Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV

Periode: Oktober- Desember 2025

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN

PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

TRIWULAN IV

Periode: Oktober s.d. Desember 2025

Disahkan di Jember

Pada tanggal 05 Januari 2026

Mengetahui

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

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

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI

Faisol Abrari, M.Pd.I
NIP. 197505212005011002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode Oktober sampai dengan Desember 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, 05 Januari 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) 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 11
LAMPIRAN 12
Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat 12
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM 13
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 IV Tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober sampai dengan 31 Desember 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 IV Tahun 2025, 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

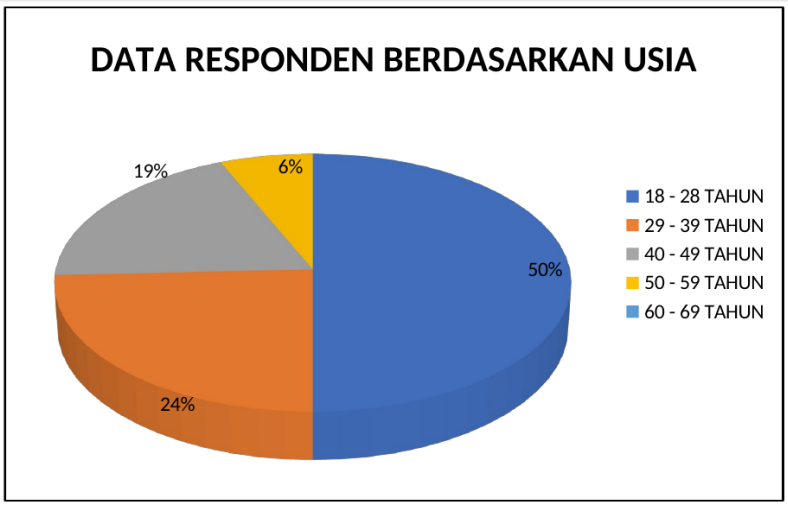
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan IV Tahun 2025 adalah 140 orang. Karakteristik responden diringkas sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	81	57,9%
		Perempuan	59	42,1%
2	Usia	18-28 tahun	70	50,0%
		29-39 tahun	34	24,3%
		40-49 tahun	27	19,3%
		50-59 tahun	9	6,4%
		60-69 tahun	0	0,0%
3	Pendidikan	Tidak sekolah	1	0,7%
		SD	4	2,9%
		SLTP	5	3,6%
		SLTA	43	30,7%
		Diploma	2	1,4%
		S1	65	46,4%
		S2	17	12,1%
		S3	3	2,1%
4	Pekerjaan	PNS/ASN	28	20,0%
		TNI	0	0,0%
		POLRI	1	0,7%
		Swasta	51	36,4%
		Wirausaha	10	7,1%
		Kontrak	15	10,7%
		Lainnya	35	25,0%
		JUMLAH RESPONDEN	**140**	**100%**

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Jenis Layanan

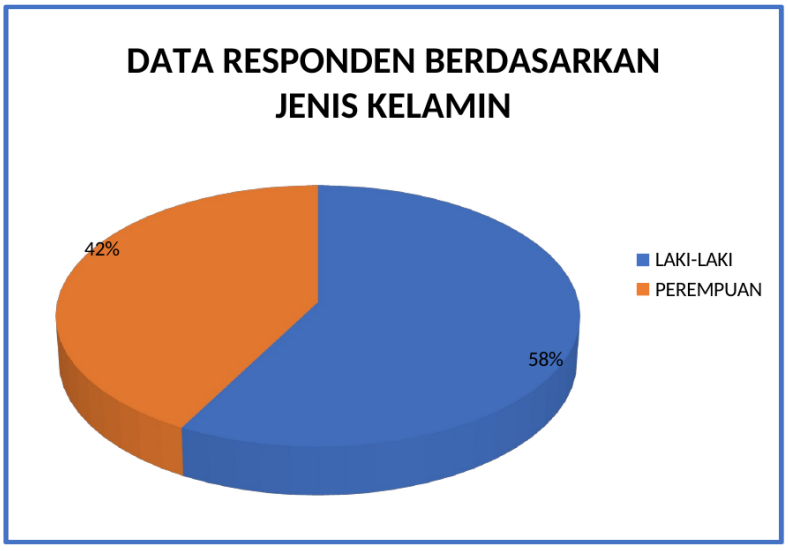
No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	Bimas Islam	25	17,9%
2	Pendidikan Dasar dan Madrasah	25	17,9%
3	Lainnya	10	7,1%
4	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	9	6,4%
5	Perizinan	8	5,7%
6	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	4	2,9%

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
7	Umum dan informasi	3	2,1%
8	Sertifikasi Halal	2	1,4%
9	Layanan lainnya	54	38,6%



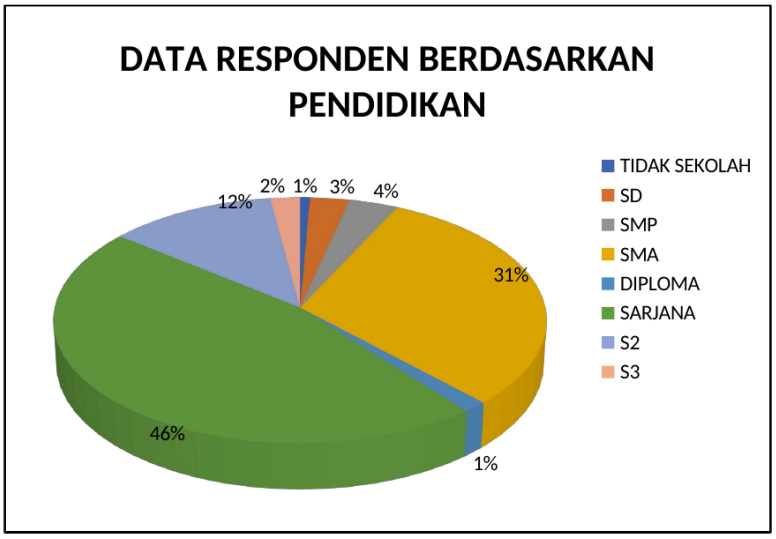
Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan IV Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik usia, mayoritas responden berumur 18-28 tahun sebanyak 70 orang atau 50%. Selanjutnya, responden berumur 29-39 tahun sebanyak 34 orang (24%), usia 40-49 tahun sebanyak 27 orang (19%), dan usia 50-59 tahun sebanyak 9 orang (7%).



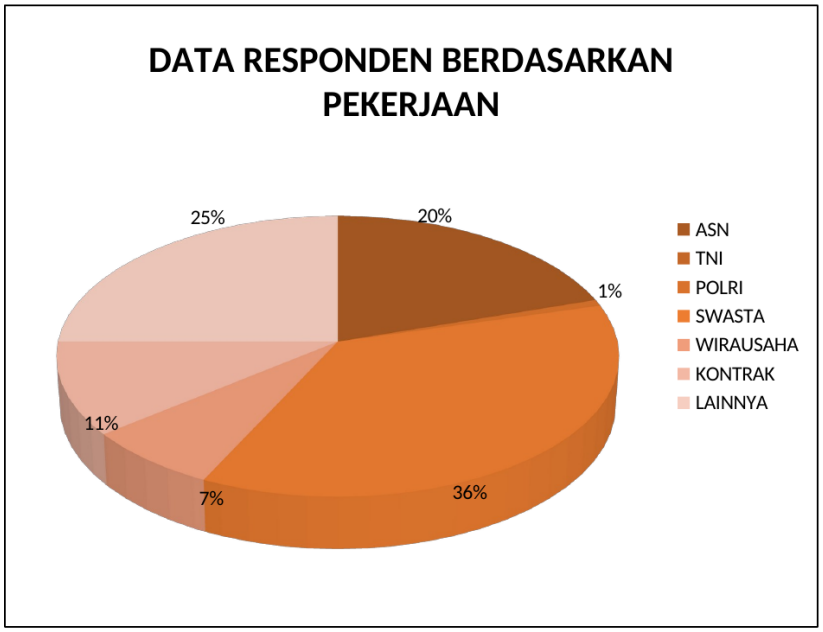
Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan IV Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 81 orang atau 58%, sedangkan responden perempuan berjumlah 59 orang atau 42%.



Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan IV Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Sarjana sebanyak 65 orang atau 46%. Responden lainnya terdiri atas S2 sebanyak 17 orang (12%), S3 sebanyak 3 orang (2%), SMA 43 orang (31%), SMP 5 orang (4%), SD 4 orang (3%), Diploma 2 orang (1%), dan tidak sekolah 1 orang (1%).



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan IV Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, kelompok Swasta merupakan yang terbanyak, yaitu 51 orang atau 36%, diikuti Lainnya 35 orang (25%), ASN 28 orang (20%), Kontrak 15 orang (11%), Wirausaha 10 orang (7%), dan POLRI 1 orang (1%).

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

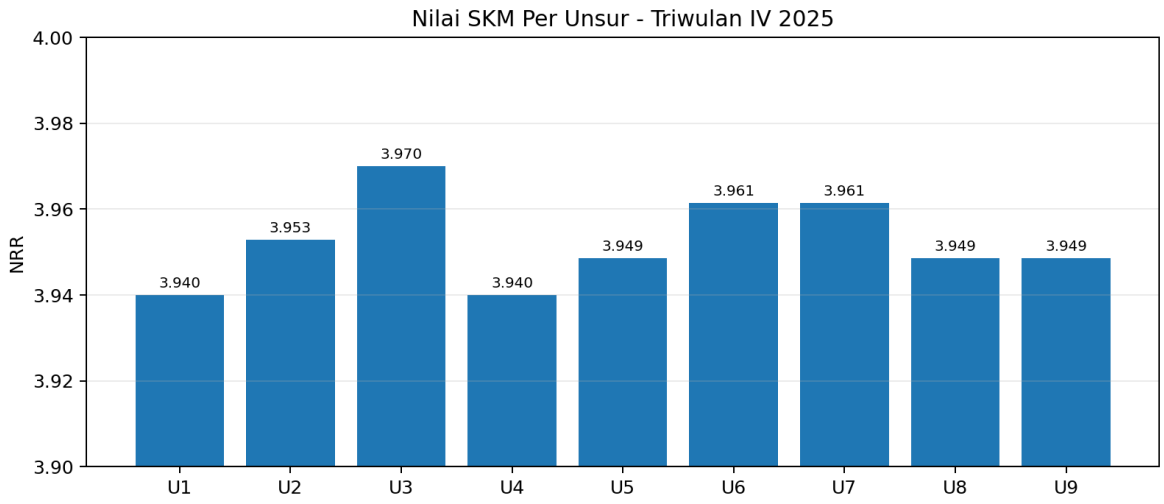
Nilai per aspek pada laporan sumber adalah U1=3,94; U2=3,95; U3=3,97; U4=3,94; U5=3,95; U6=3,96; U7=3,96; U8=3,95; dan U9=3,95. Dengan menggunakan konversi linear skala 1-6 ke skala 1-4 dan rekonstruksi tabulasi 140 responden yang konsisten dengan pembulatan nilai per unsur, diperoleh rata-rata unit 3,9524 dan nilai IKM 98,81 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	3,940	0,4378	98,50	A
U2	3,953	0,4392	98,82	A
U3	3,970	0,4411	99,25	A
U4	3,940	0,4378	98,50	A
U5	3,949	0,4387	98,71	A
U6	3,961	0,4402	99,04	A
U7	3,961	0,4402	99,04	A
U8	3,949	0,4387	98,71	A
U9	3,949	0,4387	98,71	A
IKM Unit Layanan	**3,9524**	**3,9524**	**98,81**	**A (Sangat Baik)**

Catatan: konversi menggunakan rumus Nilai skala 4 = 1 + (Nilai skala 6 - 1) x 3/5, sehingga 1=1,00; 2=1,60; 3=2,20; 4=2,80; 5=3,40; dan 6=4,00. Bobot tiap unsur adalah 1/9. Nilai agregat dihitung sebelum pembulatan; jumlah NRR tertimbang = 3,9524 dan IKM = 3,9524 x 25 = 98,81.

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 Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 3,970. Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) masing-masing sebesar 3,961. Nilai relatif terendah terdapat pada Persyaratan (U1) dan Biaya/Tarif (U4), masing-masing sebesar 3,940. Meskipun seluruh unsur berada pada kategori sangat baik, kedua unsur tersebut tetap menjadi prioritas perbaikan agar informasi persyaratan dan kepastian biaya layanan semakin jelas bagi masyarakat.

Walaupun seluruh unsur memperoleh mutu A, unsur Persyaratan dan Biaya/Tarif tetap menjadi prioritas perbaikan karena mempunyai nilai relatif paling rendah. Hal ini selaras dengan rencana tindak lanjut pada laporan sumber, yaitu penyederhanaan dan penguatan informasi persyaratan serta peningkatan transparansi informasi biaya/tarif pelayanan.

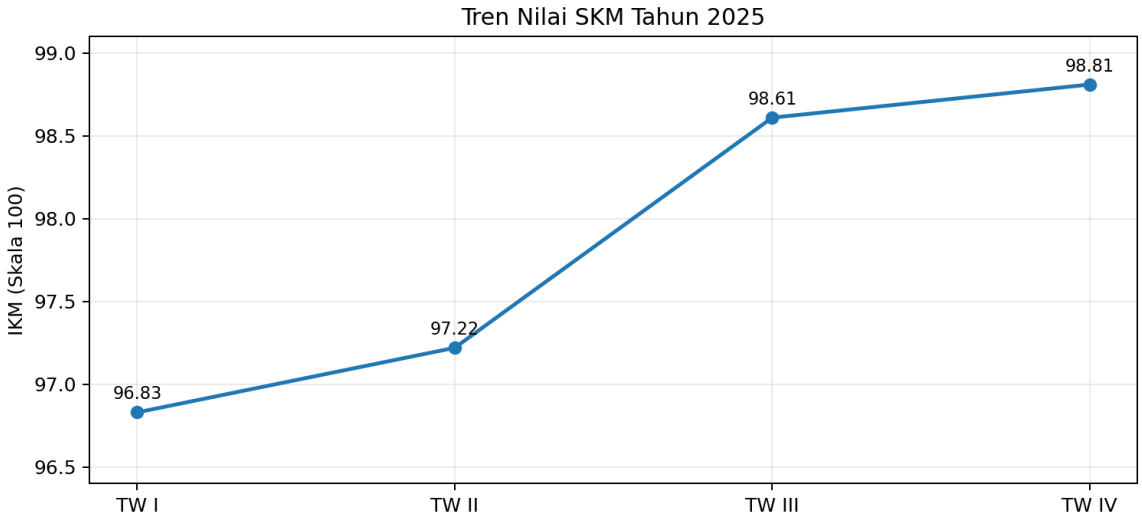
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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	Biaya/Tarif	Peningkatan transparansi informasi biaya pelayanan melalui papan informasi, media digital PTSP, dan sosialisasi langsung kepada masyarakat	√				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, 98,61 pada Triwulan III, dan 98,81 pada Triwulan IV. Dengan demikian, nilai SKM meningkat 0,20 poin dibandingkan Triwulan III dan meningkat 1,98 poin dibandingkan Triwulan I. Seluruh periode tetap berada pada kategori A (Sangat Baik).


Tren Nilai SKM Tahun 2025
IKM (Skala 100)
99.0
98.5
98.0
97.5
97.0
96.5
96.83
97.22
98.61
98.81
TW I
TW II
TW III
TW IV

BAB V
KESIMPULAN

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan IV Tahun 2025 memperoleh 140 responden pengguna layanan.
2. Nilai rata-rata sembilan unsur pelayanan berdasarkan tabulasi rekonstruksi adalah 3,9524. Setelah dikonversi ke skala 100, nilai IKM unit layanan sebesar 98,81 dengan kategori A (Sangat Baik).
3. Unsur dengan nilai tertinggi adalah Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 3,970, sedangkan unsur dengan nilai relatif terendah adalah Persyaratan (U1) dan Biaya/Tarif (U4), masing-masing sebesar 3,940.
4. Perbaikan diprioritaskan pada penyederhanaan dan kejelasan informasi persyaratan serta peningkatan transparansi informasi biaya/tarif pelayanan, dengan rencana pelaksanaan pada Triwulan I Tahun 2026.
5. Nilai SKM meningkat secara konsisten dari 96,83 pada Triwulan I menjadi 98,81 pada Triwulan IV 2025. Status penyelesaian rencana tindak lanjut Triwulan III perlu didukung dengan bukti dokumentasi pelaksanaan agar dapat dinyatakan selesai secara formal.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir SKM Triwulan IV Tahun 2025 dilaksanakan secara daring melalui tautan https://tally.so/r/wbA5lZ. Dokumen sumber mencantumkan bahwa kuesioner mengukur sembilan unsur pelayanan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data SKM

Tabulasi berikut merupakan rekonstruksi/dummy berdasarkan 140 responden dan nilai agregat per aspek yang tercantum pada laporan sumber. Nilai individual pada U1-U9 menggunakan hasil konversi linear skala 1-6 ke skala 1-4, yaitu 1,00; 1,60; 2,20; 2,80; 3,40; dan 4,00. Distribusi dummy disusun agar nilai per unsur membulat sesuai laporan sumber dan rata-rata unit menjadi 3,9524 atau IKM 98,81. Karena data mentah skor individual dari aplikasi survei tidak tersedia pada dokumen sumber, tabulasi ini berfungsi sebagai rekonstruksi perhitungan agregat, bukan pengganti data mentah responden.

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
1	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS/ASN	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
2	Layanan lainnya	P	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
3	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
4	Bimas Islam	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
5	Layanan lainnya	L	50-59 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	50-59 tahun	Sarjana	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
7	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
8	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	S2	Swasta	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
9	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	29-39 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
10	Umum dan informasi	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
11	Layanan lainnya	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
12	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
13	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	Diploma	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	Layanan 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
15	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
16	Layanan lainnya	P	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17	Layanan lainnya	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
18	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	40-49 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
19	Layanan lainnya	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
20	Perizinan	L	29-39 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	3,87

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
21	Layanan lainnya	L	29-39 tahun	S3	Kontrak	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
22	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	3,80
23	Umum dan informasi	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
24	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	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
25	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	S3	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
26	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	18-28 tahun	Sarjana	PNS/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	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
28	Layanan lainnya	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
29	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
30	Sertifikasi Halal	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
31	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
32	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	S2	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
33	Lainnya	L	29-39 tahun	Sarjana	POLRI	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
35	Layanan lainnya	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
36	Bimas Islam	L	29-39 tahun	S2	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93
37	Layanan lainnya	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
38	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	29-39 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
39	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
40	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	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
41	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	P	18-28 tahun	Tidak sekolah	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
42	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
43	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	18-28 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	3,87
44	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
45	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	18-28 tahun	Sarjana	PNS/ASN	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,80

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
46	Lainnya	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
47	Layanan lainnya	L	40-49 tahun	SMA	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
48	Layanan lainnya	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
49	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
50	Layanan lainnya	P	40-49 tahun	S2	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
51	Layanan lainnya	P	50-59 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
52	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SD	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
53	Layanan lainnya	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
54	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	P	29-39 tahun	S2	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
55	Bimas Islam	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
56	Perizinan	L	18-28 tahun	Diploma	Wirausaha	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
57	Bimas Islam	L	40-49 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	3,87
58	Layanan lainnya	L	40-49 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
59	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	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
60	Bimas Islam	L	40-49 tahun	S2	Lainnya	4,00	3,40	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	3,40	4,00	3,73
61	Lainnya	P	18-28 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
62	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
63	Layanan lainnya	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
64	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	3,87
65	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
66	Layanan lainnya	L	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,93
67	Lainnya	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
68	Layanan lainnya	P	40-49 tahun	SD	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
69	Bimas Islam	P	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
70	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

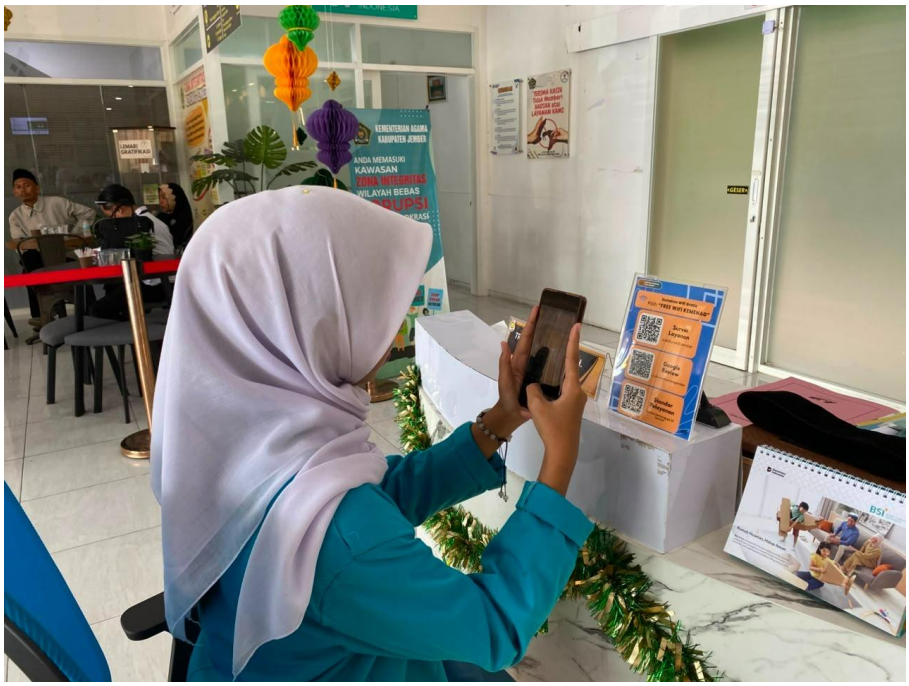
No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
71	Layanan lainnya	P	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
72	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	50-59 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
73	Lainnya	P	18-28 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
74	Layanan lainnya	P	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
75	Layanan lainnya	P	29-39 tahun	S2	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
76	Lainnya	P	18-28 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
77	Bimas Islam	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
78	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
79	Layanan lainnya	L	40-49 tahun	Sarjana	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
80	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
81	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
82	Layanan lainnya	L	29-39 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
83	Layanan lainnya	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
84	Bimas Islam	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
85	Perizinan	P	18-28 tahun	SMP	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,93
86	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	L	29-39 tahun	SMP	Swasta	4,00	3,40	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80
87	Bimas Islam	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
88	Layanan lainnya	L	29-39 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
89	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	Swasta	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
90	Layanan lainnya	L	29-39 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
91	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
92	Bimas Islam	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
93	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
94	Layanan lainnya	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
95	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

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
96	Bimas Islam	L	50-59 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
97	Layanan lainnya	L	18-28 tahun	SD	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
98	Layanan lainnya	L	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
99	Layanan lainnya	L	18-28 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,87
100	Perizinan	P	29-39 tahun	SMA	Lainnya	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
101	Bimas Islam	P	40-49 tahun	S2	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
102	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	40-49 tahun	SMA	Wirausaha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
103	Layanan lainnya	L	29-39 tahun	SMA	Lainnya	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
104	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
105	Layanan lainnya	L	18-28 tahun	SMP	Swasta	4,00	4,00	3,40	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
106	Bimas Islam	L	40-49 tahun	S2	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,93
107	Pendidikan Dasar dan Madrasah	P	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93
108	Layanan lainnya	L	50-59 tahun	SMA	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
109	Layanan lainnya	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
110	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
111	Layanan lainnya	L	29-39 tahun	Sarjana	PNS/ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
112	Lainnya	P	18-28 tahun	SMA	PNS/ASN	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,87
113	Layanan lainnya	P	29-39 tahun	SMP	Kontrak	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
114	Perizinan	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
115	Layanan lainnya	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
116	Bimas Islam	P	40-49 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
117	Bimas Islam	L	18-28 tahun	S2	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
118	Perizinan	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
119	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)	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
120	Layanan lainnya	P	18-28 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	3,93

No	Jenis Layanan	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rerata
121	Umum dan informasi	P	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
122	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	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
123	Bimas Islam	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
124	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	18-28 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	3,87
125	Layanan lainnya	L	40-49 tahun	Sarjana	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	4,00	3,87
126	Bimas Islam	L	18-28 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
127	Layanan lainnya	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
128	Pendidikan Dasar dan Madrasah	L	29-39 tahun	SMA	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
129	Layanan lainnya	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
130	Bimas Islam	L	29-39 tahun	SD	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
131	Pendidikan Agama Islam (PAIS)	L	40-49 tahun	S3	Lainnya	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
132	Bimas Islam	P	18-28 tahun	S2	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
133	Layanan lainnya	L	40-49 tahun	SMP	PNS/ASN	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
134	Perizinan	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
135	Perizinan	L	18-28 tahun	Sarjana	Swasta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,40	4,00	3,87
136	Layanan lainnya	L	29-39 tahun	Sarjana	PNS/ASN	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
137	Pendidikan Dasar dan Madrasah	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
138	Lainnya	L	18-28 tahun	SMA	Lainnya	4,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,87
139	Sertifikasi Halal	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
140	Layanan 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
TOTAL						**551,6**	**553,4**	**555,8**	**551,6**	**552,8**	**554,6**	**554,6**	**552,8**	**552,8**	**4980,0**
NRR HASIL TABULASI / UNSUR						**3,940**	**3,953**	**3,970**	**3,940**	**3,949**	**3,961**	**3,961**	**3,949**	**3,949**	**3,9524**
IKM UNIT PELAYANAN						**98,50**	**98,82**	**99,25**	**98,50**	**98,71**	**99,04**	**99,04**	**98,71**	**98,71**	**98,81**

Lampiran 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

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



Lampiran 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Rencana tindak lanjut Triwulan III Tahun 2025 memuat perbaikan pada unsur Persyaratan serta Sarana dan Prasarana dengan target pelaksanaan pada Triwulan IV. Dokumen sumber Triwulan IV tidak memuat bukti dokumentasi pelaksanaan secara eksplisit. Oleh karena itu, status penyelesaian RTL periode sebelumnya perlu dilengkapi bukti pelaksanaan sebelum dinyatakan selesai 100%.

LAPORAN

TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

TRIWULAN III

Periode: Juli s.d September 2025

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

KABUPATEN JEMBER

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN III
Periode : Juli s.d September 2025

Disahkan di Jember
Pada hari Senin, 06 Oktober 2025

Mengetahui	Pelaksana Survei
Kepala Kantor Kementerian Agama	Tim Kerja Pembangunan ZI,
Kabupaten Jember	
Dr.Santoso,S.Ag, M.Pd	Faisol Abrari, M.Pd.I
NIP. 196908251991031003	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 Juli sampai dengan bulan September 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 III Tahun 2025 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 06 Oktober 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 12
LAMPIRAN 14

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan ini adalah untuk mendokumentasikan rencana tindak lanjut dan kondisi realisasi tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan III 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 III (1 Juli s.d. 30 September) Tahun 2025 dengan jumlah 201 (dua ratus satu) responden menunjukkan Nilai IKM sebesar 3,94 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 III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,92	A (Sangat Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,95	A (Sangat Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3,95	A (Sangat Baik)
4	Biaya/Tarif	3,94	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	3,95	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,92	A (Sangat Baik)
IKM Unit Layanan		**3,94**	**A (Sangat Baik)**

Berkaca pada data di atas, seluruh unsur pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Unsur Persyaratan dan Sarana dan Prasarana memperoleh nilai relatif terendah, masing-masing 3,92, sehingga ditetapkan sebagai prioritas perbaikan pada periode berikutnya. Sementara itu, unsur Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan serta Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,96.

Nilai yang relatif lebih rendah pada unsur Persyaratan serta Sarana dan Prasarana tidak menunjukkan bahwa pelayanan berkinerja buruk, namun menjadi sinyal perbaikan agar informasi persyaratan semakin mudah dipahami dan fasilitas pelayanan semakin nyaman, aksesibel, serta optimal. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi penilaian tersebut antara lain:

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

4. Sebagian persyaratan merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga tidak seluruh persyaratan dapat disederhanakan atau dihapus oleh unit penyelenggara pelayanan.
5. Masih terdapat sarana pelayanan yang memerlukan pemeliharaan atau pembaruan, termasuk fasilitas penunjang dan aksesibilitas bagi kelompok rentan agar dapat berfungsi secara optimal.
6. Pemanfaatan teknologi informasi, petunjuk fasilitas, serta penyampaian informasi mengenai sarana yang tersedia masih perlu dioptimalkan agar fasilitas pelayanan lebih mudah diketahui dan digunakan oleh masyarakat.

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	Persyaratan	Penyederhanaan dan penyediaan informasi persyaratan yang lebih jelas melalui banner, brosur, dan media digital (WA Center, website)			√	Humas dan Prakom
		Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala melalui website, media sosial, WhatsApp Center, banner, dan ruang pelayanan			√	
		Melakukan reviu Standar Pelayanan untuk memastikan seluruh persyaratan memiliki dasar hukum, relevan, dan tidak berlebihan			√	
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas fasilitas pendukung, termasuk kenyamanan ruang tunggu dan aksesibilitas bagi kelompok rentan			√	Kasubbag TU
		Melakukan inventarisasi, pemeliharaan rutin, dan penggantian sarana yang sudah tidak optimal			√	
		Memasang petunjuk arah, papan informasi, dan media digital mengenai fasilitas yang tersedia			√	

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, terdapat 6 (enam) rencana aksi atas unsur Persyaratan serta Sarana dan Prasarana. Berdasarkan dokumentasi yang tersedia pada laporan, 1 (satu) rencana aksi telah memiliki bukti pelaksanaan yang langsung relevan, sedangkan 5 (lima) rencana aksi lainnya belum memiliki dokumentasi spesifik yang cukup untuk dinyatakan selesai.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Penyederhanaan dan penyediaan informasi persyaratan yang lebih jelas melalui banner, brosur, dan media digital (WA Center, website)	Belum	Belum terdapat dokumentasi spesifik yang secara langsung membuktikan pelaksanaan penyediaan informasi persyaratan sesuai rencana tindak lanjut pada periode laporan.	-	Pelaksanaan tetap diarahkan pada Triwulan IV Tahun 2025.
	1.2 Melakukan sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala melalui website, media sosial, WhatsApp Center, banner, dan ruang pelayanan	Belum	Belum terdapat dokumentasi spesifik yang secara langsung membuktikan pelaksanaan sosialisasi persyaratan sesuai rencana tindak lanjut pada periode laporan.	-	Pelaksanaan tetap diarahkan pada Triwulan IV Tahun 2025.
	1.3 Melakukan reviu Standar Pelayanan untuk memastikan seluruh persyaratan memiliki dasar hukum, relevan, dan tidak berlebihan	Sudah 100%	Reviu dan standarisasi layanan telah dilakukan dan dituangkan dalam dokumen Standar Pelayanan/SOP yang berlaku. Pelaksanaan ini terealisasi lebih awal sebelum target Triwulan IV Tahun 2025.		Perlu dilakukan reviu berkala apabila terdapat perubahan regulasi atau kebijakan teknis.
2	9.1 Peningkatan kualitas fasilitas pendukung, termasuk kenyamanan ruang tunggu dan aksesibilitas bagi kelompok rentan	Belum	Dokumentasi yang tersedia pada laporan sumber belum secara spesifik menunjukkan peningkatan fasilitas pendukung dan aksesibilitas sesuai rencana tindak lanjut ini.	-	Pelaksanaan tetap diarahkan pada Triwulan IV Tahun 2025.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
	9.2 Melakukan inventarisasi, pemeliharaan rutin, dan penggantian sarana yang sudah tidak optimal	Belum	Dokumentasi monitoring yang tersedia lebih berkaitan dengan kualitas petugas layanan dan belum cukup untuk membuktikan inventarisasi/pemeliharaan sarana secara spesifik.	-	Pelaksanaan tetap diarahkan pada Triwulan IV Tahun 2025.
	9.3 Memasang petunjuk arah, papan informasi, dan media digital mengenai fasilitas yang tersedia	Belum	Belum terdapat dokumentasi spesifik yang menunjukkan pemasangan petunjuk arah, papan informasi, atau media digital fasilitas sesuai rencana tindak lanjut.	-	Pelaksanaan tetap diarahkan pada Triwulan IV 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 III Tahun 2025 memperoleh Nilai IKM sebesar 3,94 dengan kategori A (Sangat Baik), dengan unsur Persyaratan serta Sarana dan Prasarana sebagai unsur dengan nilai relatif terendah, masing-masing 3,92.
2. Rencana tindak lanjut hasil SKM Triwulan II Tahun 2025 telah dilaksanakan seluruhnya dengan tingkat penyelesaian 100% sebelum penyusunan tindak lanjut Triwulan III Tahun 2025, sehingga tidak terdapat RTL periode sebelumnya yang masih tertunda.
3. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember telah menetapkan 6 (enam) rencana tindak lanjut. Berdasarkan dokumentasi yang tersedia, 1 (satu) rencana tindak lanjut telah dilaksanakan dan didukung dengan bukti pelaksanaan, yaitu reviu dan standarisasi Standar Pelayanan. Dengan demikian, progres pelaksanaan rencana tindak lanjut yang telah terverifikasi mencapai 16,67% dari total 6 (enam) rencana tindak lanjut.
4. Sebanyak 5 (lima) rencana tindak lanjut lainnya belum memiliki dokumentasi spesifik yang cukup untuk dinyatakan selesai dan tetap ditargetkan dilaksanakan pada Triwulan IV Tahun 2025.
5. Guna memastikan seluruh rencana tindak lanjut dapat direalisasikan secara terukur, disusun strategi penyelesaian sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	1.1	Penyederhanaan dan penyediaan informasi persyaratan yang lebih jelas melalui media cetak dan digital	Menyeragamkan informasi persyaratan, menyusun materi ringkas, dan mempublikasikannya melalui banner, brosur, WA Center, dan website.	TW IV 2025	Humas dan Prakom

No	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
2	1.2	Sosialisasi persyaratan pelayanan secara berkala	Menyusun jadwal publikasi dan edukasi persyaratan layanan secara berkala melalui website, media sosial, WA Center, banner, dan ruang pelayanan.	TW IV 2025	Humas dan Prakom
3	9.1	Peningkatan kualitas fasilitas pendukung dan aksesibilitas	Memetakan kebutuhan fasilitas prioritas, terutama kenyamanan ruang tunggu dan aksesibilitas bagi kelompok rentan, kemudian melakukan perbaikan secara bertahap.	TW IV 2025	Kasubbag TU
4	9.2	Inventarisasi, pemeliharaan, dan penggantian sarana	Menyusun checklist kondisi sarana, jadwal pemeliharaan rutin, dan prioritas penggantian peralatan yang tidak lagi optimal.	TW IV 2025	Kasubbag TU
5	9.3	Pemasangan petunjuk arah dan media informasi fasilitas	Menata petunjuk arah, papan informasi, dan media digital agar fasilitas pelayanan lebih mudah diketahui dan digunakan oleh masyarakat.	TW IV 2025	Kasubbag TU

LAMPIRAN

Dokumentasi Penguatan Kualitas Pelayanan Lainnya Triwulan III

Selain tindak lanjut yang dapat dibuktikan secara langsung pada BAB III, selama Triwulan III Tahun 2025 juga dilaksanakan berbagai penguatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi petugas, standarisasi produk layanan, monitoring dan evaluasi, serta penempatan petugas front office sesuai kompetensi. Dokumentasi pada lampiran ini merupakan praktik penguatan layanan dan tidak seluruhnya menjadi bukti langsung terhadap rencana aksi prioritas pada BAB III.

Gambar 1. Bimbingan teknis dan pelatihan pelayanan publik

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
NOMOR 609 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER NOMOR 32 TAHUN 2025 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yang memberikan kepastian tentang hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Gambar 2. Standarisasi produk layanan sesuai SOP dan ketentuan yang berlaku

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK IND
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATE
Jalan K.H. Wachid Hasyim Nomor 01 Jember 6813
Whatsapp Center : 0811 365 6262
//Website: www.jember.kemenag.go.id E-mail: kemenagember

MONITORING DAN EVALUASI
PETUGAS LAYANAN TERPADU SATU PINTU
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JE
TRIWULAN 3 TAHUN 2025

Kemampuan & Kecakapan Petugas Layanan

A. Identitas Petugas

1	Nama Petugas	:	Inwinarni Fauziah, SIF
2	Jabatan/Unit Kerja	:	Arsiparis/Sub Bagian Tata Usaha/
3	Tanggal Observasi	:	5 Oktober 2025
4	Nama Observer	:	Faisol Abrari,M.Pd.I

B. Aspek Penilaian Kemampuan/Kecakapan

1. Pelayanan Dasar

No	Indikator	Deskripsi Perilaku	Skor (1–5)

Gambar 3. Monitoring dan evaluasi berkala terhadap kualitas hasil pelayanan

Penempatan petugas front office sesuai kompetensi dan bidang keahlian juga menjadi bagian dari upaya menjaga konsistensi kualitas layanan kepada masyarakat.

Gambar 4. Penempatan petugas front office sesuai kompetensi dan bidang keahlian