Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

LAPORAN HASIL SURVEI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

TRIWULAN II

Periode: April-Juni 2026

2026

LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

TRIWULAN II

Periode: April s.d Juni 2026

Berdasarkan

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2026

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

KABUPATEN JEMBER

TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PENGGUNA LAYANAN

PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

TRIWULAN II

Periode : April s.d Juni 2026

Disahkan di Jember

Pada hari Senin, 6 Juli 2026

Mengetahui

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember

Dr.Santoso,S.Ag, M.Pd

NIP. 196908251991031003

Pelaksana Survei

Tim Kerja Pembangunan ZI,

Faisol Abrari, M.Pd.I

NIP. 197505212005011002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode bulan April sampai dengan bulan Juni 2026.

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

Berdasarkan hal tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2026 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

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 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

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 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode Triwulan II Tahun 2026 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 6 Juli 2026

Ketua Survei,

Faisol Abrari, M.Pd.I

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN 2
KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
BAB I KUESIONER SURVEI 5
BAB II METODOLOGI SURVEI 7
A. Kriteria Responden 7
B. Metode Pencacahan 13
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis 14
BAB III PENGOLAHAN SURVEI 15
A. Analisis Hasil Survei 15
B. Tindak Lanjut Hasil Survei 16
C. Rencana Tindak Lanjut 17
BAB IV DATA SURVEI 19
A. Data Responden 19
B. Data Dukung Lainnya 28

BAB I
KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 05 Tahun 2026 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas yang dilaksanakan pada tanggal 1 April s.d 30 Juni 2026 dan diperoleh sebanyak 219 (Dua Ratus Sembilan Belas) Populasi dan 140 (Seratus Empat Puluh) sample responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	**Informasi** Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	**Persyaratan** Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	**Prosedur/Alur** Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	**Jangka waktu** Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	**Tarif/Biaya** Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.

No	Ruang Lingkup
6	**Sarana prasarana pendukung** Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	**Petugas pelayanan** Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
8	**Layanan konsultasi dan pengaduan** Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/*hotline/callcenter/*media *online*), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Populasi dalam survei ini adalah pengguna layanan di Kemenag Kabupaten Jember yang menerima layanan pada periode Triwulan II Tahun 2026. Besaran sampel yang digunakan dalam survei mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran III).

Dengan menggunakan table tersebut, diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Populasi Dan Sampel Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Periode Triwulan II Tahun 2026

NOMOR URUT SAMPLE	NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
1.	2	Pendidikan Dasar dan Madrasah
2.	3	Surat
3.	4	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
4.	5	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
5.	6	Bimas Islam
6.	8	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
7.	9	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
8.	10	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
9.	11	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
10.	14	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
11.	15	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
12.	16	Pendidikan Agama Islam (PAIS)

13.	18	Pendidikan Dasar dan Madrasah
14.	19	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
15.	21	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
16.	22	Pendidikan Dasar dan Madrasah
17.	23	Pendidikan Dasar dan Madrasah
18.	25	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
19.	28	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
20.	30	Haji dan Umrah
21.	31	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
22.	32	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
23.	33	Pendidikan Dasar dan Madrasah
24.	34	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
25.	35	Urus Ijasah
26.	36	Bimas Islam
27.	38	Pendidikan Dasar dan Madrasah
28.	39	Perizinan
29.	40	Pendidikan Dasar dan Madrasah
30.	41	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
31.	42	Pendidikan Dasar dan Madrasah
32.	45	Perizinan
33.	46	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
34.	47	Ikrar Muallaf
35.	49	ligalisir ijazah
36.	51	Pendidikan Dasar dan Madrasah

37.	53	Pendidikan Dasar dan Madrasah
38.	54	Pendidikan Dasar dan Madrasah
39.	57	Perizinan
40.	59	Pendidikan Dasar dan Madrasah
41.	60	Pendidikan Dasar dan Madrasah
42.	61	legalisir
43.	62	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
44.	63	Bimas Islam
45.	70	Pendidikan Dasar dan Madrasah
46.	71	Legalisasi Dokumen
47.	73	Pendidikan Dasar dan Madrasah
48.	74	Pendidikan Dasar dan Madrasah
49.	75	Perizinan
50.	76	Pernikahan
51.	77	Pendidikan Dasar dan Madrasah
52.	78	Mengurus beda data
53.	80	legalisir
54.	81	Legalisir
55.	82	Pendidikan Dasar dan Madrasah
56.	84	Bimas Islam
57.	85	Pendidikan Dasar dan Madrasah
58.	87	rapak
59.	90	Surat Rekomendasi Mutasi
60.	91	Perizinan

61.	93	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
62.	97	Pendidikan Dasar dan Madrasah
63.	98	Bimas Kristen
64.	99	Pengusulan insentif
65.	102	Pendidikan Dasar dan Madrasah
66.	104	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
67.	106	Slip Gaji
68.	107	Perizinan
69.	109	Pendidikan Dasar dan Madrasah
70.	110	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
71.	113	ASN
72.	115	Konsultasi terkait BMN
73.	116	Tanda tangan SKP
74.	117	Pendidikan Dasar dan Madrasah
75.	120	Pendidikan Dasar dan Madrasah
76.	122	Perizinan
77.	125	Perizinan
78.	126	Kader
79.	127	Perizinan
80.	128	Perizinan
81.	129	Bimbingan pernikahan
82.	130	Bimbingan perkawinan
83.	131	Bimas Islam
84.	132	Bimas Islam

85.	134	Bimbingan Perkawinan pada KUA Wuluhan
86.	136	Bimas Islam
87.	140	mutasi siswa
88.	141	Pernikahan
89.	143	Pendidikan Dasar dan Madrasah
90.	145	BP-4
91.	146	Slip Gaji
92.	147	Pendidikan Dasar dan Madrasah
93.	148	Legalisir
94.	150	Tanda tangan sertifikat tahfidz al-qur'an
95.	151	Perizinan
96.	154	Layanan ASN
97.	155	Slip gaji
98.	156	Slip gaji
99.	157	Bimas Islam
100.	160	Perizinan
101.	162	Bimas Islam
102.	163	Perizinan
103.	164	Zakat dan Wakaf
104.	165	Zakat dan Wakaf
105.	166	Pendidikan Dasar dan Madrasah
106.	167	SLIP GAJI ASN
107.	169	Pendidikan Dasar dan Madrasah
108.	170	Pendidikan Agama Islam (PAIS)

109.	171	Pendidikan Dasar dan Madrasah
110.	176	Layanan Kristen
111.	178	Pendidikan Dasar dan Madrasah
112.	179	Keuangan
113.	180	Pengajuan KGB
114.	181	SK KGB
115.	182	SK KGB
116.	183	PERMOHONAN KGB
117.	185	Administrasi
118.	186	Cover BPJS ortu
119.	187	Perizinan
120.	188	KGB
121.	189	Pengajuan cuti tahunan
122.	190	Layanan ASN SK KGB
123.	192	SK KGB 2023
124.	194	KGB
125.	195	Slip Gaji
126.	196	Perizinan
127.	198	Pengajuan slip gaji
128.	199	Bagian Keuangan.
129.	200	UP
130.	202	Pelayanan KGB
131.	204	Layanan keuangan
132.	205	Pengajuan slip gaji

133.	206	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
134.	207	Pendidikan Dasar dan Madrasah
135.	209	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
136.	210	SK KGB tahun 2023
137.	211	Minta dokumen KGB
138.	213	File KGB tahun 2023
139.	215	Studi Tiru Pengelolaan Arsip
140.	216	Pendidikan Dasar dan Madrasah

B. Metode Pencacahan

a. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu perhatikan adalah sebagai berikut.

a. Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* https://tally.so/r/wbA5lZ yang sudah disiapkan oleh Tim Survey Kementerian Agama Kabupaten Jember
b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *WhatsAap (WA)* atau *email* masing-masing responden.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup ditetapkan di dalam kuesioner.
b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

c. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ini dilaksanakan pada tanggal 1 April s.d 30 Juni 2026.

d. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, artinya Responden dalam survey ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama dalam rentang waktu Triwulan II Tahun 2026. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dalam Standar Pelayanan ada 39 layanan eksternal yang diterima oleh masyarakat.

e. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

BAB III
PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2 Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember menunjukkan bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode April s.d Juni Tahun 2026 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **3,97** atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori **A "SANGAT BAIK"**, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan							
IPAK Per Aspek	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Kategori	3,94	3,96	3,97	3,97	3,98	3,97	3,97	3,97
IPKP Unit Layanan	**A (Sangat Baik)**							

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 April s.d 30 Juni 2026 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah

   P3 : Dengan indikator Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

   Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:

   a. Layanan Online melalui WA center
   b. Aplikasi layanan yang terintegrasi
   c. Website dan media sosial lainnya dari Kemenag Jember yang telah mencantumkan satndar pelayanan
   d. Sarana Informasi offline pada PTSP kemenag Jember
   e. Tersedianya ruang layanan konsultasi untuk pelayanan

2. Ruang Lingkup Terendah

   P1: Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

   Indikator **P1** yang mengukur **kejelasan dan kesesuaian persyaratan pelayanan** memperoleh nilai sebesar **3,94**, yang merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih dalam kategori **Sangat Baik**.

Indikator ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap:

Kejelasan informasi persyaratan layanan ,Kemudahan memahami persyaratan ,dan Kesesuaian antara persyaratan yang diinformasikan dengan yang diterapkan di lapangan

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dianalisis bahwa masih terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, yaitu:

1. **Informasi persyaratan layanan belum sepenuhnya mudah dipahami oleh seluruh masyarakat**, terutama bagi pengguna layanan dengan latar belakang pendidikan yang beragam.
2. **Penyampaian informasi persyaratan belum sepenuhnya dapat diakses oleh masyarakat di semua media**, baik secara langsung maupun melalui media informasi (banner, website, dll).

Hal ini menunjukkan bahwa aspek transparansi dan kejelasan persyaratan layanan masih perlu diperkuat agar masyarakat memperoleh kepastian dan kemudahan dalam mengakses layanan.

C. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan pada aspek persyaratan pelayanan, ada langkah-langkah yang akan dilakukan dengan harapan dengan dilaksanakannya tindak lanjut tersebut, diharapkan ke depan:

- Tidak ada lagi kesenjangan antara informasi dan pelaksanaan di lapangan
- Masyarakat lebih mudah memahami persyaratan layanan
- Tingkat kepuasan terhadap indikator P2 meningkat secara signifikan

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab

			TW II	TW III	TW IV	
1	Informasi Persyaratan	Peningkatan Aksesibiltas dengan menyediakan layanan online melalui WA center maupun media sosial lainnya yang memuat Standar Pelayanan	v			Humas dan Prakom
		Menyusun format persyaratan dalam bentuk yang mudah dipahami	v			Humas, Prakom dan Tim 6
		Memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan memahami persyaratan.	v			Kasubag TU

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel 3 Data Responden

NO	NAMA RESPONDEN	WAKTU REKAM
1.	Wiwik indrawati	01/04/2026 02:26
2.	Nanang Surahman	01/04/2026 02:28
3.	ahmad fauzi	01/04/2026 02:29
4.	Wahyu Nur Indah, S.Pd.I., M.Pd.I.	01/04/2026 02:54
5.	Drs. Nurul Hidayati	01/04/2026 03:45
6.	M. AS ADI SHODIQIN	01/04/2026 03:54
7.	SHUFIATUS SA'ADAH	01/04/2026 04:01
8.	Hofi Rahman	01/04/2026 04:03
9.	Muhammad Faiz	01/04/2026 04:11
10.	Mohammad Wawan Junaedi, S.Pd.I	01/04/2026 05:22
11.	YUNI LAILATUL FAJRIYAH	01/04/2026 06:07
12.	Aqidatul Muzayyanah	01/04/2026 06:46
13.	achmad fadly syahreza	01/04/2026 06:51
14.	FATIMAH	01/04/2026 07:05
15.	Mohammad Sukron	01/04/2026 08:29
16.	Hariska	01/04/2026 08:49
17.	Hindun Dahliana	01/04/2026 10:00
18.	Sumiyati	01/04/2026 12:31
19.	IIM MAIMUNAH	02/04/2026 00:13
20.	FAUSI, S.Pd.I	02/04/2026 01:21
21.	LAILATUL FAJRIYAH, S.Pd.I	02/04/2026 01:41

22.	Devi Susilawati, S.Pd.I	02/04/2026 01:48
23.	Ummul Atiyah	02/04/2026 02:08
24.	BUDI WIYONO, S.Pd.I	02/04/2026 02:15
25.	AHMAD NUR HABIBI	02/04/2026 02:32
26.	Soni Tia Kurniawan	02/04/2026 04:18
27.	Dian setyorini	06/04/2026 04:06
28.	Siti Nur Aini Nura	06/04/2026 05:11
29.	hesti figi yanti	06/04/2026 13:39
30.	Zein pahlevi	08/04/2026 04:06
31.	Muhammad Hamim	08/04/2026 06:12
32.	Dhea Aulia	14/04/2026 01:09
33.	Muhammad hasannullah	14/04/2026 02:29
34.	Nur Holis Malik	14/04/2026 02:51
35.	RIDHO MAULANA	15/04/2026 03:49
36.	Hoirul Anam	20/04/2026 03:00
37.	Arief Hilman Afthoni	20/04/2026 03:05
38.	AHMAD ZANDRA RIORDAN	20/04/2026 05:45
39.	Kusdiyanto SP.	23/04/2026 03:39
40.	Nafisatul Fikriyah	28/04/2026 02:18
41.	Siti Hosniyatul Hotimah	28/04/2026 02:20
42.	SYIFULLAH NAHVI MULYAWn	28/04/2026 03:24
43.	Divia Elsa Apriani	30/04/2026 07:16
44.	KHARUL ANAM	04/05/2026 02:17
45.	FARREL ANTOLINO RAMADHAN	06/05/2026 06:38
46.	Ahmad Fadholi Rohman	06/05/2026 07:12
47.	Dwi Nurhidayah	06/05/2026 08:48

48.	Achmad Fadly Syahreza	07/05/2026 04:10
49.	Enik	07/05/2026 04:16
50.	Samsul arifin	07/05/2026 04:29
51.	Nabil Fahmi Ilman	07/05/2026 05:19
52.	Imam ferdianto	07/05/2026 06:45
53.	muhammad Handika Julio	08/05/2026 01:38
54.	Ahmad Muslim	08/05/2026 02:24
55.	mutmainnah	08/05/2026 04:21
56.	hariyadi	08/05/2026 08:39
57.	MUHAMMAD ALFIAN FERNANDA	08/05/2026 09:24
58.	putri setyaningsih	12/05/2026 06:37
59.	A. Syarif Hidayatullah	12/05/2026 06:47
60.	Aditio Danar Banjebat	12/05/2026 07:15
61.	siti mutmainah	12/05/2026 07:45
62.	Agus Satrio Panggabean	13/05/2026 06:23
63.	Yessy Suyusa	13/05/2026 07:52
64.	Elisabeth Habu	18/05/2026 04:11
65.	Oni Asri Aprilianti	18/05/2026 06:09
66.	Wahyu_Indah	18/05/2026 23:09
67.	Ahmad Hotib S.Sos	19/05/2026 04:40
68.	Siti Nurul Hidayah	19/05/2026 05:43
69.	Mulyadi	20/05/2026 02:17
70.	Suci Ambarwati	20/05/2026 03:27
71.	Nurchasanah	21/05/2026 05:23
72.	Muhammad Andrik	21/05/2026 06:06
73.	Faried Syaifur Rijal	21/05/2026 06:27
74.	UBAIDULLAH	21/05/2026 07:11

75.	Bagus Wicaksono	22/05/2026 03:30
76.	Angga Faris	23/05/2026 07:31
77.	alifatu husna	26/05/2026 01:40
78.	LINDATUS SOLEHAH	26/05/2026 01:58
79.	Reyhan Nadhif Fachrurrozy	26/05/2026 02:32
80.	Nasiruddin, S.Pd.	26/05/2026 06:24
81.	Ulya lailatul iliyuna	26/05/2026 07:03
82.	M. Yudrikul Uqola	26/05/2026 07:06
83.	Iffa Miftahurohmah	26/05/2026 08:56
84.	FATHURROSI	29/05/2026 03:07
85.	PUTRI KHOIRUN NISA'	29/05/2026 03:13
86.	Desy sukma farikha	29/05/2026 03:19
87.	putri nayla windira	29/05/2026 09:11
88.	Saifur rizal	02/06/2026 07:19
89.	Eko Bagus Suprianto	03/06/2026 01:21
90.	RATIH KUMALASARI	04/06/2026 01:54
91.	IKMAL MUNTADHOR	04/06/2026 04:39
92.	Ahmad Mufti	04/06/2026 05:47
93.	Rio tri s	04/06/2026 06:22
94.	Budiyono	05/06/2026 03:06
95.	AS'AD DAROINI, S.TH.I	08/06/2026 01:37
96.	Choiril Huda	09/06/2026 01:52
97.	M. Ridho satrio	09/06/2026 01:56
98.	Ahmad Nurus	09/06/2026 02:27
99.	Washil Setiawan	10/06/2026 01:45
100.	Muhammad Jaelani	11/06/2026 09:35
101.	Ahmad muhaymin wahid	12/06/2026 06:32

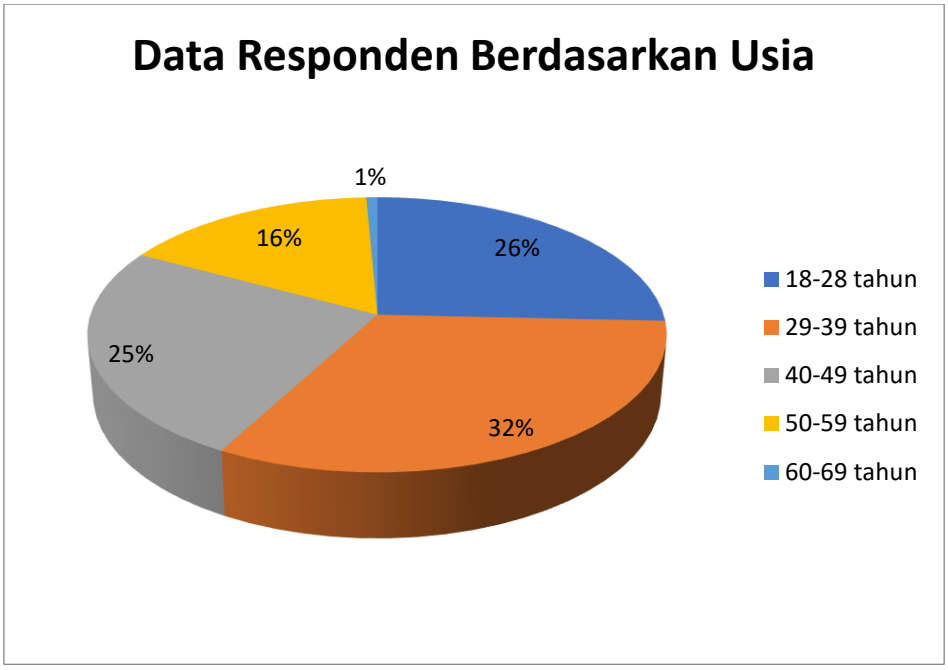
102.	Bayu Ramadhanu	12/06/2026 06:45
103.	Musthofa	12/06/2026 08:26
104.	Moch Khoiron	12/06/2026 08:39
105.	Mohammad Ilzamunnabil	12/06/2026 08:48
106.	JUMSARI	15/06/2026 03:54
107.	Abdul Rasid	17/06/2026 03:19
108.	BADRUS SOLEH	17/06/2026 05:57
109.	Dewu Hurwanani	18/06/2026 05:50
110.	Ferry	23/06/2026 02:27
111.	Tiara Alfi Ela	24/06/2026 04:26
112.	MUHAMMAD NUR HAFIDZ	24/06/2026 04:51
113.	Amar Malik Ali Rosyid	24/06/2026 04:56
114.	MOHAMMAD SHOFA RITAUDIN	24/06/2026 05:01
115.	Mausul Rohim	24/06/2026 08:35
116.	Mochtar Safaat	24/06/2026 08:46
117.	Fedri Pamungkas	25/06/2026 01:52
118.	Ahmad Marzuqi	25/06/2026 02:04
119.	Malihatus Syafiyah	25/06/2026 07:16
120.	IKMA MUNTADHOR	25/06/2026 07:22
121.	Tri Martini, S.Pd	25/06/2026 07:22
122.	Tri Martini, S.Pd	25/06/2026 07:32
123.	Zainul abidin	25/06/2026 08:09
124.	Afifatus Sholeha	25/06/2026 08:31
125.	Mohammad Abu Dardak Dwi D	25/06/2026 12:07
126.	Lisbinantin	26/06/2026 01:26
127.	FINA AGUSTIN	26/06/2026 02:58
128.	Hairul Fausi	26/06/2026 03:59

129.	Lilik Umu Hanik, S.Ag	26/06/2026 09:22
130.	Ida khoridah hauriyah	27/06/2026 08:19
131.	Anis Afrokhiyah	29/06/2026 01:50
132.	Tutik Syarifah	29/06/2026 03:41
133.	AMIN SAPUTRA	29/06/2026 05:06
134.	Oni asri aprilianti	29/06/2026 07:19
135.	Agung Y	30/06/2026 01:37
136.	MUHAMMAD SAIFUL HADI	30/06/2026 02:33
137.	Burhan uddin	30/06/2026 03:20
138.	Abdul Muis Mulahod	30/06/2026 04:16
139.	Moh. Wafik Isro'i	30/06/2026 06:13
140.	Zam Zam Hajaroh	30/06/2026 08:08

Tabel 4 Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18-28 tahun	36	26
2	29-39 tahun	45	32
3	40-49 tahun	35	25
4	50-59 tahun	23	16
5	60-69 tahun	1	1
	Jumlah	140	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29-39 tahun sebanyak 45 (Empat Puluh Lima) orang dengan presentase 32% (Tiga Puluh Dua) persen.

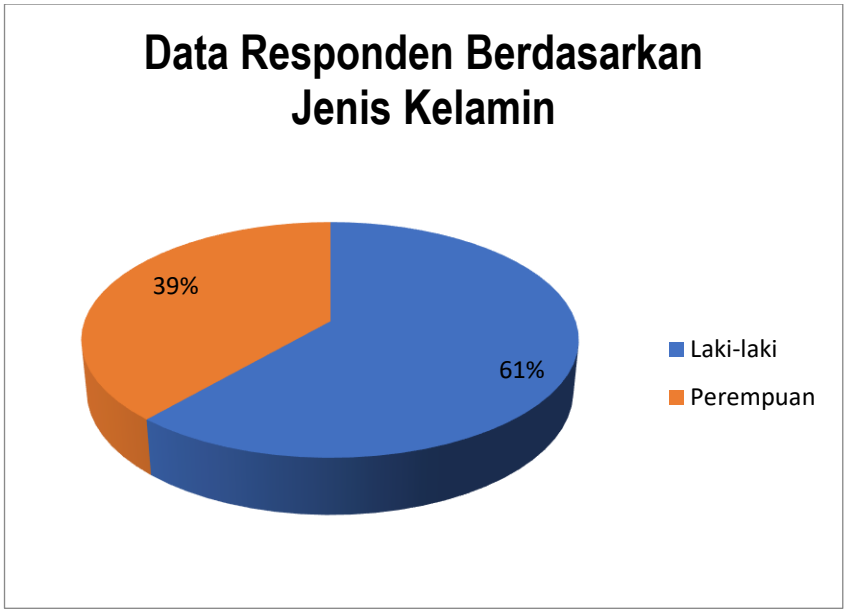


Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan II Tahun 2026

Tabel 5 Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	86	61
2	Perempuan	54	39
	Jumlah	140	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 86 (Delapan Puluh Enam) orang dengan presentase 61% (Enam Puluh Satu) Persen dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 (Lima Puluh Empat) orang dengan persentase 39% (Tiga Puluh Sembilan) persen.

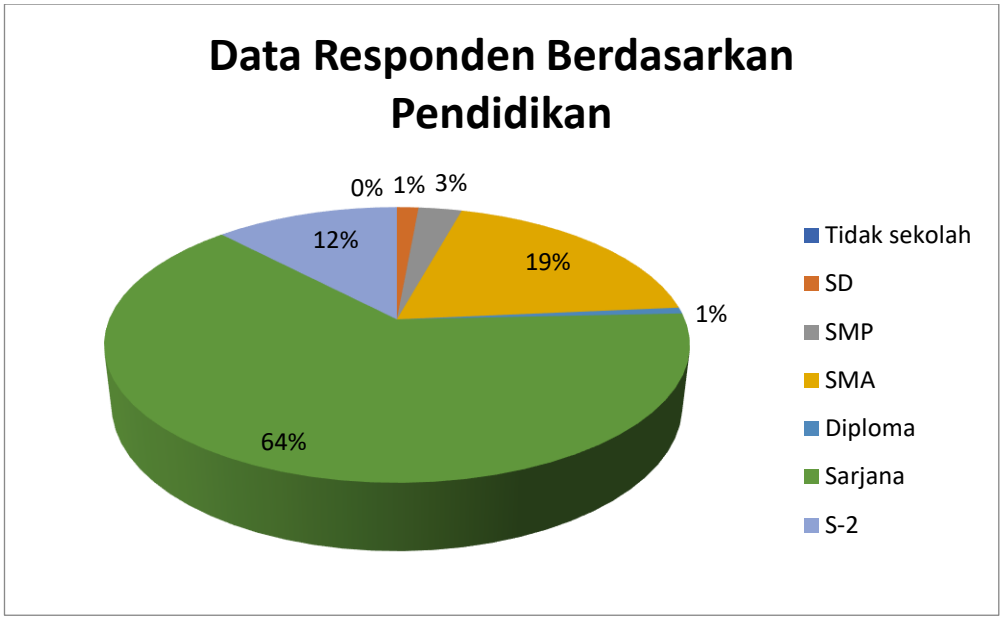


Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan II Tahun 2026

Tabel 6 Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	2	1
3	SMP	4	3
4	SMA	27	19
5	Diploma	1	1
6	Sarjana	89	64
7	S-2	17	12
	Jumlah	140	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan Sarjana sebanyak 89 (Delapan Puluh Sembilan) orang dengan presentase 64% (Enam Puluh Empat) persen.

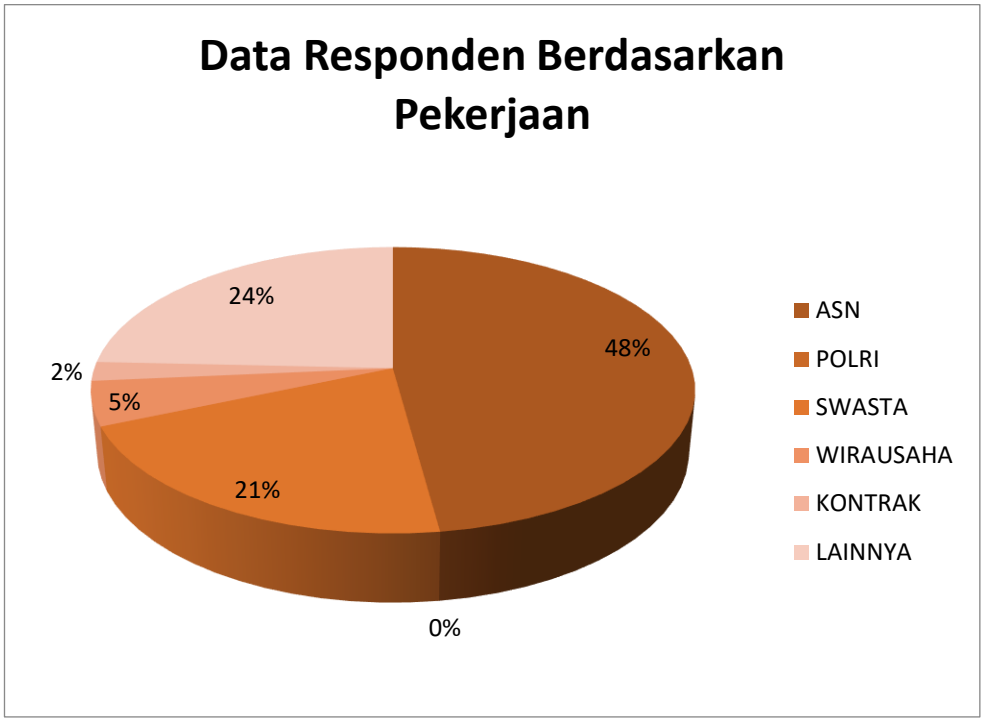


Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan II Tahun 2026

Tabel 7 Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	ASN	67	48
2	POLRI	0	0
3	SWASTA	29	21
4	WIRAUSAHA	7	5
5	KONTRAK	3	2
6	LAINNYA	34	24
	Jumlah	140	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan Lainnya disebutkan dalam angket sebanyak 67 (Enam Puluh Tujuh) orang dengan presentase 48% (Empat Puluh Delapan) persen.



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan II Tahun 2026

B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
Periode Triwulan II 2026

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan https://tally.so/r/wbA5lZ Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

PENGGUNA LAYANAN

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

KAB.JEMBER

RESPONDEN

Jumlah		140
Jenis Kelamin	Laki-laki	86
	Perempuan	54
Pendidikan	Tidak sekolah	0
	SD	2
	SLTP	4
	SLTA	27
	Diploma (I, II dan III)	1
	S1	89
	S2	17
Pekerjaan	ASN	67
	TNI	0
	POLRI	0
	Swasta	29
	Wirausaha	7
	Kontrak	3
	Lainnya	34

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

TRIWULAN II

NILAI INDEKS

3,97

Periode Triwulan II 2026

KUESIONER SPKP TAHUN 2026
KUESIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TAHUN 2026

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 (berdasarkan lampiran Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

Sampel Morgan dan Krejcie

Penentuan Sample					
Populasi	**Sampel**	**Populasi**	**Sampel**	**Populasi**	**Sampel**
(N)	**(n)**	**(N)**	**(n)**	**(N)**	**(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