



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Peraturan Perundangan.....	2
Maksud dan Tujuan.....	2
Sasaran.....	2
Ruang Lingkup.....	3
Manfaat.....	3
Unsur/Indikator Penilaian.....	3
BAB II.....	5
TEKNIS PELAKSANAAN.....	5
Pengertian.....	5
Pengertian Umum.....	5
Unsur Survei Kepuasan Penerima Layanan.....	6
Pengertian Khusus.....	7
Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan.....	8
Persiapan.....	8
Pengumpulan data.....	10
Pengolahan Data.....	10
Analisa Data.....	11
Evaluasi dan Program.....	13
BAB III.....	14
PROFIL DAN PEMBAHASAN.....	14
Profil Organisasi.....	14
Profil Responden.....	16
Gender.....	16
Pendidikan Terakhir.....	17
Pekerjaan.....	18
Tingkat Kepuasan Penerima Layanan.....	19
Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Penerima Layanan.....	27
BAB IV.....	29
KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
Kesimpulan.....	29
Saran.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada penerima layanan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Penerima layanan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Penerima layanan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicudanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Penerima layanan.

Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Penerima layanan, menilai tingkat kepuasan Penerima layanan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagaiberikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat penerima layanan tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga

pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;

3. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta penerima layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur.

Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survei Kepuasan Penerima layanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur.
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur.

Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 10 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Kantor Agama Kabupaten Kabupaten Lampung Timur maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari

ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Penerima layanan, yang meliputi :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Perilaku dan Sikap Petugas
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan
4. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan
5. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
6. Kesesuaian Produk Pelayanan
7. Kompetensi/kemampuan petugas
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

Pengertian.

Pengertian Umum

- a. Survei Kepuasan Penerima Layanan atau biasa disebut/dikenal dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- b. Survei Kepuasan Penerima Layanan adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Penerima Layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Penerima Layanan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- c. Penyelenggara pelayanan publik adalah Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur.
- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja pelayanan yang berupa Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerimaan pelayanan publik adalah orang, Penerima Layanan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur.
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian orang/penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur.
- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan

publik di Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Penerima Layanan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan untuk mengetahui kinerja Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur.

Unsur Survei Kepuasan Penerima Layanan

Penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur maka unsur/indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketentuan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Penerima Layanan, yang meliputi :

- a. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Sistem, mekanisme, prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang

- diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- a. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - f. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
 - g. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 - h. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Penerima Layanan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
 - i. Sarana dan Prasarana, yaitu yang berkaitan dengan alat atau fasilitas yang ada dan digunakan dalam pelayanan.
 - j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

Pengertian Khusus

- a. Ruang Tunggu adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.
- b. Ruang Pelayanan adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
- c. Toilet adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan

Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Penerima Layanan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik dari nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak setuju) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.

- Diberi nilai 2 (kurang setuju) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
 - Diberi nilai 3 (setuju) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
 - Diberi nilai 4 (sangat setuju) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia di banyak media informasi dan up to date.
- c. Penetapan responden dan lokasi

1) Jumlah responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar:

$$S = \frac{(k^2 \cdot N \cdot P \cdot Q)}{(d^2 (N-1) + k^2 \cdot P \cdot Q)}$$

2) Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan secara Offline terhadap responden yang telah menerima pelayanan Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur.

3) Target responden

Secara garis besar target responden adalah Penerima Layanan yang telah mendapat pelayanan dari Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur.

Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan baik dari internal maupun eksternal dengan metode pengisian kuisioner secara Offline berdasar unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Penerima Layanan terhadap misal 4 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbedabeda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survei Kepuasan Penerima Layanan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVALSKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00- 1,75	25,00- 43,75	D	Tidak baik
2	1,76- 2,50	43,76- 62,50	C	Kurang baik
3	2,51- 3,25	62,51- 81,25	B	Baik
4	3,26- 4,00	81,26- 100,00	A	Sangat baik

Output lain yang dihasilkan adalah Diagram Matriks Persepsi dan Harapan Responden (Diagram Importance & Performance Matrix).

Tinggi/High

<i>Berpengaruh Tinggi/High Leverage</i> Kuadran I Kategori : Perbaikan/Improve	Kuadran II Kategori : Pemeliharaan/ Maintenance
Kuadran III Kategori : Pemeliharaan/ Maintenance	Kuadran IV Kategori : Peninjauan Ulang/De-emphasize <i>Berpengaruh Rendah/Low Leverage</i>

Rendah/Low

Tinggi/High

Gambar 1 Kuadran Hasil Kerja/Performance

- Kuadran I : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga hasil kerja/performance unsur pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran II : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan unsur tersebut unggul dimata pelanggan.
- Kuadran III : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur. Tim Survei Kepuasan Penerima Layanan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Kantor Agama Kabupaten Lampung Timur kepada Penerima Layanan.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2022 dilakukan Survei Kepuasan Penerima Layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Survei ini mendapat respon positif dari Penerima Layanan yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEI KEPUASAN PENERIMA LAYANAN :

Profil Organisasi

Nama Instansi	:	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
Alamat	:	Jl. Sampoerna Jaya No. 05 Negara Nabung
No. Telp/Fax	:	-
Waktu Pelayanan	:	07.30 – 16.00 WIB
Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Haji dan Umrah, Pelayanan Bimas Islam, Pelayanan Unit Kepegawaian, Pelayanan Zakat dan Wakaf
Biaya Pelayanan	:	Tidak ada (Rp. 0)
Persyaratan Administrasi	:	Tergantung pada jenis pelayanan

VISI MISI :

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, Kemenag Kabupaten Lampung Timur telah menyusun Visi dan Misi serta Program Kerja yang dijabarkan sebagai berikut:

Visi :

Terwujudnya Masyarakat Lampung Timur yang Taat Beragama, Dinamis, Rukun, Cerdas dan Sejahtera Lahir Batin dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.

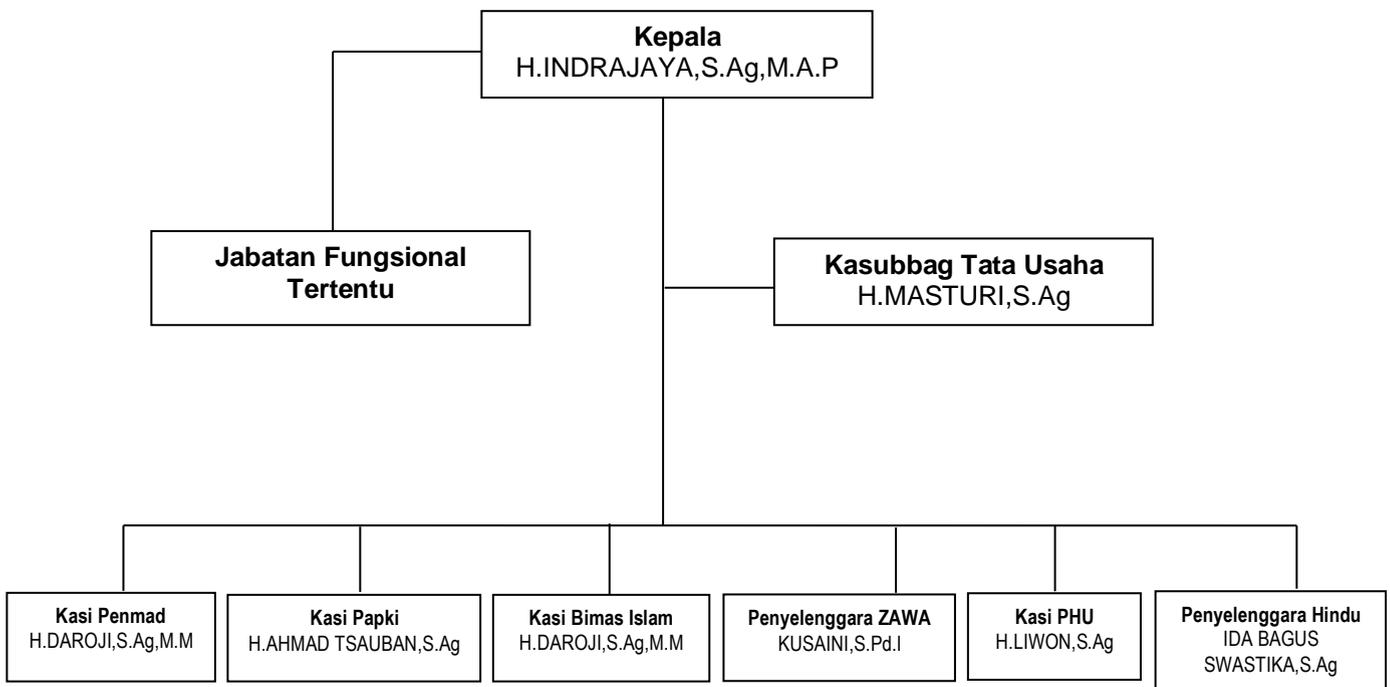
Misi :

- Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran Agama;

- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar Umat Beragama;
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas;
- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan;
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umroh yang berkualitas dan akuntabel;
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada Satuan Pendidikan umum, dan Pendidikan Keagamaan;
- g. Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya

Struktur Organisasi :

Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kab. Lampung Timur



Profil Responden

Responden merupakan penerima layanan yang pernah menerima layanan secara langsung terhadap pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Lampung Timur yang terdiri dari:

- h. Pegawai unit satker dibawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur.
- i. Masyarakat /Konsumen lainnya.

Gender

Responden yang menerima pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur ditinjau dari gender sebagian besar responden adalah responden pria yaitu sebesar 61% dari seluruh total responden, dan responden wanita yaitu sebesar 39%. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan gender dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	32 responden	64%
2	Perempuan	18 responden	36%
TOTAL		50 responden	100%

Pendidikan Terakhir

Responden ditinjau dari pendidikan sebagian besar responden adalah responden dengan tingkat pendidikan S1-S3 yaitu sebesar 30% dari seluruh total responden, diikuti dengan responden berpendidikan SMA ke bawah yaitu sebesar 60% dan yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan DI-DIII yaitu sebesar 10%. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada table berikut:

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA kebawah	30 responden	60%
2	DI-DIII	5 responden	10%
3	S1-S3	15 responden	30%
TOTAL		50 responden	100%

Pekerjaan

Responden ditinjau dari pendidikan sebagian besar responden adalah responden dengan pekerjaan Wiraswasta yaitu sebesar 56% dari seluruh total responden, diikuti dengan responden PNS/TNI/POLRI yaitu sebesar 20% dan yang paling sedikit adalah responden dengan pekerjaan lainnya yaitu sebesar 10%. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada table berikut:

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Wiraswasta	28 responden	56 %
2	PNS/TNI/POLRI	10 responden	20 %
3	Swasta	7 responden	14 %
4	Lainnya	5 responden	10 %
TOTAL		50 responden	100%

Tingkat Kepuasan Penerima Layanan

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur pada Tahun 2022 mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,40 atau konversi IKM sebesar 85,00.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2020:

Tabel 4 Data Interval Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVALSKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

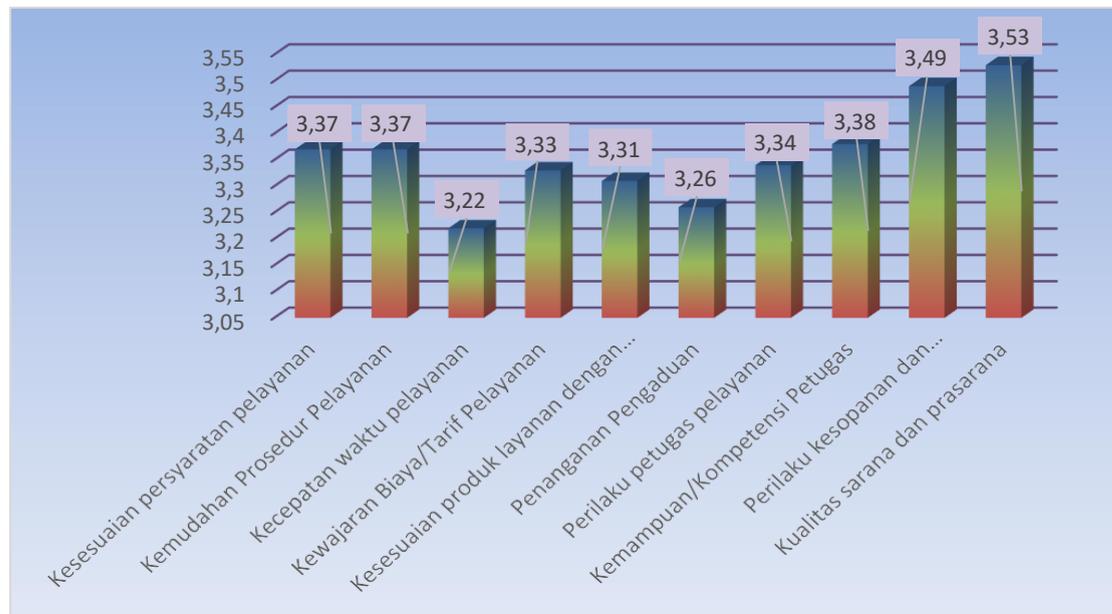
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan Penerima Layanan, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh Penerima Layanan, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh Penerima Layanan. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari Penerima Layanan, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh Penerima Layanan.

Tabel 5 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,37	Sangat Baik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,37	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,22	Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,33	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk layanandengan standard pelayanan	3,31	Sangat Baik
6	Penanganan Pengaduan	3,26	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	3,34	Sangat Baik
8	Kemampuan/Kompetensi Petugas	3,38	Sangat Baik
9	Perilaku kesopanan dan keramahan petugas	3,49	Sangat Baik
10	Kualitas sarana dan prasarana	3,53	Sangat Baik
Rata-rata tertimbang		3,36	Sangat Baik



Gambar 6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur

Berdasarkan Gambar di atas menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan sangat baik dan 1 unsur pelayanan memiliki kualitas yang baik. Unsur pelayanan yang dinilai Penerima Layanan memiliki kualitas baik adalah unsur kecepatan waktu pelayan.

Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Penerima Layanan

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Penerima Layanan pada Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir pada periode Tahun 2021, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

	Kesimpulan	Keterangan
	Nilai IKM	83,98
	Kategori	Sangat Baik
	Unsur Terendah	Kecepatan waktu pelayanan
	Unsur Tertinggi	Kualitas Sarana dan Prasarana
	Prioritas Perbaikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan waktu pelayanan 2. Penanganan Pengaduan 3. Kesesuaian produk layanan dengan standard pelayanan 4. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan 5. Perilaku petugas pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Penerima Layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penyusunan Kepuasan Penerima Layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022 menunjukkan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,35 atau konversi IKM 83,98.
- b. Hasil pengolahan Kepuasan Penerima Layanan memberikan informasi bahwa :

Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah :

- Kualitas sarana dan prasarana dengan point 3.53
- Perilaku kesopanan dan keramahan petugas dengan point 3.49
- Kemampuan/Kompetensi Petugas dengan point 3.38

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2022 :

- a. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka unsurunsur yang perlu mendapat prioritas perbaikan, yaitu :
 - 1) Kecepatan waktu pelayanan
 - 2) Penanganan Pengaduan
 - 3) Kesesuaian produk layanan dengan standard pelayanan
 - 4) Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
 - 5) Perilaku petugas pelayanan
- b. Perlu adanya penyesuaian dokumen persyaratan dengan jenis layanan yang diberikan, persyaratan dapat difasilitasi dengan layanan elektronik menggunakan fasilitas Teknologi Informasi yang ada.

- c. Perlu adanya pemangkasan prosedur layanan yang tidak perlu untuk lebih memudahkan prosedur layanan, serta merubah SOP yang ada, namun tetap memperhatikan/mempertimbangkan aturan yang berlaku.
- d. Perlunya pelatihan-pelatihan atau kegiatan serupa yang dapat memperbaiki kualitas kepribadian petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan kecepatan waktu layanan. Peningkatan kompetensi petugas pelayanan. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan secara tersurat maupun tersirat.
- e. Terkait untuk peningkatan sarana dan prasarana lebih di fokuskan pada support pelayanan dengan memaksiamalkan teknologi informasi.
- f. Survei ulang Kepuasan Penerima Layanan ini sebaiknya dilakukan kembali setelah dilakukan perbaikan-perbaikan, dan perlu pula dilakukan secara periodik baik secara internal maupun eksternal untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi penerima layanan.

LAMPIRAN

KUESIONER PERSEPSI LAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
TAHUN 2022

1. Persyaratan Pelayanan jelas dan mudah di dipenuhi oleh masyarakat
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
2. Informasi alur prosedur pelayanan jelas, sederhana dan mudah dipahami masyarakat.
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
3. Proses waktu pelayanan sesuai dengan informasi yang tertera dalam alur pelayanan.
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
4. Biaya pelayanan tertera jelas dan terbuka sehingga diketahui oleh masyarakat.
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
5. Tidak dipungut biaya dalam semua jenis layanan sesuai ketentuan.
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
6. Sarana pengaduan/keluhan pelayanan tersedia dan ada tindaklanjut pengaduan.
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
7. Prilaku Petugas pelayanan ramah dan jumlahnya sesuai sehingga tidak menimbulkan antrian.
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
8. Petugas pelayanan sigap dan cekatan serta memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
9. Sikap dan prilaku petugas pelayanan baik. Sopan dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju
10. Terdapat sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, nyaman dan layak digunakan
 - a. Tidak setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Sangat setuju



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
NOMOR 300 TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
TAHUN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pokok pelayanan, bimbingan dan pembinaan keagamaan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur, agar lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel, dipandang perlu menetapkan tim pelaksana survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai tim pelaksana survei kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf a;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
3. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;

7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 186 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR TAHUN 2022.
- KESATU : Menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur Tahun 2022 dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lapiran keputusan ini.
- KEDUA : Tugas Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur adalah sebagai berikut:
1. Ketua bertugas mengkoordinasikan, memimpin rapat dan memetakan tugas tim;
 2. Sekretaris bertugas menginventarisir dan merumuskan instrumen survei serta merumuskan proses Standar Operasional Prosedur Survei, serta membuat laporan hasil survey kepuasan masyarakat;
 3. Anggota bertugas melaksanakan survei, menginventarisir dan mengolah data hasil survey.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sukadana
pada tanggal 01 Oktober 2022

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR,



INDRAJAYA

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

NOMOR **300** TAHUN 2022

TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR TAHUN 2022.

No.	Nama	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan Dalam Tim
1.	H.Indrajaya,S.Ag.M.A.P	Kepala Kemenag Kab. Lampung Timur	Penanggungjawab
2.	H.Masturi,S.Ag	Kasubbag Tata Usaha	Ketua
3.	Khoirudin,S.H.I	Analisis Hukum	Sekretaris
4.	Hengky Budi Dharmawan,S.Kom	Pelaksana	Anggota



KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR,

INDRAJAYA