



Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II

Periode: April - Juni 2026



2026

LEMBAR PENGESAHAN



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

Periode: April s.d. Juni 2026

Disahkan di Jember

Pada tanggal 06 Juli 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 kehadiran Allah SWT, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode April sampai dengan Juni 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 Juli 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	4
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)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	13
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM	14
Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	19
Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	20

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 II Tahun 2026 dilaksanakan pada tanggal 1 April sampai dengan 30 Juni 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 II Tahun 2026, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember memperoleh 140 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 2026 adalah 140 orang. Karakteristik responden diringkas sebagai berikut:

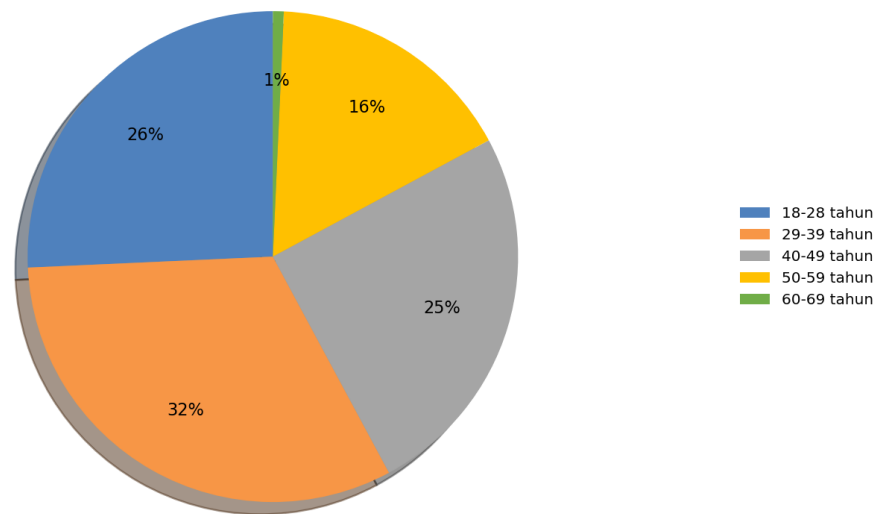
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	86	61,4%
		Perempuan	54	38,6%
2	Usia	18-28 tahun	36	25,7%
		29-39 tahun	45	32,1%
		40-49 tahun	35	25,0%
		50-59 tahun	23	16,4%
		60-69 tahun	1	0,7%
3	Pendidikan	Tidak sekolah	0	0,0%
		SD	2	1,4%
		SLTP	4	2,9%
		SLTA	27	19,3%
		Diploma	1	0,7%
		S1	89	63,6%
		S2	17	12,1%
4	Pekerjaan	ASN	67	47,9%
		TNI	0	0,0%
		POLRI	0	0,0%
		Swasta	29	20,7%
		Wirausaha	7	5,0%
		Kontrak	3	2,1%
		Lainnya	34	24,3%
		JUMLAH RESPONDEN	140	100%

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Pendidikan Dasar dan Madrasah	32	22,9%
2	Kepegawaian/Keuangan/Umum	31	22,1%
3	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	23	16,4%
4	Bimas Islam	16	11,4%
5	Perizinan	15	10,7%
6	Layanan lainnya	10	7,1%

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
7	Legalisir/Legalisasi	6	4,3%
8	Pondok dan Pesantren	2	1,4%
9	Bimas Kristen	2	1,4%
10	Zakat dan Wakaf	2	1,4%
11	Haji dan Umrah	1	0,7%

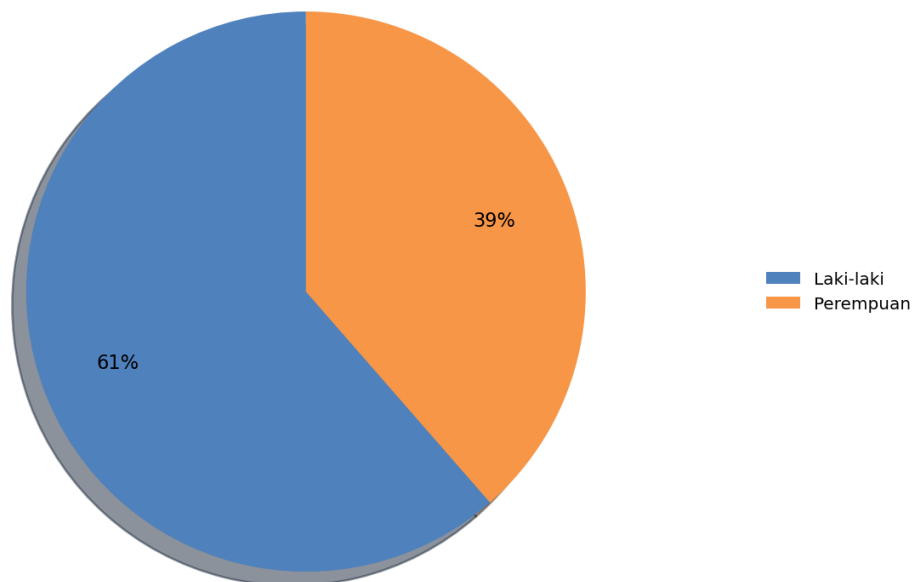
DATA RESPONDEN BERDASARKAN USIA



Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan II Tahun 2026

Berdasarkan karakteristik usia, kelompok responden terbanyak adalah usia 29-39 tahun sebanyak 45 orang atau 32,1%. Selanjutnya usia 18-28 tahun sebanyak 36 orang (25,7%), usia 40-49 tahun sebanyak 35 orang (25,0%), usia 50-59 tahun sebanyak 23 orang (16,4%), dan usia 60-69 tahun sebanyak 1 orang (0,7%).

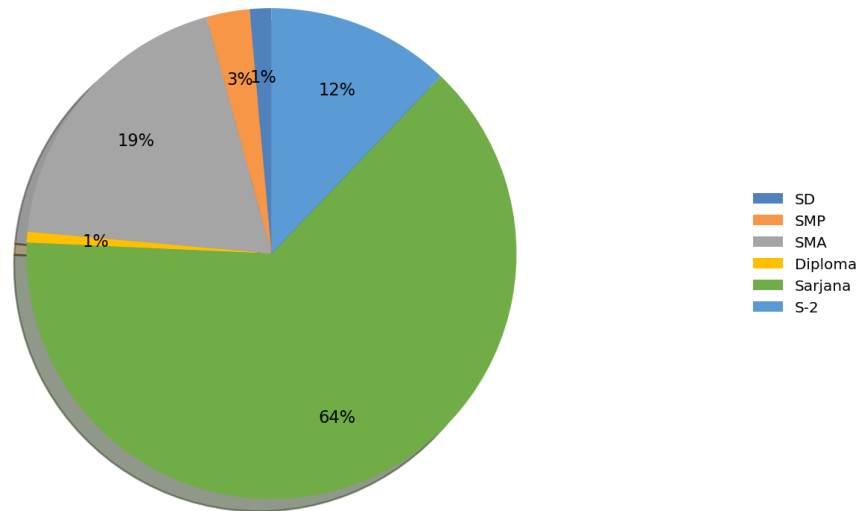
DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan II Tahun 2026

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 86 orang atau 61,4%, sedangkan responden perempuan berjumlah 54 orang atau 38,6%.

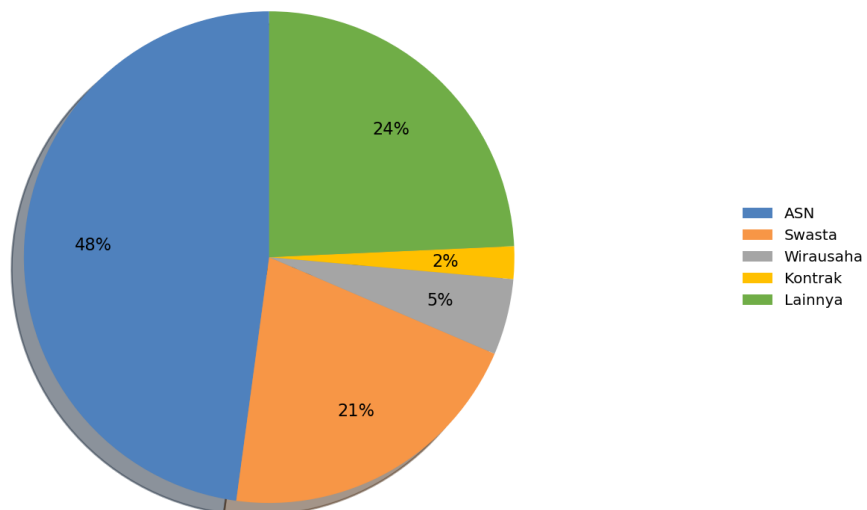
DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan II Tahun 2026

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Sarjana sebanyak 89 orang atau 63,6%, diikuti SMA 27 orang (19,3%), S2 17 orang (12,3%), SMP 4 orang (2,9%), SD 2 orang (1,4%), dan Diploma 1 orang (0,7%).

DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan II Tahun 2026

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, kelompok terbesar adalah ASN sebanyak 67 orang atau 47,9%, diikuti Lainnya 34 orang (24,3%), Swasta 29 orang (20,7%), Wirausaha 7 orang (5,0%), dan Kontrak 3 orang (2,1%).

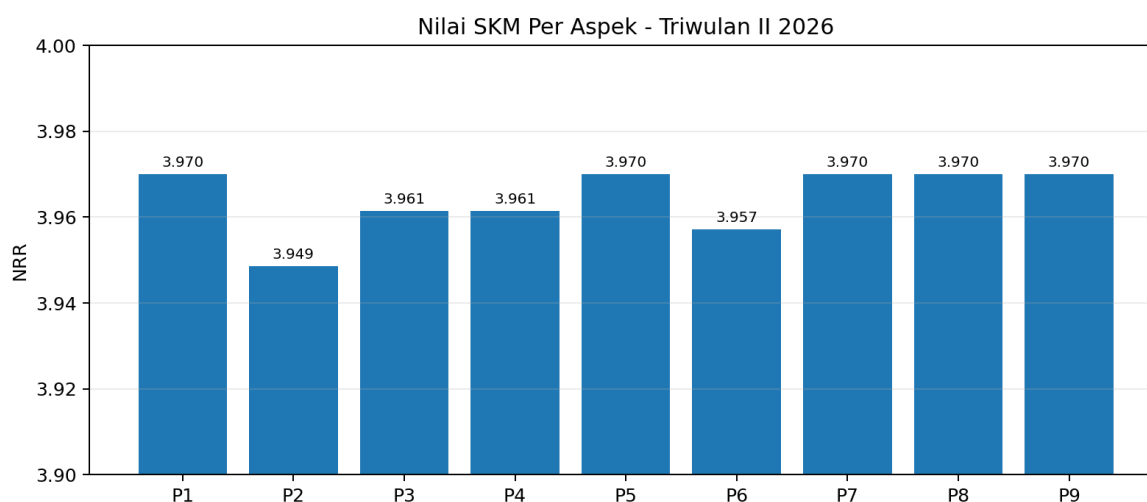
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Dokumen sumber menampilkan nilai per pernyataan/aspek P1-P9 sebesar 3,97; 3,95; 3,96; 3,96; 3,97; 3,96; 3,97; 3,97; dan 3,97. Dengan rekonstruksi tabulasi 140 responden yang konsisten dengan pembulatan tersebut dan konversi linear skala 1-6 ke skala 1-4, diperoleh rata-rata unit 3,9643 dan nilai IKM sebesar 99,11 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Tabel 3. Nilai SKM Per Unsur dan Nilai Konversi

Aspek	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang (1/9)	Indeks Konversi	Mutu
P1	3,9700	0,4411	99,25	A
P2	3,9486	0,4387	98,71	A
P3	3,9614	0,4402	99,04	A
P4	3,9614	0,4402	99,04	A
P5	3,9700	0,4411	99,25	A
P6	3,9571	0,4397	98,93	A
P7	3,9700	0,4411	99,25	A
P8	3,9700	0,4411	99,25	A
P9	3,9700	0,4411	99,25	A
IKM Unit Layanan	3,9643	3,9643	99,11	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 sebesar 3,97 terdapat pada P1, P5, P7, P8, dan P9. Dokumen sumber mengaitkan capaian tinggi tersebut dengan kejelasan persyaratan, kesesuaian produk layanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan/saran/masukan. Praktik baik yang disebutkan meliputi publikasi Standar Pelayanan melalui PTSP dan Portal Layanan BERSINAR, pemanfaatan layanan digital, pelayanan ramah dan inklusif, penguatan kompetensi petugas, serta tersedianya kanal pengaduan yang mudah diakses.

Nilai relatif terendah terdapat pada P2 sebesar 3,95. Dokumen sumber mengidentifikasi P2 sebagai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Meskipun nilainya masih sangat baik, aspek ini tetap menjadi prioritas perbaikan karena sebagian masyarakat masih mengharapkan alur yang lebih sederhana, mudah dipahami, praktis, dan semakin terintegrasi secara digital.

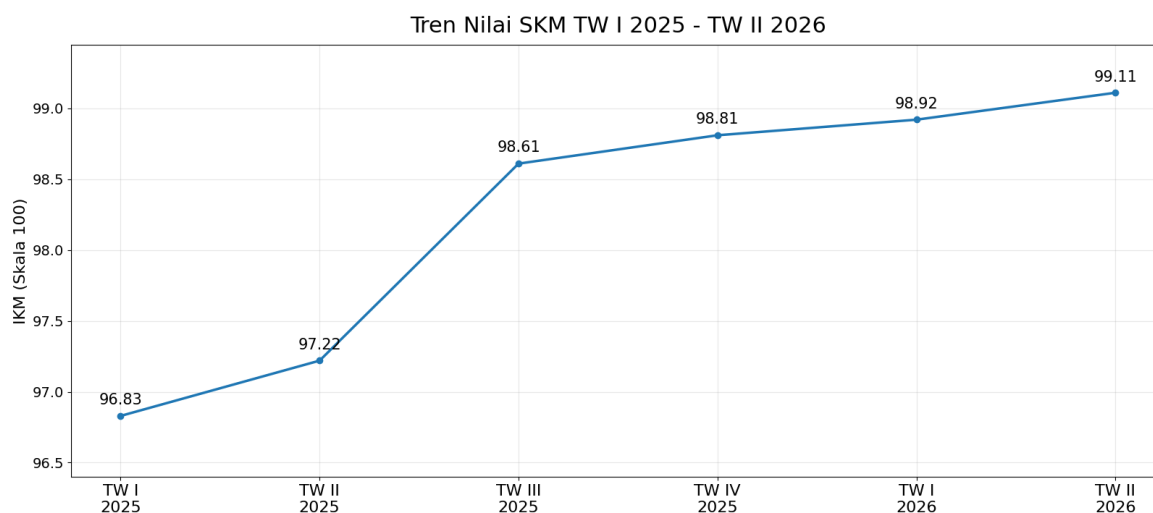
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut disusun dengan memprioritaskan aspek yang memperoleh nilai relatif paling rendah. Berdasarkan dokumen sumber, tindak lanjut difokuskan pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan direncanakan dilaksanakan pada Triwulan III Tahun 2026.

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan reviu dan penyederhanaan Standar Pelayanan			√		Kasubbag TU, Humas dan Prakom
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital			√		Humas dan Prakom
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Meningkatkan kompetensi petugas PTSP			√		Kasubbag TU
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melaksanakan sosialisasi Standar Pelayanan secara berkala			√		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, 98,92 pada Triwulan I 2026, menjadi 99,11 pada Triwulan II 2026. Dengan demikian, nilai Triwulan II 2026 meningkat 0,19 poin dibandingkan Triwulan I 2026 dan meningkat 2,28 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 II Tahun 2026 memperoleh 140 responden pengguna layanan.
2. Nilai rata-rata sembilan aspek berdasarkan tabulasi rekonstruksi adalah 3,9643. Setelah dikonversi ke skala 100, nilai IKM unit layanan sebesar 99,11 dengan kategori A (Sangat Baik).
3. Nilai tertinggi sebesar 3,97 terdapat pada P1, P5, P7, P8, dan P9, sedangkan nilai terendah terdapat pada P2 sebesar 3,95. Dokumen sumber mengidentifikasi P2 sebagai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
4. Perbaikan diprioritaskan pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur melalui reviu dan penyederhanaan Standar Pelayanan, optimalisasi layanan digital, peningkatan kompetensi petugas PTSP, serta sosialisasi Standar Pelayanan secara berkala.
5. Tren nilai SKM tetap positif, dari 98,92 pada Triwulan I 2026 menjadi 99,11 pada Triwulan II 2026. Rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2026 telah ditindaklanjuti seluruhnya sehingga progres RTL periode sebelumnya mencapai 100% (3 dari 3 RTL).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir SKM Triwulan II Tahun 2026 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	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
1	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
2	Surat	L	40-49 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	50-59 tahun	S2	Swasta	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
4	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	Bimas Islam	P	50-59 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
6	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
7	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	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
8	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
9	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
11	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	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
12	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
13	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	50-59 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
16	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
17	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	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
18	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
19	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
20	Haji dan Umrah	L	50-59 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
21	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
22	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	Sarjana	ASN	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 Agama Islam (PAIS)	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
25	Urus Ijasah	L	18-28 tahun	SD	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	Bimas Islam	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
27	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
28	Perizinan	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
29	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
30	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
31	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	Perizinan	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
33	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	50-59 tahun	SMA	Lainnya	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,73
34	Ikrar Muallaf	L	40-49 tahun	S2	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35	ligalisir ijazah	L	18-28 tahun	SMA	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
36	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
37	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
38	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
39	Perizinan	L	50-59 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
40	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	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	ASN	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
42	legalisir	L	18-28 tahun	SD	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
43	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	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
44	Bimas Islam	L	50-59 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
45	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
46	Legalisasi Dokumen	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
47	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
48	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
49	Perizinan	P	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
50	Pernikahan	L	50-59 tahun	SMA	ASN	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	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52	Mengurus beda data	L	29-39 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
53	legalisir	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54	Legalisir	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
55	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
56	Bimas Islam	L	40-49 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
57	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
58	rapak	P	18-28 tahun	SMP	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
59	Surat Rekomendasi Mutasi	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

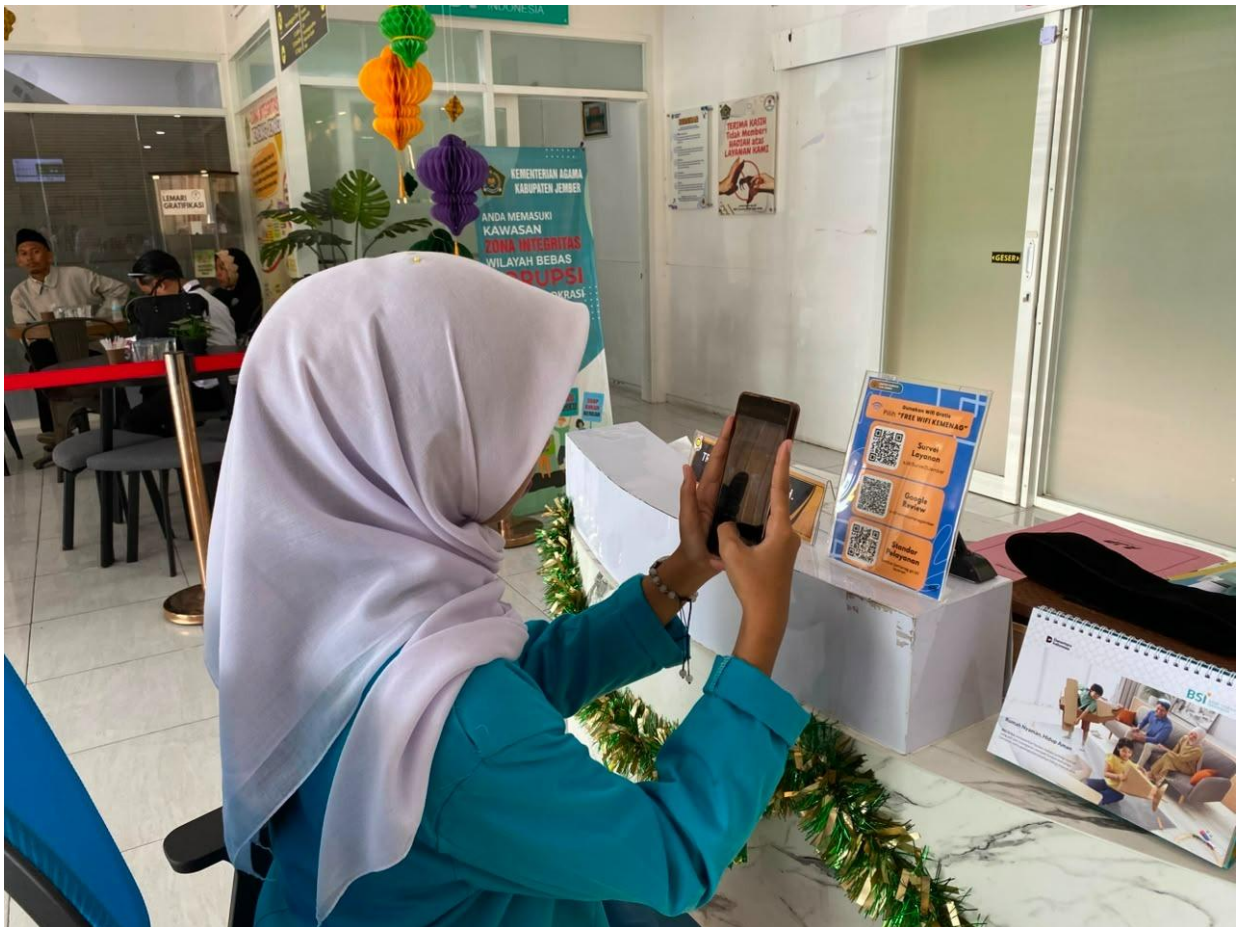
No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
60	Perizinan	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
61	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
62	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
63	Bimas Kristen	P	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
64	Pengusulan insentif	P	29-39 tahun	SMP	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
65	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
66	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	S2	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
67	Slip Gaji	L	50-59 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
68	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
69	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	60-69 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
70	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
71	ASN	P	50-59 tahun	S2	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
72	Konsultasi terkait BMN	L	29-39 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
73	Tanda tangan SKP	L	29-39 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
74	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
75	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
76	Perizinan	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
77	Perizinan	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
78	Kader	P	29-39 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
79	Perizinan	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
80	Perizinan	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
81	Bimbingan pernikahan	P	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
82	Bimbingan perkawinan	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
83	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
84	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMP	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
85	Bimbingan Perkawinan pada KUA Wuluhan	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
86	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
87	mutasi siswa	P	18-28 tahun	SMP	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,87
88	Pernikahan	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
89	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

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Rerata
90	BP-4	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
91	Slip Gaji	L	40-49 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
92	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
93	Legalisir	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
94	Tanda tangan sertifikat tahfidz al-qur'an	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
95	Perizinan	L	29-39 tahun	S2	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
96	Layanan ASN	L	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
97	Slip gaji	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
98	Slip gaji	L	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
99	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
100	Perizinan	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
101	Bimas Islam	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
102	Perizinan	L	18-28 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
103	Zakat dan Wakaf	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
104	Zakat dan Wakaf	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
105	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
106	SLIP GAJI ASN	L	29-39 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
107	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
108	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
109	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
110	Layanan Kristen	L	29-39 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
111	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
112	Keuangan	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
113	Pengajuan KGB	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
114	SK KGB	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
115	SK KGB	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
116	PERMOHONAN KGB	L	40-49 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
117	Administrasi	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
118	Cover BPJS ortu	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
119	Perizinan	P	40-49 tahun	S2	ASN	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
120	KGB	L	40-49 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
121	Pengajuan cuti tahunan	P	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
122	Layanan ASN SK KGB	P	50-59 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
123	SK KGB 2023	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
124	KGB	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
125	Slip Gaji	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
126	Perizinan	P	50-59 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
127	Pengajuan slip gaji	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
128	Bagian Keuangan.	L	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	UP	P	50-59 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
130	Pelayanan KGB	P	50-59 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
131	Layanan keuangan	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	3,87
132	Pengajuan slip gaji	P	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
133	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	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
134	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
135	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
136	SK KGB tahun 2023	L	50-59 tahun	S2	ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
137	Minta dokumen KGB	L	40-49 tahun	S2	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
138	File KGB tahun 2023	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
139	Studi Tiru Pengelolaan Arsip	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
140	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
TOTAL						555,8	552,8	554,6	554,6	555,8	554,0	555,8	555,8	555,8	4995,0
NRR HASIL TABULASI / ASPEK						3,9700	3,9486	3,9614	3,9614	3,9700	3,9571	3,9700	3,9700	3,9700	3,9643
IKM UNIT PELAYANAN						99,25	98,71	99,04	99,04	99,25	98,93	99,25	99,25	99,25	99,11

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

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



Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I

Periode: Januari - Maret 2026

2026

LAPORAN

**TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN I**

Periode: Januari s.d Maret 2026



**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
TAHUN 2026**

SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2026

**LEMBAR PENGESAHAN**

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN

PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN I

Periode : Januari s.d Maret 2026

Disahkan di Jember

Pada hari Senin, 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, atas telah disusunnya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2026.

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 2026 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 06 April 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.....	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 2026

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 2026.

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 2026 dengan jumlah 80 (delapan puluh) responden menunjukkan Nilai IKM sebesar 3,96 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 2026

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

Berkaca pada data di atas, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur memperoleh nilai relatif terendah, yaitu 3,94, sehingga ditetapkan sebagai prioritas perbaikan. Sementara itu, unsur Waktu Penyelesaian memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,97.

Nilai yang relatif lebih rendah pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur tidak menunjukkan bahwa pelayanan berkinerja buruk, namun menjadi ruang perbaikan agar sistem pelayanan semakin sederhana, mudah dipahami, cepat, dan terintegrasi. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi penilaian tersebut antara lain:

1. Sebagian pengguna layanan belum memahami secara utuh alur pelayanan dan meknisme layanan,serta prosedur yang harus dilalui sehingga masih memerlukan penjelasan langsung dari petugas.
2. Perbedaan mekanisme pada setiap jenis layanan, yang memiliki karakteristik dan dasar hukum berbeda, dapat dipersepsikan sebagai prosedur yang panjang meskipun telah disusun sesuai regulasi.
3. Informasi prosedur telah dipublikasikan melalui Standar Pelayanan, banner, website, media sosial, QR Code, dan papan informasi, namun belum dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengguna layanan.

4. Kanal pengaduan telah tersedia melalui kotak pengaduan, WhatsApp Center, SP4N-LAPOR!, media sosial, dan layanan langsung, namun belum seluruh masyarakat mengetahui atau memanfaatkan mekanisme tersebut.

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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengoptimalkan penyampaian informasi melalui website, media sosial, aplikasi BERSINAR, QR Code Standar Pelayanan, dan WhatsApp Center	√			Humas dan Prakom
		Menyusun dan memasang infografis alur pelayanan yang sederhana pada setiap jenis layanan, baik di ruang pelayanan maupun media digital	√			Humas, Prakom dan Tim 6
		Melakukan sosialisasi kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!, WhatsApp Center, kotak pengaduan, media sosial) pada ruang pelayanan dan media digital	√			Kasubag TU

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, tiga rencana aksi atas unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur telah ditindaklanjuti pada Triwulan I Tahun 2026 dan didukung dengan dokumentasi yang terdapat pada laporan sumber. Meskipun pada matriks rencana waktu pelaksanaan ditargetkan pada Triwulan II Tahun 2026, bukti pelaksanaan menunjukkan bahwa penguatan 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	2.1 Mengoptimalkan penyampaian informasi melalui website, media sosial, aplikasi BERSINAR, QR Code Standar Pelayanan, dan WhatsApp Center	Sudah 100%	Informasi pelayanan telah diperkuat melalui kanal digital. Portal BERSINAR menyediakan akses layanan dan informasi terintegrasi, sementara Standar Pelayanan dipublikasikan melalui website untuk memudahkan masyarakat memahami layanan sebelum mengajukan permohonan.	https://bersinar.ke menagjember.id 	Pemutakhiran informasi pada seluruh kanal perlu dijaga konsisten dan diinformasikan secara berkala apabila ada hal yang baru untuk diketahui oleh masyarakat
	2.2 Menyusun dan memasang infografis alur pelayanan yang sederhana pada setiap jenis layanan, baik di ruang pelayanan maupun media digital	Sudah 100%	Informasi layanan telah disajikan dalam format Standar Pelayanan/infografis digital yang memuat persyaratan, mekanisme, jangka waktu, biaya/tarif, serta produk pelayanan sehingga alur layanan lebih mudah dipahami.	https://jember.kemenag.go.id/layanan 	Standarisasi format infografis perlu diterapkan secara konsisten pada seluruh jenis layanan.
	2.3 Melakukan sosialisasi kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!, WhatsApp Center, kotak pengaduan, media sosial) pada ruang pelayanan dan media digital	Sudah 100%	Sosialisasi kanal pengaduan telah diperkuat melalui media digital. Portal BERSINAR menampilkan menu PENGADUAN serta informasi SINAR/WhatsApp Center sebagai kanal resmi penyampaian laporan dan pengaduan masyarakat.		Sosialisasi perlu diulang secara berkala agar seluruh pengguna layanan mengenali kanal pengaduan resmi.

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 2026 memperoleh Nilai IKM sebesar 3,96 dengan kategori A (Sangat Baik), dengan unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur sebagai unsur dengan nilai relatif terendah, yaitu 3,94.
2. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember telah menindaklanjuti 3 (tiga) dari 3 (tiga) rencana tindak lanjut yang berfokus pada penguatan informasi prosedur pelayanan, penyajian infografis alur layanan, dan sosialisasi kanal pengaduan. Dengan demikian, tingkat penyelesaian rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2026 mencapai 100%.
3. Seluruh rencana tindak lanjut tersebut telah direalisasikan dan didukung dengan dokumentasi kegiatan. Realisasi 100% tersebut terlaksana lebih awal dari target waktu Triwulan II Tahun 2026 yang tercantum pada matriks rencana tindak lanjut.
4. Guna menjaga keberlanjutan hasil tindak lanjut dan memastikan perbaikan pelayanan tetap konsisten, disusun strategi penguatan lanjutan sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut		Strategi Penguatan Lanjutan	Waktu Penguatan Lanjutan	Penanggung Jawab
1	2.1	Optimalisasi penyampaian informasi pelayanan	Memastikan informasi layanan pada website, media sosial, Portal BERSINAR, QR Code Standar Pelayanan, dan WhatsApp Center selalu mutakhir, seragam, dan mudah diakses.	TW II 2026 dan berkelanjutan	Humas dan Prakom
2	2.2	Infografis alur pelayanan	Menyeragamkan desain infografis alur/Standar Pelayanan dan memastikan setiap jenis layanan memiliki media informasi yang ringkas di kanal digital maupun ruang pelayanan.	TW II 2026 dan berkelanjutan	Humas, Prakom dan Tim 6

SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2026

No	Rencana Tindak Lanjut		Strategi Penguatan Lanjutan	Waktu Penguatan Lanjutan	Penanggung Jawab
3	2.3	Sosialisasi kanal pengaduan	Melakukan publikasi berkala mengenai SP4N-LAPOR!, WhatsApp Center, kotak pengaduan, media sosial, dan menu pengaduan Portal BERSINAR agar kanal resmi semakin dikenal masyarakat.	TW II 2026 dan berkelanjutan	Kasubag TU