



Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III

Periode: Juli - September 2025



2025

LEMBAR PENGESAHAN



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

Periode: Juli s.d. September 2025

Disahkan di Jember

Pada tanggal 06 Oktober 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 Juli sampai dengan September 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, 06 Oktober 2025

Ketua Survei,



Faisol Abrari, M.Pd.I

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	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	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 III Tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 1 Juli sampai dengan 30 September 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 III Tahun 2025, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember memperoleh 201 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 III Tahun 2025 adalah 201 orang. Karakteristik responden diringkas sebagai berikut:

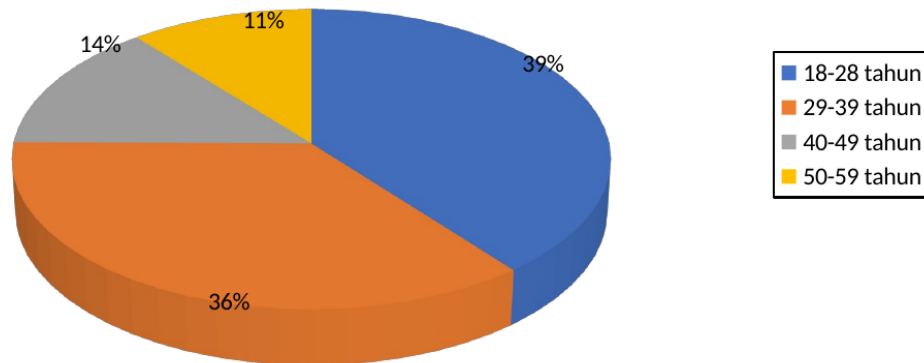
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	97	48,3%
		Perempuan	104	51,7%
2	Usia	18-28 tahun	79	39,3%
		29-39 tahun	72	35,8%
		40-49 tahun	28	13,9%
		50-59 tahun	22	10,9%
3	Pendidikan	60-69 tahun	0	0,0%
		Tidak sekolah	0	0,0%
		SD	5	2,5%
		SLTP	2	1,0%
		SLTA	36	17,9%
		Diploma	7	3,5%
		Sarjana	138	68,7%
		Pascasarjana	13	6,5%
4	Pekerjaan	ASN	52	25,9%
		TNI	0	0,0%
		POLRI	1	0,5%
		Swasta	42	20,9%
		Wirausaha	16	8,0%
		Kontrak	35	17,4%
		Lainnya	55	27,4%
		JUMLAH RESPONDEN	201	100%

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	42	20,9%
2	Bimas Islam	38	18,9%
3	Pendidikan Dasar dan Madrasah	34	16,9%
4	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	21	10,4%
5	Lainnya	11	5,5%
6	Haji dan Umrah	9	4,5%
7	Legalisir	5	2,5%

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
8	Konsultasi	2	1,0%
9	Layanan lainnya	39	19,4%

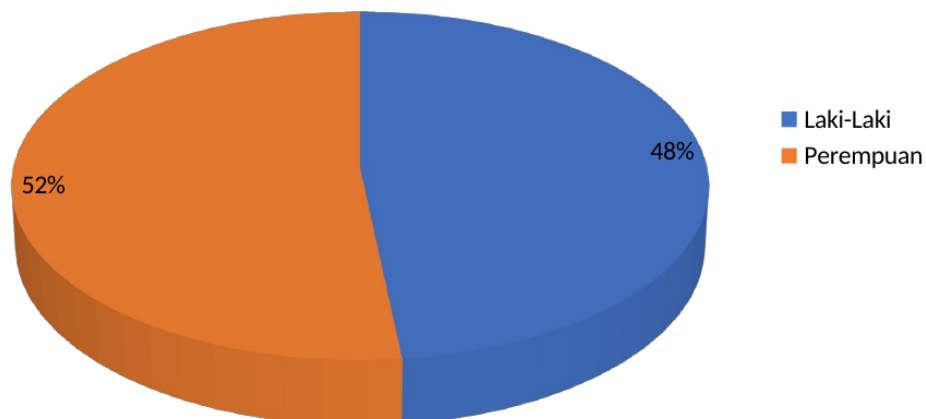
DATA RESPONDEN BERDASARKAN USIA



Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan III Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik usia, mayoritas responden berumur 18-28 tahun sebanyak 79 orang atau 39%. Selanjutnya, responden berumur 29-39 tahun sebanyak 72 orang (36%), usia 40-49 tahun sebanyak 28 orang (14%), dan usia 50-59 tahun sebanyak 22 orang (11%). Tidak terdapat responden pada kelompok usia 60-69 tahun.

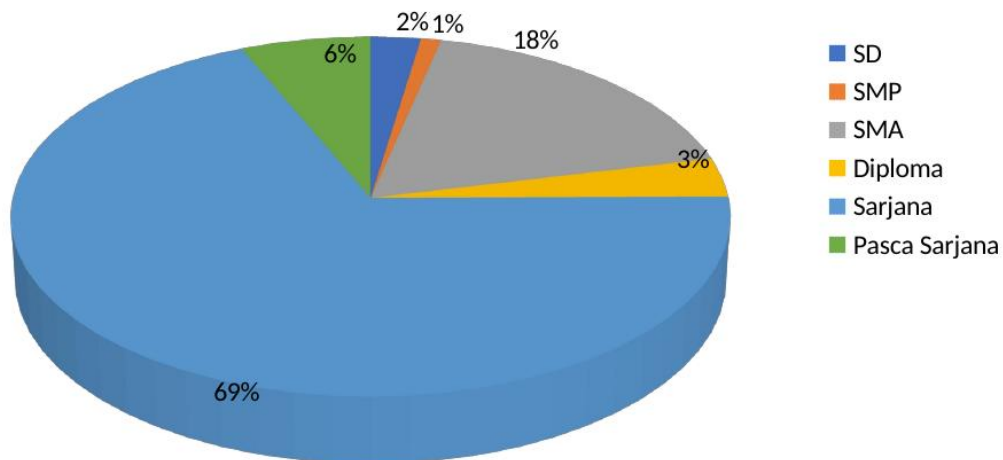
DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan III Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 104 orang atau 52%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 97 orang atau 48%.

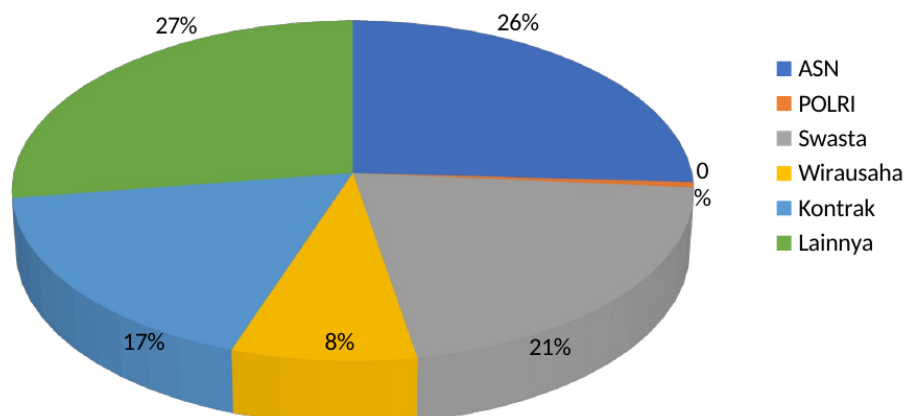
DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan III Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Sarjana sebanyak 138 orang atau 69%. Responden lainnya terdiri atas Pascasarjana 13 orang (6%), SMA 36 orang (18%), Diploma 7 orang (3%), SD 5 orang (3%), dan SMP 2 orang (1%).

DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan III Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, kelompok pekerjaan Lainnya merupakan yang terbanyak, yaitu 55 orang atau 27%, diikuti ASN 52 orang (26%), Swasta 42 orang (21%), Kontrak 35 orang (17%), Wirausaha 16 orang (8%), dan POLRI 1 orang (1%). Tidak terdapat responden dari unsur TNI.

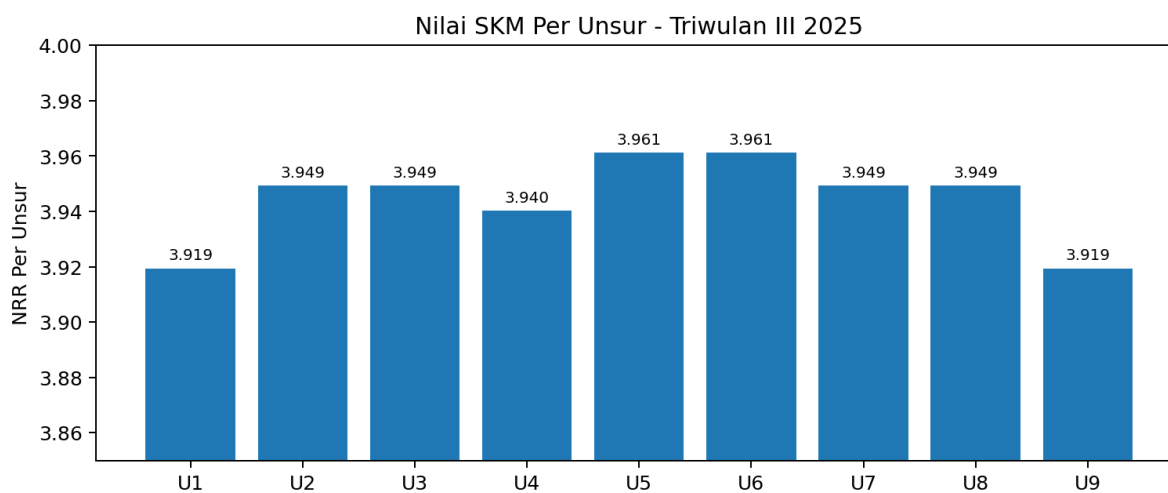
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai per aspek pada laporan sumber adalah U1=3,92; U2=3,95; U3=3,95; U4=3,94; U5=3,96; U6=3,96; U7=3,95; U8=3,95; dan U9=3,92. Dengan menggunakan konversi linear skala 1-6 ke skala 1-4 pada tabulasi rekonstruksi, diperoleh NRR unit 3,9443. Setelah dikonversi ke skala 100 dengan faktor 25, nilai IKM sebesar 98,61 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	3,919	0,4355	97,99	A
U2	3,949	0,4388	98,73	A
U3	3,949	0,4388	98,73	A
U4	3,940	0,4378	98,51	A
U5	3,961	0,4401	99,03	A
U6	3,961	0,4401	99,03	A
U7	3,949	0,4388	98,73	A
U8	3,949	0,4388	98,73	A
U9	3,919	0,4355	97,99	A
IKM Unit Layanan	3,9443	3,9443	98,61	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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dan Kompetensi Pelaksana (U6), dengan NRR hasil tabulasi masing-masing sekitar 3,961. Nilai terendah terdapat pada Persyaratan (U1) dan Sarana dan Prasarana (U9), dengan NRR masing-masing sekitar 3,919.

Walaupun seluruh unsur memperoleh mutu A, unsur Persyaratan serta Sarana dan Prasarana tetap menjadi prioritas perbaikan karena mempunyai nilai relatif paling rendah. Hal ini selaras dengan laporan sumber yang menekankan perlunya penyederhanaan dan kejelasan informasi persyaratan serta peningkatan fasilitas pendukung layanan, termasuk aksesibilitas bagi kelompok rentan.

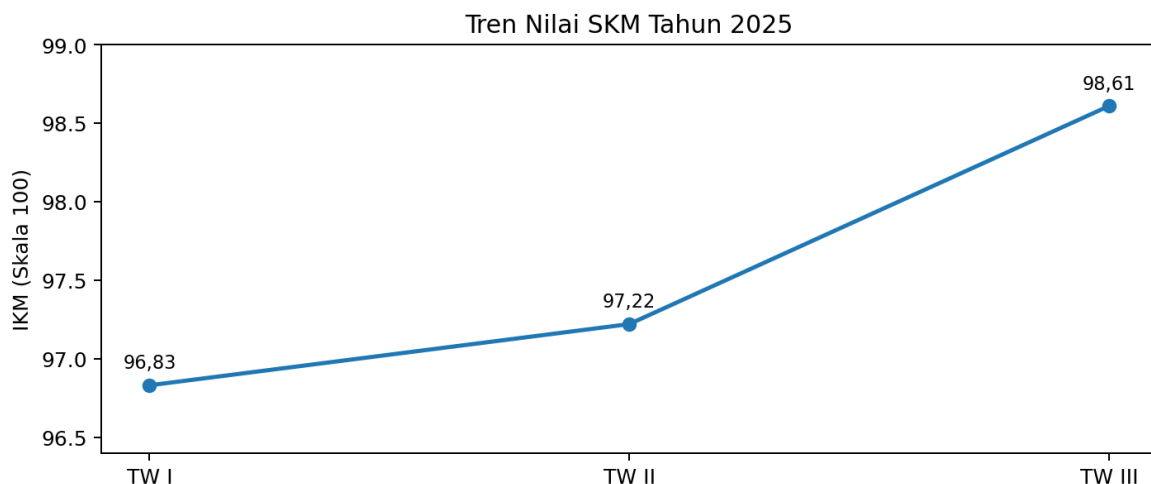
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Penyederhanaan dan penyediaan informasi persyaratan yang lebih jelas melalui banner, brosur, dan media digital (WA Center, website)				√	Humas dan Prakom
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas fasilitas pendukung, termasuk kenyamanan ruang tunggu dan aksesibilitas bagi kelompok rentan				√	Kasubbag TU

4.3 Tren Nilai SKM

Nilai SKM menunjukkan tren meningkat sepanjang tahun 2025, yaitu 96,83 pada Triwulan I, 97,22 pada Triwulan II, dan 98,61 pada Triwulan III. Dengan demikian, nilai SKM meningkat 1,78 poin dibanding Triwulan I dan meningkat 1,39 poin dibanding Triwulan II. Seluruh periode tetap berada pada kategori A (Sangat Baik).



BAB V

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan III Tahun 2025 memperoleh 201 responden pengguna layanan.
2. Nilai rata-rata sembilan unsur pelayanan berdasarkan tabulasi rekonstruksi adalah 3,9443. Setelah dikonversi ke skala 100, nilai IKM unit layanan sebesar 98,61 dengan kategori A (Sangat Baik).
3. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dan Kompetensi Pelaksana (U6), sedangkan unsur dengan nilai relatif terendah adalah Persyaratan (U1) dan Sarana dan Prasarana (U9).
4. Perbaikan diprioritaskan pada kejelasan dan penyederhanaan informasi persyaratan serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, dengan rencana pelaksanaan pada Triwulan IV Tahun 2025.
5. Rencana tindak lanjut Triwulan II 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 III Tahun 2025 dilaksanakan secara daring melalui tautan <https://tally.so/r/wbA5lZ>.

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	Perizinan	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
2	Lainnya	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
3	konsultasi e kinerja	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
4	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
5	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
6	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
7	Konsultasi	L	50-59 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
8	Bimas Islam	L	40-49 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
9	Bimas Islam	P	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
10	Lainnya	P	18-28 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
11	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
12	beasiswa santri	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
13	Beasiswa santri	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
14	Bimas Islam	L	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
16	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	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
17	UMUM & INFORMASI	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
18	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
19	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
20	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
21	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	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
22	Bimas Islam	P	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
23	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
24	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
25	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
26	Bimas Islam	L	29-39 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
27	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
28	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	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
29	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	18-28 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
31	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	3,40	3,93
32	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
34	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
35	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
36	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
37	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	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
38	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	18-28 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
39	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
40	Bimas Islam	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
41	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
42	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
43	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
44	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
45	revisi buku nikah	L	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
46	Lpq	P	29-39 tahun	SMP	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
47	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	S2	ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
48	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Wirausaha	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
49	Legalisir	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
50	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
51	Haji dan Umrah	P	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
52	Bimbingan PKL	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
53	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	18-28 tahun	S2	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	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
55	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	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
56	Lainnya	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
57	Lainnya	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
58	Surat keterangan ijazah hilang	L	50-59 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
59	Minta tanda tangan SKP dan laporan	L	50-59 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
60	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
61	Bimas Islam	P	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

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
62	Rafak nikah	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
63	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
64	Bimas Islam	P	29-39 tahun	SD	Wirausaha	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
65	Bimas Islam	P	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
66	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SD	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
67	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Diploma	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
68	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
69	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
70	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	S2	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
71	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
72	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
73	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
74	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
75	Kepegawaian	P	50-59 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
76	Haji dan Umrah	P	50-59 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
77	Tabungan BRI Kemenag Kab Jember	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
78	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	S2	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
79	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	50-59 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
80	Kepegawaian	P	50-59 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
81	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
82	Bimas Islam	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
83	Zakat dan Wakaf	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
84	Bimbingan perkawinan	P	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
85	Emisgtk	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
86	Lainnya	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
87	Legalisir	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
88	bimbingan pernikahan	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
89	Bimas Islam	P	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
90	Bimas Islam	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
91	Pelayanan kepegawaian terkait PPPK	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
92	SDM	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

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
93	Legalisir	L	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
94	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
95	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
96	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
97	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
98	Mutasi siswa smp	L	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
99	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
100	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
101	Silaturahmi	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
102	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
103	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
104	Lainnya	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
105	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	3,40	3,93
106	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
107	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
108	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
109	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
110	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
111	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
112	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	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
113	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
114	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	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
115	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
116	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
117	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	SD	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
118	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
119	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
120	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	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
121	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
122	Pembekalan PPG PAI Batch 2	P	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
123	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93

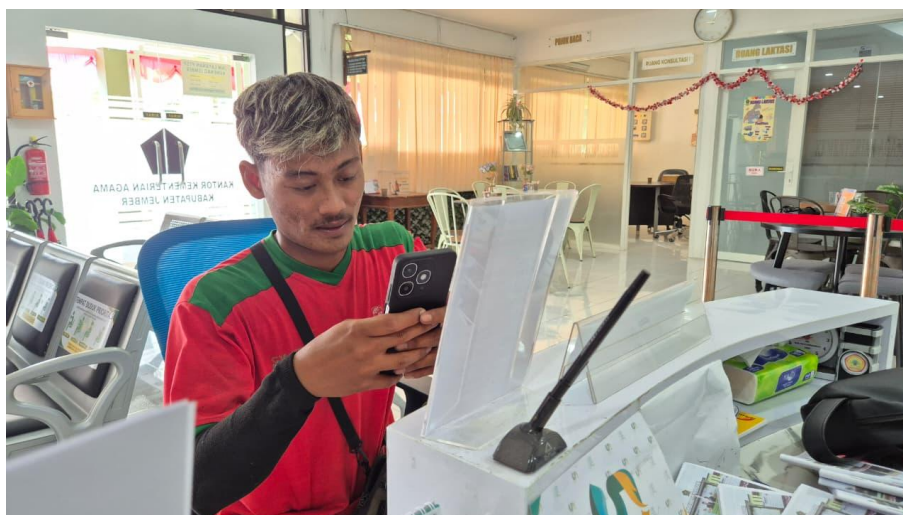
No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
124	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
125	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Diploma	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
126	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
127	Pembinaa PPG 2025	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
128	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
129	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
130	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
131	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
132	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
133	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
134	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
135	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	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
136	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
137	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
138	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
139	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	SD	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
140	Bimbingan PPG	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
141	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
142	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
143	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
144	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
145	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
146	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
147	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
148	Lainnya	P	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
149	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
150	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	40-49 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
151	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
152	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
153	Bimas Islam	P	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
154	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	S2	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	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
155	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
156	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
157	Guru	P	50-59 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
158	Lainnya	P	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
159	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
160	Bimas Islam	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
161	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
162	Haji dan Umrah	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
163	Sangat Memuaskan	L	18-28 tahun	Sarjana	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
164	Bimas Islam	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
165	Umum dan informasi	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
166	Legalisir ijazah	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
167	Magang	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
168	Haji dan Umrah	P	18-28 tahun	S3	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
169	Haji dan Umrah	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
170	beasiswa kuliah	P	18-28 tahun	Sarjana	ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
171	Rekom pengajuan bantuan	P	40-49 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
172	Legalisir	L	29-39 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
173	Legalisir	L	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
174	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
175	Sertifikasi Halal	L	29-39 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
176	Bimas Islam	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
177	Legalisir buku nikah	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
178	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Diploma	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
179	Bimas Islam	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
180	Lainnya	L	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
181	Lainnya	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
182	Haji dan Umrah	P	29-39 tahun	Diploma	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
183	Haji dan Umrah	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
184	Infomasi umum	P	18-28 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
185	Zakat dan Wakaf	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

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
186	Haji dan Umrah	P	29-39 tahun	Diploma	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
187	Haji dan Umrah	P	29-39 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
188	Lainnya	L	40-49 tahun	SMA	ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
189	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
190	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
191	Pendataan Emis	L	18-28 tahun	SD	Kontrak	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
192	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Diploma	ASN	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
193	Bimas Islam	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
194	Umum	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
195	Surat keterangan pengganti transkrip nilai	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
196	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	POLRI	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
197	Bimas Islam	L	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
198	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	29-39 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
199	Bimas Islam	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
200	Bimas Islam	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
201	Konsultasi	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
TOTAL						787,8	793,8	793,8	792,0	796,2	796,2	793,8	793,8	787,8	7135,2
NRR tertimbang / Unsur						3,919	3,949	3,949	3,940	3,961	3,961	3,949	3,949	3,919	3,9443
IKM UNIT PELAYANAN						97,99	98,73	98,73	98,51	99,03	99,03	98,73	98,73	97,99	98,61

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

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





LAPORAN

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

TRIWULAN II

Periode: April s.d Juni 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 II

Periode : April s.d Juni 2025

Disahkan di Jember

Pada hari Jum'at, 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

SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025

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 April sampai dengan bulan Juni 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 II Tahun 2025 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 04 Juli 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 II 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 II (1 April s.d. 30 Juni) Tahun 2025 dengan jumlah 234 (dua ratus tiga puluh empat) responden menunjukkan Nilai IKM sebesar 3,89 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 II 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	3,87	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3,89	A (Sangat Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,89	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3,88	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,89	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,89	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,89	A (Sangat Baik)
IKM Unit Layanan		3,89	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 3,87, 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 pada Triwulan III 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 pada Triwulan III 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 pada Triwulan III 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 II Tahun 2025 memperoleh Nilai IKM sebesar 3,89 dengan kategori A (Sangat Baik), dengan unsur Waktu Penyelesaian sebagai unsur dengan nilai terendah, yaitu 3,87.
2. Rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan I Tahun 2025 telah dilaksanakan seluruhnya dengan tingkat penyelesaian 100% sebelum penyusunan tindak lanjut Triwulan II Tahun 2025, sehingga tidak terdapat RTL periode sebelumnya yang masih tertunda.
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, dilanjutkan pada Triwulan III 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 III 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 III 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 III 2025	Petugas Layanan / PTSP