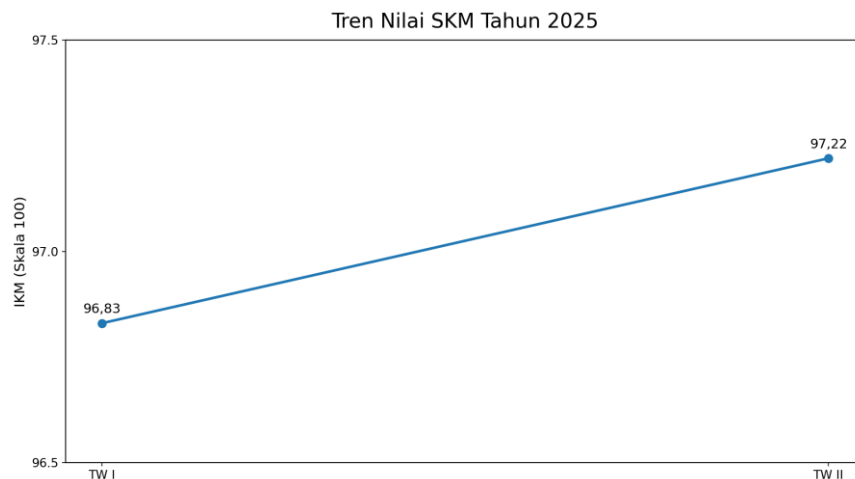
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

4.3 Tren Nilai SKM

Nilai SKM Triwulan I Tahun 2025 sebesar 96,83 dan pada Triwulan II Tahun 2025 menjadi 97,22. Dengan demikian terjadi peningkatan sebesar 0,39 poin. Tren ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan tetap berada pada kategori A (Sangat Baik), namun unsur Waktu Penyelesaian masih perlu menjadi fokus perbaikan karena mempunyai nilai relatif paling rendah.



BAB V

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan II Tahun 2025 memperoleh 234 responden pengguna layanan.
2. Nilai rata-rata sembilan unsur pelayanan berdasarkan tabulasi adalah 3,8886. Setelah dikonversi ke skala 100, nilai IKM unit layanan sebesar 97,22 dengan kategori A (Sangat Baik).
3. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Persyaratan (U1) dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan NRR masing-masing 3,900, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 3,869.
4. Perbaikan tetap diprioritaskan pada unsur Waktu Penyelesaian melalui peningkatan aksesibilitas layanan online melalui WA Center dan media sosial lainnya, dengan rencana pelaksanaan pada Triwulan III oleh Humas dan Pranata Komputer.
5. Rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2025 telah dilaksanakan seluruhnya, sehingga tingkat penyelesaian RTL periode sebelumnya mencapai 100% (1 dari 1 RTL).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir SKM Triwulan II Tahun 2025 dilaksanakan secara daring melalui tautan <https://tally.so/r/wbA5IZ>.

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

☆☆☆☆☆☆

2. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan *

☆☆☆☆☆☆

3. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit pelayanan ini mudah diikuti/dilakukan *

☆☆☆☆☆☆

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

☆☆☆☆☆☆

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

☆☆☆☆☆☆

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

☆☆☆☆☆☆

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

☆☆☆☆☆☆

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

☆☆☆☆☆☆

9. Produk/hasil pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan jenis pelayanan yang ditetapkan/dijanjikan unit pelayanan ini *

☆☆☆☆☆☆

10. Petugas pelayanan pada unit pelayanan ini memiliki kompetensi/kemampuan yang sesuai dalam memberikan pelayanan *

☆☆☆☆☆☆

11. Petugas pelayanan pada unit pelayanan ini bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan *

☆☆☆☆☆☆

Selanjutnya →

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
1	Haji dan Umrah	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
2	Guru Raudhatul Athfal	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	3,80
3	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
4	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	3,40	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,73
5	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	3,73
6	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
7	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	SMA	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
8	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	S2	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
9	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	3,80
10	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
11	Pendidikan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
12	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Diploma	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
14	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	Diploma	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
15	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
16	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	3,73
17	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
18	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
19	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
20	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
21	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Diploma	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
22	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	3,80
23	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
24	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
25	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Diploma	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	3,80
26	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMP	Swasta	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	3,40	3,40	4,00	4,00	3,67
27	Rekomendasi pembaharuan pengurus di BOP	L	29-39 tahun	SMA	PNS	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	29-39 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
29	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	Wirausaha	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
30	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
31	Lainnya	P	29-39 tahun	SD	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
33	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SD	PNS	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,73
34	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	3,73
35	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
36	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
37	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
38	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
39	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,80
40	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Kontrak	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	L	40-49 tahun	SMA	Wirausaha	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
42	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Diploma	Kontrak	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	P	50-59 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	3,73
44	Surat izin rekomendasi untuk kuliah di luar negeri Universitas Islam Madinah	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
45	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
46	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	3,40	3,87
47	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
48	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	S2	Wirausaha	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
49	Haji dan Umrah	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	3,80
50	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
51	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	PNS	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
52	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	40-49 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
53	Perizinan	L	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
54	Legalisir ijazah Mts	L	18-28 tahun	SMA	PNS	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
55	Bimas Islam	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
56	Sertifikasi Halal	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
57	Sertifikasi Halal	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
58	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SD	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
59	Perizinan	L	40-49 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	3,73

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
60	Pernikahan	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
61	Haji dan Umrah	P	40-49 tahun	Diploma	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
62	Lainnya	L	40-49 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	3,80
63	Perizinan	P	29-39 tahun	Diploma	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
64	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
65	Haji dan Umrah	P	40-49 tahun	SMP	PNS	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
66	Tanda Tangan Kepala KUA untuk blangko administrasi TNI	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,80
67	pembuatan dulbikat buku nikah	P	29-39 tahun	S2	Lainnya	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
68	Haji dan Umrah	L	18-28 tahun	Diploma	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	3,80
69	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
70	Bagian Keuangan	P	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
71	Bimas Islam	L	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	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	29-39 tahun	SD	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
73	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
74	daftar emiss	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
75	Revisi SK Pppk	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
76	Refisi SK	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	3,80
77	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Diploma	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,80
78	Bimas Islam	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	3,80
79	Cuti	P	18-28 tahun	Tidak sekolah	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
80	pernikahan	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
81	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
82	Lainnya	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
83	Rafa' dan bimwin	L	50-59 tahun	Diploma	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
84	Perizinan	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
85	Lainnya	P	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
86	legalisir ijasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,80
87	Legalisir Ijazah	L	29-39 tahun	SMP	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
88	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,80
89	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
90	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,40	3,80
91	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	3,80
92	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMP	Wirausaha	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
93	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
94	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
95	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Diploma	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
96	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
97	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
98	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
99	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
100	Rapak	P	18-28 tahun	Diploma	PNS	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
101	Lainnya	L	50-59 tahun	Sarjana	PNS	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
102	Kua jombang	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
103	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SD	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
104	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
105	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	SMA	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	3,80
106	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
107	Sertifikasi Halal	L	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
108	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
109	Bimas Islam	P	29-39 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
110	Perizinan	L	50-59 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
111	Zakat dan Wakaf	P	18-28 tahun	Diploma	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
112	Zakat dan Wakaf	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,40	3,80
113	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	PNS	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
114	Legalisir akta nikah	L	18-28 tahun	S2	Kontrak	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
115	Legalisir akta nikah	P	40-49 tahun	S2	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,80
116	Perizinan	L	40-49 tahun	SMA	PNS	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
117	legalisir akta nikah	P	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
118	Legalisir Buku Nikah	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
119	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	Wirausaha	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
120	Legalisir Buku Nikah	P	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
121	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
122	Perizinan	P	29-39 tahun	Sarjana	PNS	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
123	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	PNS	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	3,80
124	duplikat	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
125	Legalisir	L	40-49 tahun	Sarjana	Kontrak	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
126	Pernikahan	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
127	Pemberkasan gaji	L	29-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,80
128	Minta tanda tangan	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
129	Usulan tunjangan gaji	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
130	Legalisir	L	40-49 tahun	S2	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
131	Lainnya	P	40-49 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
132	Lainnya	L	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
133	Bimas Islam	P	40-49 tahun	SMP	PNS	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,80
134	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
135	Bimas Islam	L	40-49 tahun	SMA	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
136	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Diploma	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
137	Surat keterangan perbaikan buku nikah	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
138	Bimas Islam	P	40-49 tahun	SD	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
139	Bimas Islam	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,87
140	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,73
141	Meminta Legalisir buku nikah	L	29-39 tahun	S2	Wirausaha	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
142	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
143	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Diploma	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,87
144	Bimas Islam	L	29-39 tahun	SMP	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
145	Pengurusan surat nikah yang hilang	L	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
146	Bimbingan Perkawinan	P	29-39 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
147	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
148	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	PNS	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
149	Bimbingan Perkawinan	P	18-28 tahun	SD	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
150	Lainnya	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
151	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	SD	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
152	Bimas Islam	P	29-39 tahun	Sarjana	PNS	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
153	Bimas Islam	L	29-39 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
154	Pemberkasan gaji	P	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
155	Legalisir buku nikah	P	29-39 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,80
156	Bimbingan pernikahan	P	29-39 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
157	Legalisir surat nikah utk pemberkasan P3K	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
158	Lainnya	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
159	Lainnya	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
160	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
161	Sertifikasi Halal	L	29-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
162	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
163	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
164	Legalisir	P	18-28 tahun	SMP	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
165	Legalisir untuk Persyaratan pemberkasan PPPK	P	29-39 tahun	SMA	PNS	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
166	Legalisir P3K	P	29-39 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
167	Surat rekom	L	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
168	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,80
169	Legalisir buku nikah	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
170	Legalisir	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
171	Legalisir	L	18-28 tahun	SMA	PNS	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	3,80
172	Legalisir buku Nikah	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,87
173	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
174	Legalisir Akta Nikah	P	29-39 tahun	Diploma	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
175	Legalisir Akta Nikah	P	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
176	Legelisir surat nikah	L	50-59 tahun	SMA	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
177	Lainnya	P	50-59 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
178	Lainnya	L	40-49 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
179	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
180	Legalisir akta nikah	P	50-59 tahun	Diploma	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	3,80
181	Bimas Islam	P	29-39 tahun	SMP	Swasta	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
182	Legalisir surat nikah	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
183	Lainnya	P	40-49 tahun	SMA	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
184	Perizinan	P	60-69 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
185	Legalisir buku nikah	L	40-49 tahun	S2	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
186	Legalisir Fotocopy Akta Nikah	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
187	Legalisir buku nikah	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
188	Legalisir	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,80
189	Lainnya	P	29-39 tahun	S2	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
190	Ligalisir	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,80
191	Bimas Islam	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,87
192	Sangat baik ramah dan sopan	L	40-49 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,87
193	Bimas Islam	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,80
194	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
195	Bimas Islam	P	29-39 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
196	Bimas Islam	P	18-28 tahun	SMA	PNS	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
197	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
198	Duplikat surat nikah	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,40	3,73
199	Legalisir Buku Nikah	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
200	Permohonan Legalisir	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,87
201	legalisir	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
202	Ligalisir buku nikah	L	29-39 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
203	Bimbingan mandiri	P	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
204	Lainnya	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
205	Konsultasi wakaf	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
206	Lainnya	P	29-39 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
207	Legalisir Surat Nikah	P	29-39 tahun	SD	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,80
208	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
209	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
210	Bimbingan perkawinan	L	29-39 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
211	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
212	KUA	L	29-39 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,73

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
213	Legalisir akte nikah	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
214	Legalisir Surat Nikah	L	18-28 tahun	S2	PNS	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
215	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Diploma	PNS	3,40	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
216	Izin cuti	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
217	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
218	Bimas Islam	P	29-39 tahun	SMA	PNS	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	3,67
219	Legalisir akta nikah	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
220	LEGALISIR SURAT KETERANGAN BELUM NIKAH	P	18-28 tahun	Diploma	Kontrak	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	3,73
221	Legalisir surat nikah	P	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
222	Bimas Islam	P	29-39 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
223	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
224	Lainnya	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
225	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	S2	PNS	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
226	Lainnya	P	29-39 tahun	SMA	Swasta	3,40	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,40	3,67
227	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
228	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	SD	Kontrak	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
229	Lainnya	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
230	Bimbingan Pranikah	P	50-59 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,80
231	ASN Digital error	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,80
232	Permohonan surat belum pernah menikah	L	50-59 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
233	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	SMA	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
234	KUA	P	29-39 tahun	SMP	PNS	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,80
TOTAL						912,6	912,6	905,4	910,2	910,2	907,8	910,2	910,2	910,2	8189,4
NRR PER UNSUR						3,900	3,900	3,869	3,890	3,890	3,879	3,890	3,890	3,890	3,8886
IKM UNIT PELAYANAN						97,50	97,50	96,73	97,24	97,24	96,99	97,24	97,24	97,24	97,22

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

Link Survei: <https://tally.so/r/wbA5IZ>



Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



LAPORAN

**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN I
Periode: Januari s.d Maret 2025**



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
TAHUN 2025**

SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025

**LEMBAR PENGESAHAN**

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN

PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN I

Periode : Januari s.d Maret 2025

Disahkan di Jember

Pada hari Kamis, 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 kehadiran Allah SWT, atas telah disusunnya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 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 I Tahun 2025 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 April 2025
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	11

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;

SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025

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 realisasi tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan I 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 I (1 Januari s.d. 31 Maret) Tahun 2025 dengan jumlah 40 (empat puluh) responden menunjukkan Nilai IKM sebesar 3,87 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 I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,90	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,90	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,85	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3,88	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,86	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,88	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,86	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,87	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,86	A (Sangat Baik)
IKM Unit Layanan		3,87	A (Sangat Baik)

Berkaca pada data di atas, seluruh unsur pelayanan telah berada pada kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, unsur Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah, yaitu 3,85, sehingga ditetapkan sebagai prioritas perbaikan pada periode ini. Unsur Persyaratan serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,90.

Nilai yang relatif lebih rendah pada unsur Waktu Penyelesaian tidak menunjukkan bahwa pelayanan terlambat, namun lebih mencerminkan adanya kesenjangan antara waktu pelayanan yang diharapkan pengguna layanan dengan waktu yang dibutuhkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi rendahnya penilaian pada unsur waktu penyelesaian antara lain:

- 1. Tingkat kompleksitas beberapa jenis layanan**, terutama layanan yang memerlukan proses verifikasi, validasi, atau persetujuan berjenjang, menyebabkan waktu penyelesaian menjadi lebih lama dibandingkan layanan administratif sederhana.
- 2. Meningkatnya volume permohonan layanan pada periode tertentu**, seperti menjelang musim haji, tahun ajaran baru, sertifikasi, maupun pelayanan keagamaan lainnya, sehingga berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan.
- 3. Sebagian masyarakat belum memahami estimasi waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan**, sehingga memiliki persepsi bahwa pelayanan seharusnya dapat selesai lebih cepat.

4. **Belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi pada seluruh jenis layanan**, sehingga beberapa proses administrasi masih dilakukan secara manual dan memerlukan waktu lebih panjang.
5. **Kelengkapan persyaratan dari pengguna layanan yang belum sesuai**, menyebabkan berkas harus dikembalikan untuk dilengkapi sehingga memperpanjang waktu penyelesaian pelayanan.
6. **Keterbatasan jumlah petugas pada jam-jam pelayanan tertentu**, terutama ketika terjadi lonjakan pemohon, sehingga waktu tunggu maupun waktu penyelesaian menjadi lebih lama.

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 II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan yang masih memungkinkan tanpa mengurangi ketentuan regulasi	√			Kasubag TU
		Memasang media informasi yang lebih informatif mengenai estimasi waktu penyelesaian pada setiap jenis layanan melalui banner, website, media sosial, dan ruang pelayanan	√			Humas dan Prakom
		Mengoptimalkan digitalisasi pelayanan dan pemanfaatan aplikasi pelayanan online	√			
		Melakukan pengaturan antrean, pembagian tugas petugas, serta penyesuaian jadwal pelayanan pada masa layanan tinggi	√			Kasubag TU
		Memberikan checklist persyaratan dan edukasi kepada masyarakat sebelum pengajuan layanan	√			Petugas Layanan / PTSP

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, 2 (dua) dari 5 (lima) rencana aksi telah ditindaklanjuti dan didukung dokumentasi, sedangkan 3 (tiga) rencana aksi lainnya belum memiliki bukti pelaksanaan yang cukup untuk dinyatakan selesai.

N o	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	3.1 Melakukan evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan yang masih memungkinkan tanpa mengurangi ketentuan regulasi	Sudah 100%	Evaluasi alur pelayanan telah dilakukan bersama unit terkait dan penyederhanaan diterapkan pada tahapan yang memungkinkan tanpa mengurangi ketentuan regulasi.	Notula rapat evaluasi (dokumen internal).	Tidak terdapat hambatan signifikan; evaluasi perlu dilakukan secara berkala.
	3.2 Memasang media informasi yang lebih informatif mengenai estimasi waktu penyelesaian pada setiap jenis layanan melalui banner, website, media sosial, dan ruang pelayanan	Sudah 100%	Standar Pelayanan dan informasi layanan telah dipublikasikan melalui website, media sosial, dan WA Center sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh informasi persyaratan, alur, dan estimasi waktu penyelesaian layanan.	https://jember.kemendagri.go.id/layanan 	Perlu konsistensi pembaruan informasi apabila terdapat perubahan standar atau regulasi.
	3.3 Mengoptimalkan digitalisasi pelayanan dan pemanfaatan aplikasi pelayanan online	Belum	Belum terdapat dokumentasi spesifik yang cukup untuk menyatakan rencana tindak lanjut ini telah selesai dilaksanakan pada periode laporan.	-	Pelaksanaan dilanjutkan sesuai rencana pada Triwulan II Tahun 2025.
	3.4 Melakukan pengaturan antrean, pembagian tugas petugas, serta penyesuaian jadwal pelayanan pada masa layanan tinggi	Belum	Belum terdapat dokumentasi spesifik yang cukup untuk menyatakan rencana tindak lanjut ini telah selesai dilaksanakan pada periode laporan.	-	Pelaksanaan dilanjutkan sesuai rencana pada Triwulan II Tahun 2025.
	3.5 Memberikan checklist persyaratan dan edukasi kepada masyarakat sebelum pengajuan layanan	Belum	Belum terdapat dokumentasi spesifik yang cukup untuk menyatakan rencana tindak lanjut ini telah selesai dilaksanakan pada periode laporan.	-	Pelaksanaan dilanjutkan sesuai rencana pada Triwulan II Tahun 2025.

SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 memperoleh Nilai IKM sebesar 3,87 dengan kategori A (Sangat Baik), dengan unsur Waktu Penyelesaian sebagai unsur dengan nilai terendah, yaitu 3,85.
2. Rencana tindak lanjut hasil SKM periode sebelumnya (Triwulan IV Tahun 2024) telah dilaksanakan seluruhnya dengan tingkat penyelesaian 100%, sehingga tidak terdapat RTL periode sebelumnya yang masih tertunda pada awal Triwulan I Tahun 2025.
3. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember telah menindaklanjuti 2 (dua) dari 5 (lima) rencana tindak lanjut atau sebesar 40% dari keseluruhan rencana tindak lanjut yang disusun.
4. Rencana tindak lanjut yang belum terealisasi seluruhnya, yaitu optimalisasi digitalisasi pelayanan, pengaturan antrean dan jadwal petugas, serta penyediaan checklist persyaratan, tetap ditargetkan diselesaikan pada Triwulan II Tahun 2025.
5. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, disusun strategi penyelesaian sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	3.3	Mengoptimalkan digitalisasi pelayanan dan pemanfaatan aplikasi pelayanan online	Menyusun peta jalan digitalisasi layanan dan menetapkan target penerapan aplikasi pada setiap jenis layanan secara bertahap.	TW II 2025	Humas dan Prakom

SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
2	3.4	Melakukan pengaturan antrean, pembagian tugas petugas, serta penyesuaian jadwal pelayanan pada masa layanan tinggi	Menyusun jadwal piket petugas PTSP dan pemetaan beban layanan pada periode puncak permohonan.	TW II 2025	Kasubag TU
3	3.5	Memberikan checklist persyaratan dan edukasi kepada masyarakat sebelum pengajuan layanan	Menyediakan checklist persyaratan pada loket dan kanal digital serta melakukan edukasi melalui WA Center dan media sosial.	TW II 2025	Petugas Layanan / PTSP