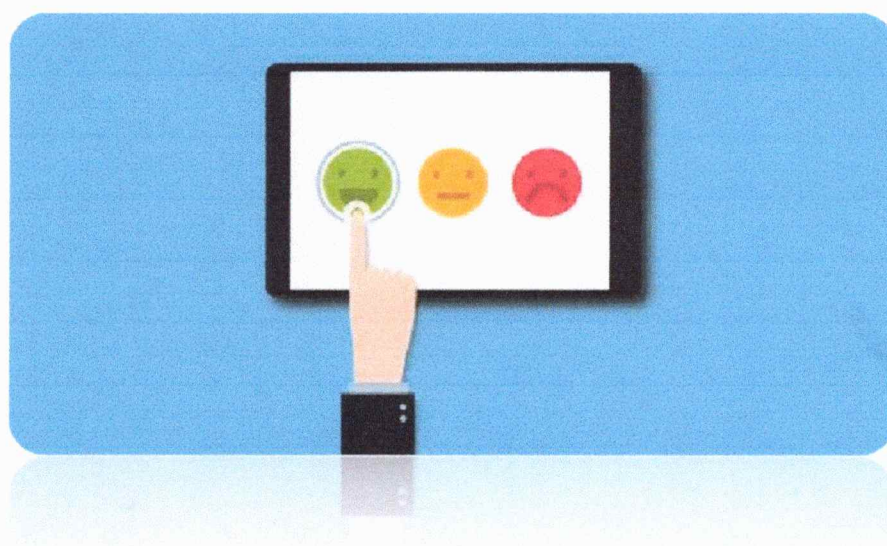




LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar
Triwulan II (April sd Juni 2025)**



Alamat: Jl. Gatot Subroto VI/J No. 30 Denpasar
Telp./Fax: 0361415498
Email: kotadenpasar@kemenag.go.id
Youtube: Kemenag Kota Denpasar

Facebook: Kankemenag Dps
Instagram: Kemenag_kotadps
Twitter: @Kemenag_KotaDps

KATA PENGANTAR

Puji syukur *Angayubagya* saya haturkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas *asungkertha waranugraha* Beliau, Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama kota Denpasar Triwulan II Tahun 2025 telah selesai disusun.

Laporan ini disusun sebagai media informasi mengenai capaian pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar di tahun 2025. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu upaya jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar untuk mengetahui sejauh mana penilaian dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dalam upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan layanan sekaligus meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah yang merupakan salah satu target utama dalam reformasi birokrasi disamping anti korupsi.

Saya sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan *feedback* dalam upaya untuk meningkatkan layanan dan kepuasan publik atas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar, sehingga terwujud Kementerian Agama terbuka dan memiliki pelayanan publik yang berkualitas dan berkelas dunia.

Salam Perubahan!

Denpasar, 21 Juli 2025

Kepala Kantor



Ida Bagus Ketut Rimbawan, S.Ag

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN5

1.1. Latar Belakang5

1.2. Dasar Hukum6

1.3. Maksud Dan Tujuan7

1.4. Ruang Lingkup8

BAB II. PROFIL INSTANSI.....9

2.1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar.....11

2.2. Daftar Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar Dari Masa Ke Masa 12

2.3. Visi dan Misi, 5 Nilai Budaya Kerja dan Program Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar13

2.4. Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama14

2.5. Moto Layanan15

2.6. Program Kementerian Agama Kota Denpasar15

2.7. Struktur Organisasi16

2.8. Tugas dan Fungsi17

2.9. Jenis Pelayanan.....18

2.10. Maklumat Pelayanan.....25

BAB III. METODOLOGI26

3.1. Persiapan26

3.2. Pengumpulan data27

3.3. Analisis Data Hasil27

3.4. Penyusunan Laporan27

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....28

4.1. Hasil survei mandiri.....28

4.2. Media Sosial..... 30

4.3. Hasil penilaian survei pelayanan publik oleh OMBUDSMAN RI Perwakilan
Provinsi Bali32

4.4. Hasil survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) oleh BPS33

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....34

5.1. Kesimpulan34

5.2. Saran.....35

LAMPIRAN.....36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga

pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feedback*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.2 Dasar Hukum

Dasar dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014,



Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. UU No 14 Tahun 2008 Tentang Informasi Publik
4. UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
5. Permenpan dan RB RI No 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah

1.3. Maksud Dan Tujuan

Maksud dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar yang dilaksanakan pada ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini juga bertujuan untuk:

1. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar yang diselenggarakan di PTSP
2. Memperoleh *feedback*/ umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Melakukan GAP analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.
4. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

1.4. Ruang Lingkup

Survei ini dilaksanakan atas seluruh pelayanan yang telah diterima masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dengan ruang lingkup kegiatan survei mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB II

PROFIL INSTANSI

Kementerian Agama sebagai salah satu komponen penyelenggara tugas kenegaraan dengan tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan dibidang agama. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, Kementerian Agama Kota Denpasar merupakan Instansi Vertikal dari Kementerian Agama yang melaksanakan tugas dan fungsi di daerah.

Upaya pemerintah dalam mewujudkan *good government* sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 telah dituangkan pada Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 186 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada Kementerian Agama. Melalui KMA tersebut, Inspektorat Jenderal Kementerian Agama pun mulai melakukan pembangunan Zona Integritas terhadap beberapa Satuan Organisasi/ Satuan Kerja/ Unit Pelaksana Teknis pada Kementerian Agama.

Pencapaian Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Ibu Komang Sri Marheni, S.Ag., M.Si selaku Kepala Kantor sebagai Pelopor Perubahan di tahun 2018 oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan sebuah pondasi bagi seluruh jajaran Kankemenag Kota Denpasar untuk mulai berbenah, berubah, berinovasi dalam upaya menciptakan sebuah tatanan birokrasi yang bersih, akuntabel, terpercaya dan siap melayani.



Melalui Keputusan Sekjen Kemenag Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penetapan Satuan Kerja sebagai *Pilot Project* Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi, ada 88 sator/satker/UPT yang ditetapkan sebagai *pilot project*, dan dari penilaian mandiri sekaligus verifikasi lapangan terdapat 14 sator/satker/UPT yang layak diajukan penilaian ZI-WBK dan hanya 1 satker yang layak diajukan untuk penilaian ZI-WBBM. Satu-satunya satker yang layak diajukan penilaian WBBM itu adalah Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar.

Berdasarkan Keputusan Sekjen tersebut di atas, di tahun 2019, jajaran Kankemenag Kota Denpasar kembali melanjutkan perjuangannya dalam upaya meraih predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang dimulai dengan penegakan komitmen segala bentuk gerak dan langkah upayanya melalui sebuah pencanangan. Pencanangan ZI-WBK menuju WBBM ini diharapkan dapat menginternalisasi spirit pelayanan SANTIH pada seluruh jajaran Kankemenag Kota Denpasar untuk mulai bekerja dan berkarya menuangkan seluruh kinerjanya dalam upaya mewujudkan Kankemenag Kota Denpasar sebagai WBBM.

Nama Instansi : Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar

Alamat : Jl. Gatot Subroto VI/J Nomor 30 Denpasar Waktu

Pelayanan : Senin-Jumat, pukul 07.30-16.00 Wita dan Jumat
pukul 07.30-16.30 Wita



2.1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar

Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar berdiri sebagai akibat dari pemisahan (pemekaran) pemerintahan Kabupaten Badung menjadi Kota Madya Denpasar dan Kabupaten Badung (pusat pemerintahan semula bertempat di kawasan *Civic Centre* Lumintang, kini telah dipindahkan ke Wilayah Sempidi sebagai akibat terjadinya kebakaran pada tahun 1999). Pemerintahan Kota Madya Denpasar sekarang menjadi Kota Denpasar, berpusat di jantung Kota Denpasar yaitu Jl. Gajah Mada No. 1 Denpasar. Seiring dengan perubahan tersebut, maka Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar mengikuti alur pemerintahan.

Pada saat berdirinya, Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar belum memiliki gedung tetap, diawali dengan menyewa sebuah bangunan di Jl. Pacar No. 1 Kereneng Denpasar, kemudian berpindah ke Jl. Teratai No. 25 Denpasar (sebelumnya merupakan Rumah Dinas Kepala Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Bali), dan sekarang Kementerian Agama Kota Denpasar telah memiliki kantor sendiri yang berlokasi di kawasan Lumintang (bekas *Civic Centre* Lumintang/eks. Puspem Badung) yang beralamat di Jl. Gatot Subroto VII/ J Denpasar Nomor 30.

2.2. Daftar Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar Dari Masa Ke Masa



(1). Drs. Tjokorda Raka Krisnu
Periode 1993 s.d 2003



(2). Drs. I Nyoman Sujana
Periode 2003 s.d 2006



(3). Drs. I Nyoman Mandiasa
Periode 2006 s.d 2007



(4). Drs. I Gusti Agung Raka Putra
Periode 2007 s.d 2008



Drs. I Gusti Nyoman
MangkuPeriode 2008 s.d
2010



(8). I. B. Md, Oka Yusa Manuaba, SH
Periode 2010 s.d 2015



Komang Sri Marheni, S.Ag., M.Si
Periode 2015 s.d 2020



Drs. IGA Gede Manguningrat, M.Ag
Periode 2020 s.d 2022



Ida Bagus Ketut Rimbawan, S.Ag
Periode 2022 sd Sekarang

2.3. Visi dan Misi, 5 Nilai Budaya Kerja dan Program Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar

Visi:

"Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong"

Misi:

1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
4. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
5. Meningkatkan produktifitas dan daya saing pendidikan;
6. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*);

2.4. Lima Nilai Budaya Kerja Kementerian Agama



1. Integritas

Keselajaran antara hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar

2. Profesionalitas

Bekerja secara disiplin, kompeten, dan tepat waktu dengan hasil terbaik

3. Inovasi

Menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik

4. Tanggung Jawab

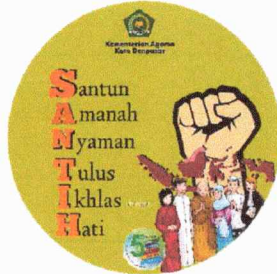
Bekerja secara tuntas dan konsekuen

5. Keteladanan

Menjadi contoh yang baik bagi orang lain

2.5. Moto Layanan

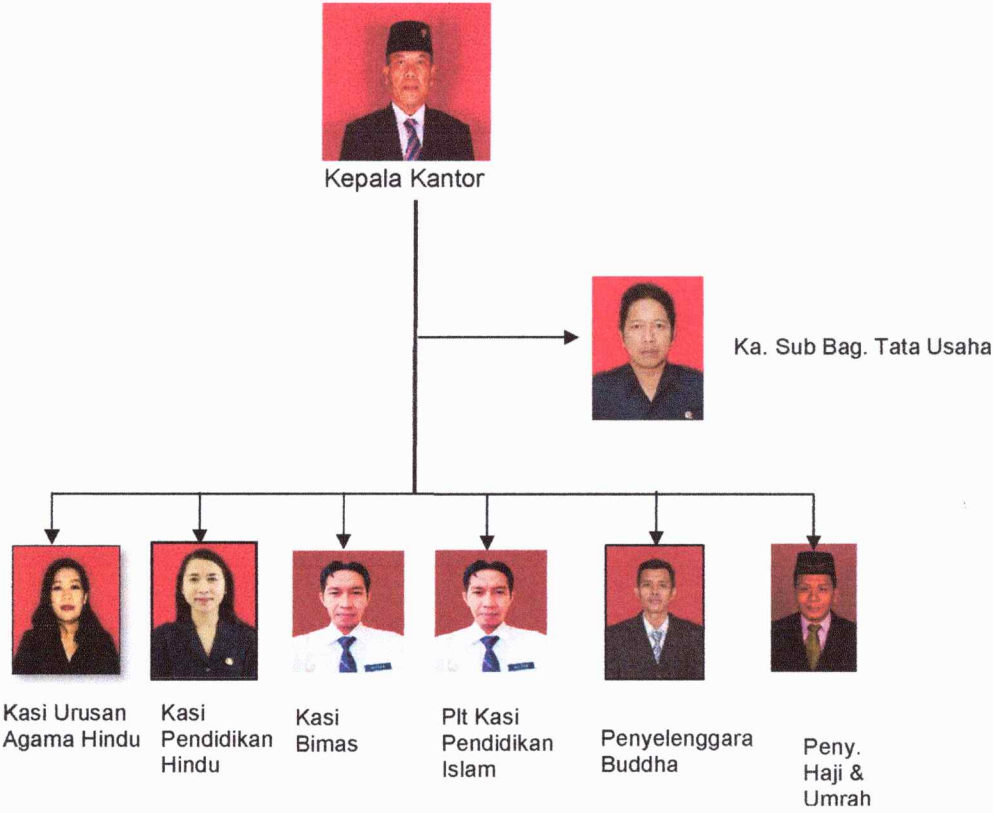
Melayani dengan **SANTIH**, yaitu Santun, Amanah, Nyaman, Tulus, Iklas, Hati



2.6. Program Kementerian Agama Kota Denpasar

1. Dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya;
2. Kerukunan Umat Beragama;
3. Bimbingan Masyarakat Islam;
4. Pendidikan Islam;
5. Bimbingan Masyarakat Kristen;
6. Bimbingan Masyarakat Katolik;
7. Bimbingan Masyarakat Hindu;
8. Bimbingan Masyarakat Buddha;
9. Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019.



2.7. Tugas dan Fungsi

a. Tugas

Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi

Sebagaimana yang tertuang dalam PMA Nomor 13 Tahun 2012, dalam melaksanakan tugas, Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota;
2. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah;
3. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
4. Pembinaan kerukunan umat bergama;
5. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
6. Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan

7. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten/kota.

2.8. Jenis Pelayanan



16 JENIS PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR



1. Pelayanan TPG / TFG

2. Pelayanan Konsultasi

3. Permohonan Data / Informasi

4. Permohonan Penyuluhan / Penceramah

5. Permohonan Bimbingan Rohani

6. Permohonan Bantuan Sosial

7. Permohonan Layanan Internal ASN

8. Permohonan Rohaniawan / DOA

9. Permohonan Izin Pendirian / Perpanjangan TPQ, MDT, PONPAS, Bantuan Pasraman

10. Permohonan Bantuan Tempat Ibadah

11. Permohonan Rekomendasi Pelaba Pura

12. Permohonan Izin Pendirian Madrasah

13. Layanan Pendaftaran & Pembatalan Haji

14. Permohonan Rekomendasi Paspor Haji / Umrah

15. Permohonan Rekomendasi Penggunaan TKA

16. Permohonan MoU



2.9. Maklumat Pelayanan

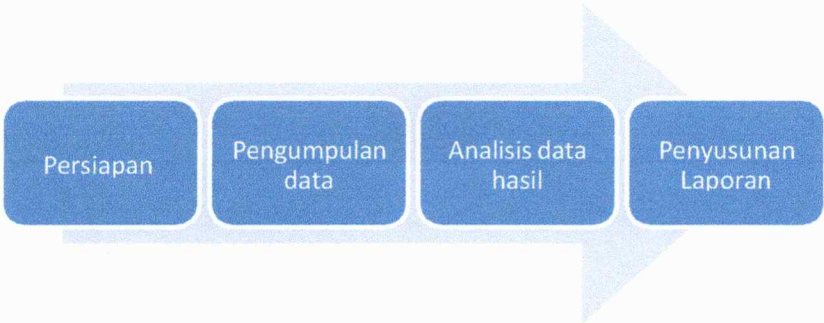
Maklumat pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar adalah sebagai berikut:

“Dengan ini, kami segenap karyawan/karyawati Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima konsekuensi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku

BAB III.

METODOLOGI

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar adalah sebagai berikut:



3.1. Persiapan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan langsung melalui penyebaran kuisisioner kepada para pengguna layanan Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dengan tahapan maka persiapan meliputi:

- Penetapan waktu pelaksanaan survei
- Penyediaan sarana survei (kuisisioner yang disebar melalui online)
- Penyusunan pertanyaan meliputi harapan dan tingkat kepuasanyang dirasakan oleh masyarakat keperluan pihak pelaksana survei), dan penentuan responden (sesuai permintaan pelaksana survei).
- Penentuan responden, yakni penerima layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar.

3.2. Pengumpulan data

Survey dilakukan melalui penilaian kepuasan melalui aplikasi google form dan penyebaran kuisisioner selama kurun waktu tahun 2025.

3.3. Analisis Data Hasil

Data-data yang didapatkan dari hasil survei tersebut kemudian dientry pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/ klasifikasi, analisa serta evaluasi sehingga didapatkan:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan
- b. Deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan, dengan kriteria
 - 1.00 – 1.50 (tidak sesuai / tidak mudah / tidak baik)
 - 1.51 – 2.50 (kurang sesuai / kurang mudah / kurang baik)
 - 2.51 – 3.50 (sesuai / mudah / baik)
 - 3.51 – 4.00 (sangat sesuai / sangat mudah / sangat baik)

3.4. Penyusunan Laporan

Laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

- a. Pendahuluan Laporan ini memberikan informasi mengenai latar belakang, tujuan survey, ruang lingkup, dan metodologi yang digunakan
- b. Draft Laporan merupakan rancangan laporan yang direview terlebih dahulu oleh Kepala Kantor.
- c. Laporan Akhir merupakan laporan final dari keseluruhan kegiatan/ pekerjaan. Laporan ini akan diterbitkan segera setelah draft Laporan Akhir disetujui oleh Kepala Kantor.

BAB IV.

HASIL DAN PEMBAHASAN

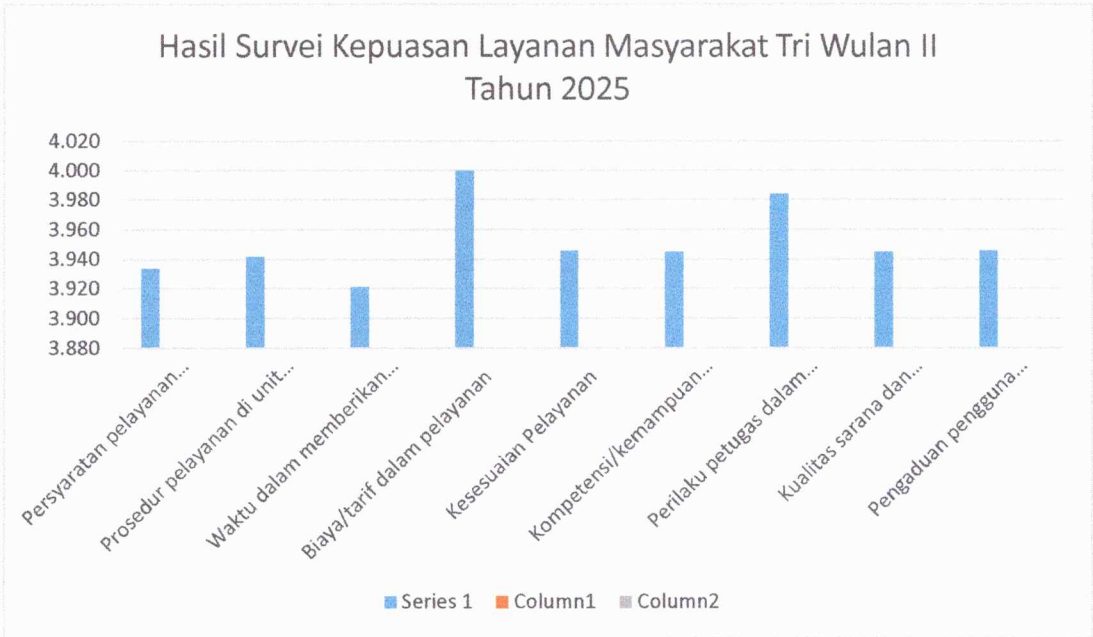
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kuartal I pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dilakukan secara mandiri dengan menyebar kuisioner kepada pengguna layanan Kantor Kemenag Kota Denpasar selama 14 hari mulai tanggal sampai dengan 27 Maret sd 8 April 2025 pada link Bulan April 2025 <https://bit.ly/SKMbulanApril2025kemenagkotadps> ; Bulan Mei 2025 pada link : <https://bit.ly/SKMbulanMei2025KemenagkotaDps> ; Bulan Juni 2025 pada link : <https://bit.ly/SKMbulanJuni2025Kemenagkotadps>

4.1. Hasil survei mandiri

Survei melalui penyebaran kuisioner ini dilakukan langsung dengan menyebarkan kuisioner kepada 201 pengguna layanan selama kuartal II Tahun 2025 pada Kantor Kemenag Kota Denpasar. Berdasarkan olah data, seluruh aspek pelayanan telah dirasakan optimal oleh pengguna layanan, baik dari sisi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kesesuaian produk dengan standar pelayanan, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, kompetensi petugas, dan pengelolaan pengaduan. Rincian hasil survei adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan dengan jenis layanan dinilai **sangat sesuai** dengan nilai rata-rata 3.9353
2. Prosedur pelayanan di unit dinilai **sangat mudah** dengan nilai rata-rata 3.9453
3. Waktu dalam memberikan layanan dinilai **sangat cepat** dengan nilai rata-rata 3,9303
4. Biaya/tarif dalam pelayanan dinilai **gratis** dengan nilai rata-rata 4.000
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikandinilai **sangat sesuai** dengan nilai rata-rata 3,9403
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dinilai **sangat kompeten** dengan nilai rata-rata 3,9502
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dinilai **sangat sopan dan ramah** dengan nilai rata-rata 3,9801
8. Kualitas sarana dan prasarana dinilai **sangat baik** dengan nilai rata-rata 3,9303
9. Pengaduan pengguna layanan dinilai telah **dikelola dengan baik** dengan nilai rata-rata 3,9403





Gambar 1. Hasil penilaian kepuasan masyarakat melalui penyebaran kuisisioner

Penilaian ini mengalami peningkatan dari hasil survei kuartal II di tahun 2025, pada seluruh poin penilaian. Peningkatan nilai pada poin ini terjadi atas upaya-upaya yang telah dilakukan oleh jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dengan memberikan pemahaman kepada petugas pemberi layanan, baik *front office*, operator bidang, serta seluruh *stakeholder* dalam menjamin kesesuaian pelayanan terhadap aspek persyaratan layanan yang telah ditetapkan, memotong prosedur layanan yang bertele-tele, memastikan terhadap hasil pelayanan agar sesuai dengan SOP dan janji layanan, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, menjunjung tinggi kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan serta menangani pengaduan.

4.1 Media sosial

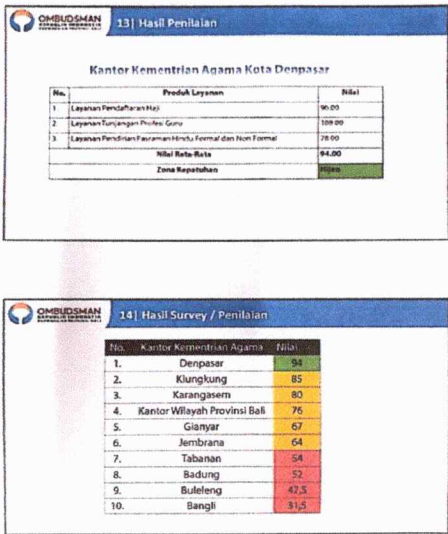
Dalam beberapa media sosial sebagai perantara informasi dan komunikasi yang dikelola oleh tim digital Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar, beberapa akun yang dikelola telah memiliki pengikut dalam jumlah yang besar dan aktif dalam komunikasi informasi



- 1. *Friend* Facebook Kankemenag Dps sejumlah 4.278
- 2. *Subscriber* YouTube Kemenag Kota Denpasar sejumlah 5.186
- 3. *Follower* Twitter @Kemenag_KotaDps sejumlah 51 akun
- 4. *Follower* Instagram @Kemenag_kotadps sejumlah 1.391 akun

4.3. Hasil penilaian survei pelayanan publik oleh OMBUDSMAN RI Perwakilan Provinsi Bali

Di tahun 2019, Kankemenag Kota Denpasar juga memperoleh kebanggaan karena sektor pelayanan publiknya mendapat kesempatan untuk dinilai oleh OMBUDSMAN RI Perwakilan Provinsi Bali. Pada kesempatan ini, Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar berhasil meraih nilai sebesar 94 (masuk pada kategori zona hijau, tingkat kepatuhan tinggi).



Gambar 4. Hasil penilaian oleh OMBUDSMAN RI

4.4. Hasil survei Indeks Pelayanan Publik (IPP) oleh BPS

Berdasarkan hasil *surveyonthespot/check* langsung ketersediaan pemenuhan dokumen Reformasi Birokrasi pada pelayanan, seperti ketersediaan alur layanan,persyaratan layanan, pengaduan, toilet, dan ruang publik lainnya serta beberapa inovasi yang telah diciptakan oleh jajaran Kankemenag Kota Denpasar oleh petugas dari BPS Kota Denpasar selaku mitra kerja Kankemenag Kota Denpasar yang diwakili oleh Kasi IPDS, Bapak I Gede Rosma Adi Wijaya, S.ST pada hari Jumat 23 Agustus 2019 lalu, Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar berhasil memperoleh hasil survei sebesar 3,76 (nilai maksimal 4).

BAB V.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa seluruh aspek pelayanan yang telah dirasakan optimal oleh pengguna layanan, baik itu pada persyaratan, prosedur, biaya, waktu pelayanan, kesesuaian produk dengan standar pelayanan, perilaku petugas, kompetensi petugas, namun perlu adanya peningkatan kualitas sarana dan prasarana, dan pengelolaan pengaduan. Nilai rata-rata Nilai Kepuasan di Triwulan II (periode April sd Juni 2025) **adalah 3,950 dari skala maksimal 4.**

Nilai survei pelayanan publik oleh OMBUDSMAN RI Perwakilan Provinsi Bali dan BPS Kota Denpasar adalah 94 zona hijau kategori kepatuhan tinggi. Hal ini menunjukkan seluruh variable yang menjadi fokus penilaian, yakni: standar pelayanan, maklumat layanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana dan prasarana fasilitas, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan, penilaian kinerja, visi, misi, dan motto pelayanan, atribut, dan PTSP dianggap sudah terpenuhi. Nilai *survey on the spot* oleh BPS Kota Denpasar mengenai pelayanan publik sekaligus wawancara kepuasan dengan beberapa pengguna layanan sebesar 3,76 (maksimal 4), kategori sangat baik. Secara keseluruhan, baik melalui survei mandiri maupun survei eksternal, nilai kepuasan masyarakat atas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar terbilang sudah sangat baik, demikian pula hasil survei dari pihak eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat yang telah menerima pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dianggap telah sangat baik.



5.2. Rencana Tindak Lanjut

Untuk kesinambungan dan konsistensi pelayanan yang sudah baik ini, diharapkan kepada seluruh pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar untuk tetap meningkatkan pelayanan.

Kebijakan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dalam meningkatkan hasil SKM Triwulan II tahun 2025 adalah

1. Melakukan review berkala Standar Pelayanan terkait kesesuaian persyaratan dan kecepatan layanan.
2. Melakukan pembinaan petugas pelayanan (PTSP dan Frontliner) yang melibatkan stakeholder yang kompeten dibidangnya.

5.4. Saran

Meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan bimbingan kepada petugas layanan. Semua petugas tetap menjaga disiplin, dedikasi dan loyalitas di dalam melayani kebutuhan para pengguna layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar sebagai upaya mempertahankan predikat WBK/WBBM.

LAMPIRAN

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
76	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
77	67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
78	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
79	69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
80	70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
81	71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
82	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
83	73	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	0		
84	74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
85	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
86	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
87	77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
88	78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
89	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
90	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
91	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
92	82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
93	83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
94	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
95	85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0		
96	86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
97	87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
98	88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
99	89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
100	90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
101	91	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	0		

Sampling sumber data Kuesioner U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
100	90	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	0		
101	91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0			
102	92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
103	93	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0		
104	94	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	0		
105	95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
106	96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
107	97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
108	98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
109	99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
110	100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
111	101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
112	102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
113	103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
114	104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
115	105	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0		
116	106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
117	107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
118	108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
119	109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
120	110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
121	111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
122	112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
123	113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
124	114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
125	115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		

Sampling sumber data Kuesioner U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
127	117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
128	118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
129	119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
130	120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
131	121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
132	122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
133	123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
134	124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
135	125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
136	126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
137	127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
138	128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
139	129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
140	130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
141	131	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	0		
142	132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
143	133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
144	134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
145	135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
146	136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
147	137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
148	138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
149	139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
150	140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
151	141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
152	142	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	0		

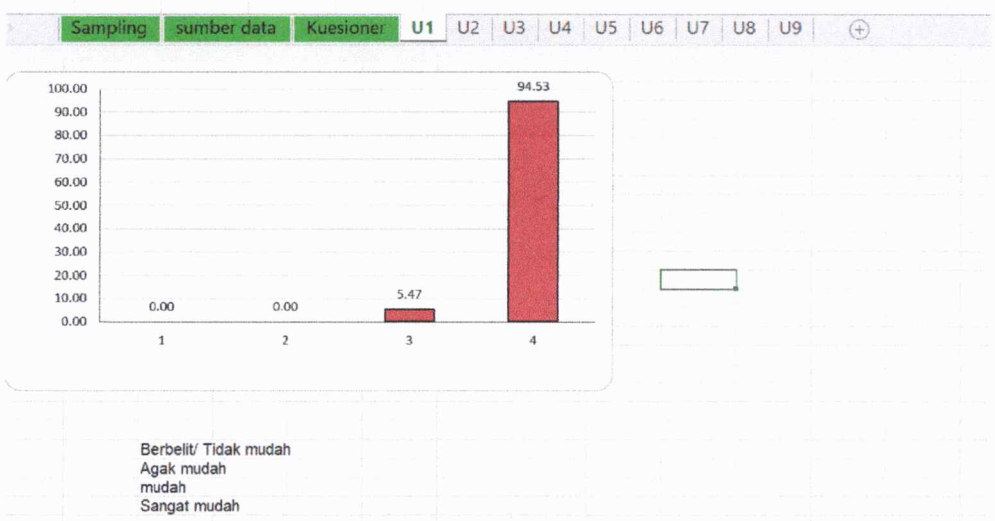
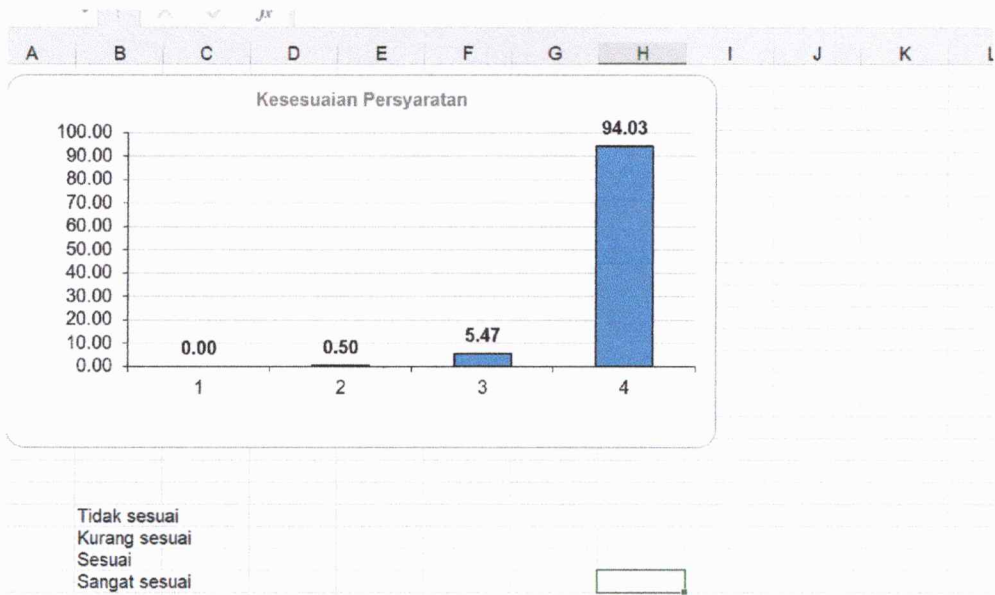
Sampling sumber data Kuesioner U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9

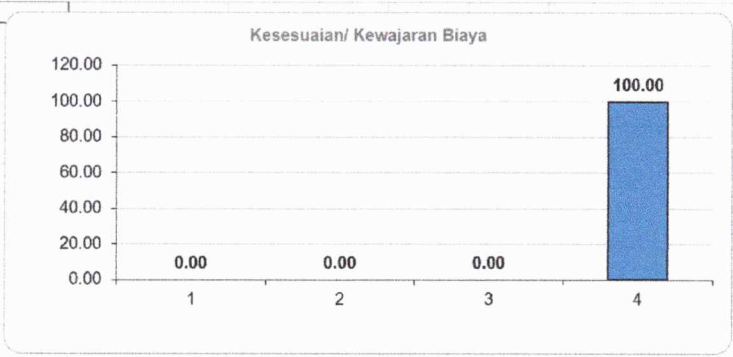


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
151	141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
152	142	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	0		
153	143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
154	144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
155	145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
156	146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
157	147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
158	148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
159	149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
160	150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
161	151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
162	152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
163	153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
164	154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
165	155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
166	156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
167	157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
168	158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
169	159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
170	160	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0		
171	161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
172	162	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	0		
173	163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
174	164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
175	165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
176	166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		

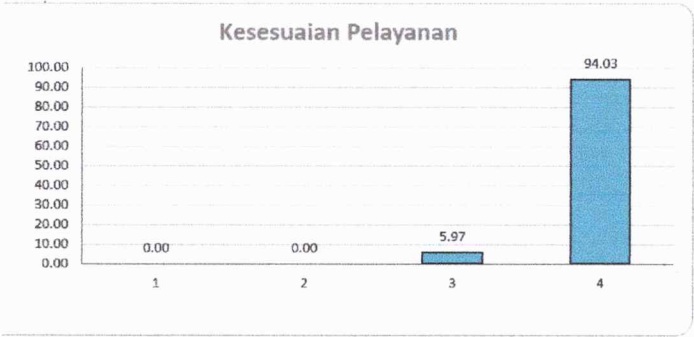
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
175	165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
176	166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
177	167	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	0			
178	168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
179	169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
180	170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
181	171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
182	172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
183	173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
184	174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
185	175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
186	176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
187	177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
188	178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
189	179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0			
190	180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
191	181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
192	182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
193	183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
194	184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
195	185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
196	186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
197	187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
198	188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
199	189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			
200	190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0			

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
199	189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
200	190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
201	191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
202	192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
203	193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
204	194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
205	195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
206	196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
207	197	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	0		
208	198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
209	199	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	0		
210	200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0		
211	201	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0		
212	SNilai	791	793	790	804	792	794	800	790	792				
213	/Unsur													
214	NRR /	3.9353	3.9453	3.9303	4.0000	3.9403	3.9502	3.9801	3.9303	3.9403	3.9502			
215	pertanyaan													
216	NRR	0.437	0.438	0.437	0.444	0.438	0.439	0.442	0.437	0.438				
217	tertbg/													
218	pertanyaan	0.437	0.438	0.437	0.444	0.438	0.439	0.442	0.437	0.438				
219	NRR tertbg/unsur													
220														
221	IKM Unit pelayanan													
222														



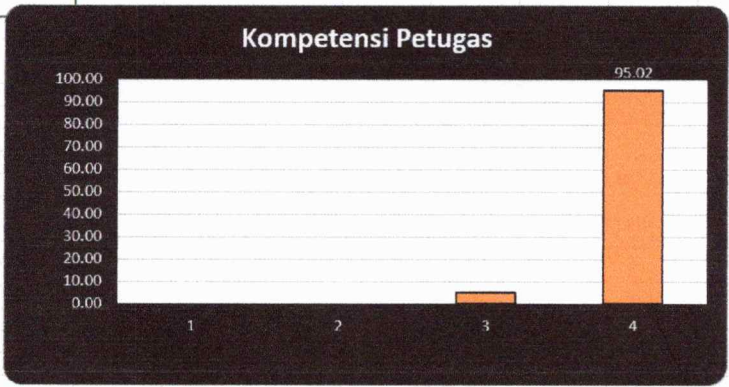


Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis

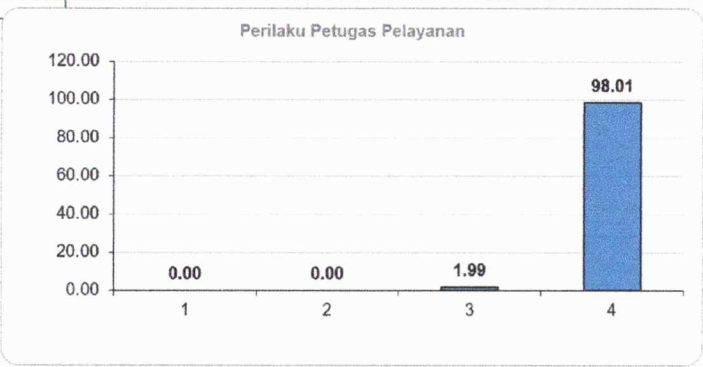


Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

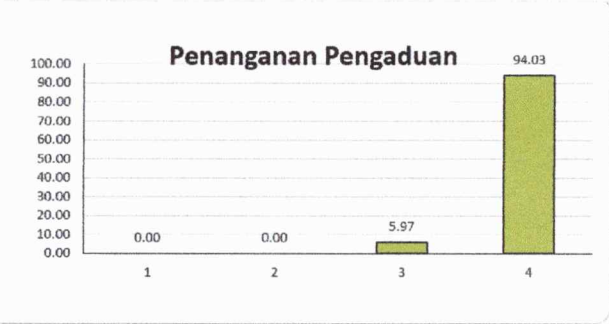




Tidak mampu
Kurang mampu
Mampu
Sangat mampu/ terampil



Tidak sopan/ramah
Kurang sopan/ramah
Sopan/ramah
Sangat Sopan/ramah



Tidak ada
Ada, Tapi tidak Berfungsi
Berfungsi Kurang Optimal
Dikelola dengan baik



Kantor Kementerian Agama
Kota Denpasar



TOLERANSI
INDONESIA
2013



pusaka

HASIL

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR



SKM

Aspek Yang Dinilai	
Kesesuaian Persyaratan	3,935
Prosedur Pelayanan	3,945
Kecepatan Pelayanan	3,930
Kesesuaian/Kewajaran Biaya	4,000
Kesesuaian Pelayanan	3,940
Kompetensi Petugas	3,950
Perilaku Petugas Pelayanan	3,980
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,930
Penanganan Pengaduan	3,940

Tahun 2025

Triwulan II
Periode April sd Juni

3,950

dari Skala 4

Kategori A
(SANGAT BAIK)

201

RESPONDEN
Laki-laki : 76
Perempuan : 125

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH DIBERIKAN
MASUKAN DAN SARAN ANDA SANGAT BERMANFAAT BAGI KAMI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

 Kankemenag Dps

 Kemenag_KotaDps

 Kemenag Kota Denpasar

 www.bali.kemenag.go.id/denpasar