



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA DENPASAR

BerAKHLAK[↗]
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



pusaka
KEMENAG SUPER APPS

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN III

2025



PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

TIM KERJA PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS WILAYAH BEBAS
DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR

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 III 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, 27 Oktober 2025

Ketua Tim ZI



The image shows a handwritten signature in black ink. It consists of a stylized letter 'D' enclosed in a circle, followed by a vertical line and a small flourish at the end.

Ida Bagus Dibya, SE

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner google form pada masing-masing triwulan III <https://forms.gle/HEx9Q6tif5Kkuht16> yang disebarluaskan kepada pengguna layanan . Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan kuesioner google form : <https://forms.gle/HEx9Q6tif5Kkuht16> yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui google form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu triwulan (4 kali setahun). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	92
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	39	44,3%
		PEREMPUAN	49	55,7%
2	PENDIDIKAN	SD	5	5.7 %
		SMP	2	2.3 %
		SMA	15	17 %
		Diploma	1	1.1 %
		SI	58	65.9 %
		S2	7	8 %
3	PEKERJAAN	S3	0	0 %
		PNS	33	37.5 %
		SWASTA	20	20.7 %
		WIRASAHA	7	8 %
4	JENIS LAYANAN	LAINNYA/umum	28	31.8 %
		LAYANAN SATKER PENDAH	32	36.4 %
		LAYANAN SATKER URAH	11	12.5 %
		LAYANAN SATKER BIMAIIS	17	19.3 %
		LAYANAN PENDIS	10	11.4%
		HAJI DAN UMROH	13	14.8 %
		SEKJEN	2	2.3 %
		BUDDHA	2	2.3 %
		KRISTEN	1	1.1 %
			88	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Berdasarkan hasil rekap data Survey Kepuasan Masyarakat untuk periode Triwulan III tahun 2025 oleh pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar diperoleh hasil sebagai berikut :

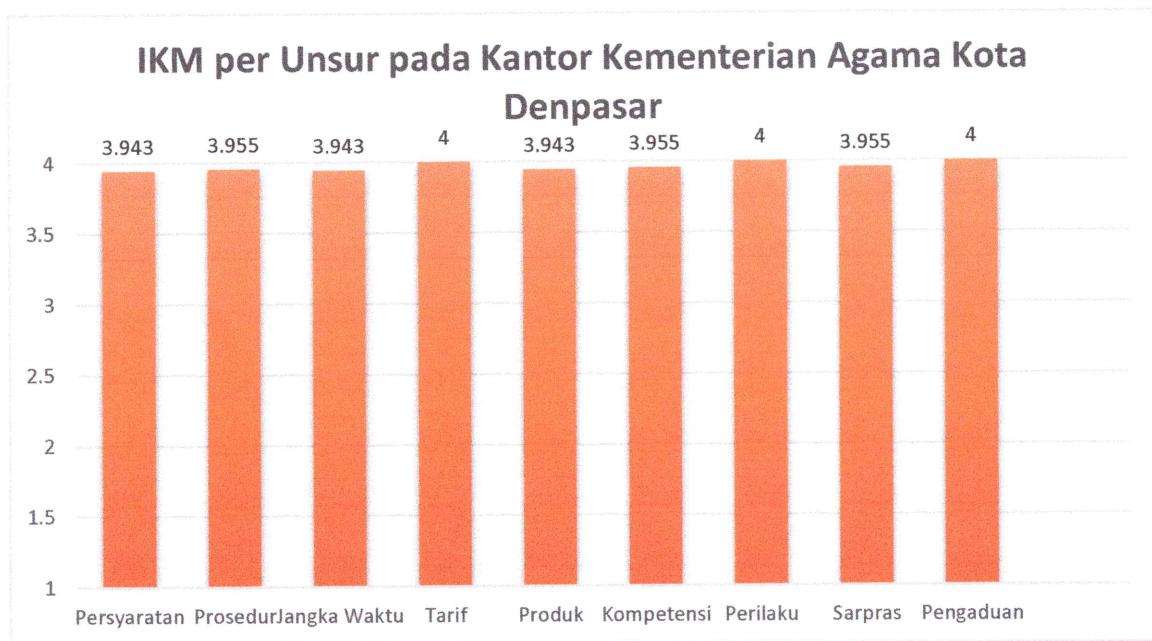
Survei melalui penyebaran kuisioner ini dilakukan langsung dengan menyebarluaskan kuisioner kepada 88 pengguna layanan selama kuartal III Tahun 2025 pada Kantor Kemenag Kota Denpasar. Berdasarkan olah data, seluruh aspek pelayanan telah dirasakan optimal oleh pengguna layanan, baik dari sisi persyaratan, 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. Kesesuaian Persyaratan dengan jenis layanan dinilai **sangat sesuai** dengan nilai rata-rata 3.943
2. Prosedur pelayanan di unit dinilai **sangat mudah** dengan nilai rata-rata 3.955
3. Waktu dalam memberikan layanan dinilai **sangat cepat** dengan nilai rata-rata 3,943
4. Biaya/tarif dalam pelayanan dinilai **gratis** dengan nilai rata-rata 4.00
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dinilai **sangat sesuai** dengan nilai rata-rata 3,943
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dinilai **sangat kompeten** dengan nilai rata-rata 3,955
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dinilai **sangat sopan dan ramah** dengan nilai rata-rata 4.00
8. Kualitas sarana dan prasarana dinilai **sangat baik** dengan nilai rata-rata 3,955
9. Pengaduan pengguna layanan dinilai telah **dikelola dengan baik** dengan nilai rata-rata 4.00

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,943	3,955	3,943	4	3,943	3,955	4	3,955	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,985 atau 99.625 (A atau sangat baik)								

Gambar 1. Tren Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai U1 (kesesuaian Persyaratan) U3 (Kecepatan Layanan) dan U5 (Kesesuaian Pelayanan) memperoleh nilai sama yaitu 3.43
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu U4 (Biaya/tarif), U7 (Perilaku Petugas Pelayanan), U9 (Penanganan Pengaduan) mendapatkan nilai tertinggi 4 atau nilai maksimal

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- “niatkan suatu perbuatan dengan ibadah”
- “semoga konsistensi layanannya terus sampai tahun depan”
- “semoga konsistensi layanannya terus sampai tahun depan”
- “Perlu layanan notifikasi ke pengguna layanan jika sudah selesai”

Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

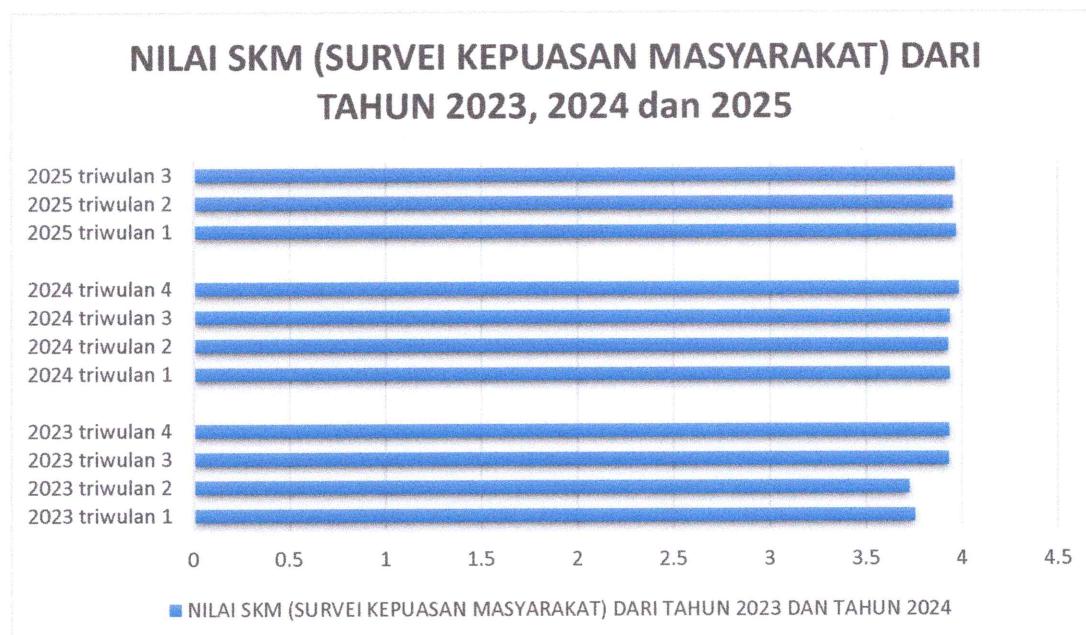
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Perawatan Sarpras di ruang PTSP	✓	✓	✓		Bidang Umum, Petugas PTSP, dan
		Perbaikan Gedung Kantor pada tahun 2025				✓	
2	Produk Layanan dan Prosedur Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓	✓		Kasi dan Penyelenggara
		Penyederhanaan Standar Pelayanan, sesuai dengan Jenis layanan		✓		✓	Tim Ortala, kasi dan Penyelenggara, dan perbaikan kualitas

						layanan dengan menyelengg arakan FKP Lintas Sektoral
3	Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan	Meningkatkan kesadaran Petugas dengan melakukan pembinaan			✓	Kepala Kantor dan Kasubag Tata Usaha
4	Kecepatan Layanan	<p>1. Kementerian Agama Kota Denpasar berusaha meningkatkan keluhan tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan melalui proses penambahan tenaga Frontliner.</p> <p>Proses Rekrutmen Petugas Frontoffice akan dilakukan secara sistematis dan terukur.</p> <p>2. Perubahan kebijakan tentang sistem penerimaan pengguna layanan, tidak lagi berdasarkan kelompok satuan tugas, namun petugas PTSP kini dapat melayani pengguna layanan secara umum, dan sesuai nomor antrian.</p> <p>Hal ini dirancang agar pengguna layanan tidak menumpuk di salah satu loket layanan.</p>		✓	✓	Petugas Front liner

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar.

BAB V

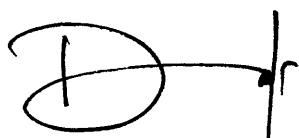
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September, Triwulan III dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai U1 (kesesuaian Persyaratan) U3 (Kecepatan Layanan) dan U5 (Kesesuaian Pelayanan) memperoleh nilai sama yaitu 3.43
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu U4 (Biaya/tarif), U7 (Perilaku Petugas Pelayanan), U9 (Penanganan Pengaduan) mendapatkan nilai tertinggi 4 atau nilai maksimal

Denpasar, 27 Oktober 2025

Ketua Tim ZI



Ida Bagus Dibya, SE

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR
Jl. Gajah Mada No. 30 Denpasar
Telepon (0361) 415498, Telefax (0361) 415494
Web: www.bapengkota.dagama.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PTSP KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR

Tanggal pelayanan : _____ Jam Pelayanan : 05.00-12.00
12.00-16.30

PROFIL PENGGUNA LAYANAN

Jenis Kelamin : L P
Pendidikan : SD SMP Diploma S1 S2
Pekerjaan : PNS TNI Swasta Wirausaha
Lainnya :

Nama Layanan yang diterima : _____

PENDAPAT PENGGUNA LAYANAN TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN
(Beri tanda centang pada jawaban yang dipilih)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang 3. Cepat 4. Sangat cepat	4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk/pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanannya? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan? 1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan kurang ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan sangat ramah	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas surana dan prasrama? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi tetapi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik	10 Tuliskan soran Saudara (jika ada)

Dipindai dengan CamScanner

2. Hasil Olah Data SKM

TRIWULAN III TAHUN 2025

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Timestamp	Tanggal P Nama	No HP/W.Jam pelajaran	Satker	Jenis Keluarga Pendidikan Usia	Pekerjaan	Nama Layanan yang denerima						1 Bagaimana pendapat	2 Bagaimana	3 Bagaimana	
2	2025/08/05 8:34:46 AM GMT+8	8/5/2025 Enda Nur	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	1+ Laki-laki S2	PNS	Pengembangan TPG	saudara tentang	perihal si	perihal si	perihal si	perihal si	perihal	perihal	perihal	
3	2025/08/05 8:37:07 AM GMT+8	8/5/2025 Enda Nur	8 19E+10 08:00-11:00	Pendaftaran	2+ Perempuan S1	PNS	Pengembangan TPG	kebutuhan	pendapat si	pendapat si	pendapat si	pendapat si	pendapat	pendapat	pendapat	
4	2025/08/05 8:49:44 AM GMT+8	8/5/2025 Enda Nur	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	3+ Laki-laki S1	PNS	Konsultasi terkait koperasi	saudara tentang	saudara tentang	saudara tentang	saudara tentang	saudara tentang	saudara tentang	saudara tentang	saudara tentang	
5	2025/08/05 9:03:35 AM GMT+8	8/5/2025 Senvario	8 12E+10 08:00-12:00	Budidaya Laki-laki	4+ Laki-laki S1	48 tahun	PNS	Konsultasi akhir stage budidaya dan setor laporan kerja bulanan	pengaruhnya?	pengaruhnya?	pengaruhnya?	pengaruhnya?	pengaruhnya?	pengaruhnya?	pengaruhnya?	pengaruhnya?
6	2025/08/05 12:22:08 AM GMT+8	8/5/2025 Daruswanti	8 12E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	5+ Laki-laki S1	51 PNS	Pengembangan TPG						4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat	
7	2025/08/05 12:23:18 AM GMT+8	8/5/2025 Andi Agus	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	6+ Laki-laki S2	39 Swasta	Pengembangan TPG						4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat	
8	2025/08/05 12:24:10 AM GMT+8	8/5/2025 Andi Agus	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	7+ Laki-laki S1	43 Swasta	Konsultasi akhir guna agama hindu						4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat	
9	2025/08/07 10:13:27 AM GMT+8	8/7/2025 Muhibbin	8 79E+11 08:00-12:00	Pendaftaran	8+ Laki-laki S1	52 Lanjua	Ketemu kprtd						4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat	
10	2025/08/07 10:40:35 AM GMT+8	8/7/2025 Anak agni	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	9+ Laki-laki S1	53 PNS	Pembekalan TPG						4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat	
11	2025/08/07 10:40:37 AM GMT+8	8/7/2025 Anak agni	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	10+ Laki-laki S1	50 Lanjua	Penerjemahan berkas tigr						4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat	
12	2025/08/07 10:40:40 AM GMT+8	8/7/2025 Anak agni	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	11+ Laki-laki S1	38 Swasta	Pembekalan berkas insentif						4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat	
13	2025/08/08 10:15:19 AM GMT+8	8/8/2025 Dini Kusum	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	12+ Laki-laki S1	60 Tahun	Lainnya	Pengembangan berkas TPG					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat	
14	2025/08/08 10:46:51 AM GMT+8	8/8/2025 Ni Made P	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	13+ Perempuan S1	54 Wirausaha Pengumpulan laporan						4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
15	2025/08/08 11:38:12 AM GMT+8	8/8/2025 Andi apoi	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	14+ Perempuan S1	25 Lanjua	Pengembangan berkas kredit					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
16	2025/08/08 11:40:15 AM GMT+8	8/8/2025 Andi apoi	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	15+ Perempuan S1	55 Lanjua	Pembekalan berkas insentif non pns					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
17	2025/08/08 11:43:15 AM GMT+8	8/8/2025 Ni Made F	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	16+ Perempuan S1	26 Lanjua	Pembekalan insentif					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
18	2025/08/08 11:45:44 AM GMT+8	8/8/2025 Emanawati	8 19E+10 08:00-12:00	Pendaftaran	17+ Perempuan S1	44 PNS	Pembekalan sertifikat					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
19	2025/08/08 11:46:23 AM GMT+8	8/8/2025 Uwayan	8 79E+11 08:00-12:00	Pendaftaran	18+ Perempuan S1	25 Lanjua	Laporan PDP dan Agustus Derul					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
20	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Uwayan	8 79E+11 08:00-12:00	Pendaftaran	19+ Perempuan S1	56 PNS	Untuk Agama Hindu					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
21	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Uwayan	8 79E+11 08:00-12:00	Pendaftaran	20+ Perempuan S1	42 Lanjua	Pembekalan					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
22	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Iqro	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	21+ Perempuan S1	38 Swasta	Lainnya					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
23	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	22+ Perempuan S1	40 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
24	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	23+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
25	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	24+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
26	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	25+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
27	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	26+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
28	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	27+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
29	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	28+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
30	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	29+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
31	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	30+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
32	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	31+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
33	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	32+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
34	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	33+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
35	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	34+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
36	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	35+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
37	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	36+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
38	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	37+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
39	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	38+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
40	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	39+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
41	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	40+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
42	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	41+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
43	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	42+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
44	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	43+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
45	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	44+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
46	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	45+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
47	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	46+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
48	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	47+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
49	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	48+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
50	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	49+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
51	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	50+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
52	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	51+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
53	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	52+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
54	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	53+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
55	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	54+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
56	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	55+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
57	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	56+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
58	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bimbingan Laki-laki	57+ Perempuan S1	42 Lanjua	Wirausaha					4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Sangat Cepat		
59	2025/08/08 11:46:30 AM GMT+8	8/8/2025 Nutallo	8 12E+10 12:00-16:30	Bim												

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR
JENIS LAYANAN : Triwulan III Tahun 2025

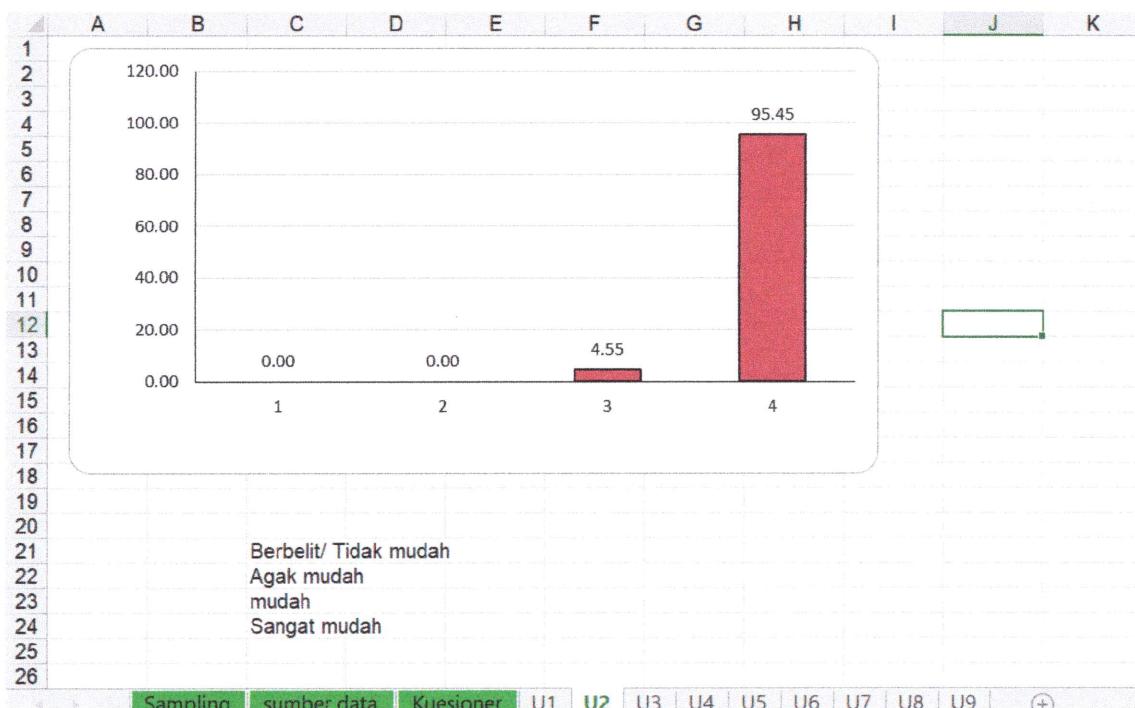
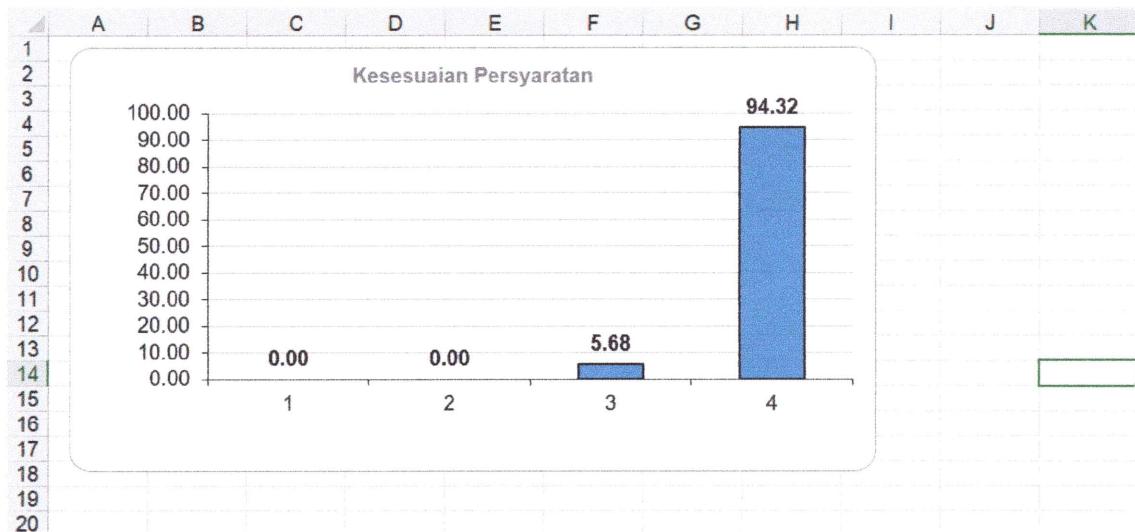
1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

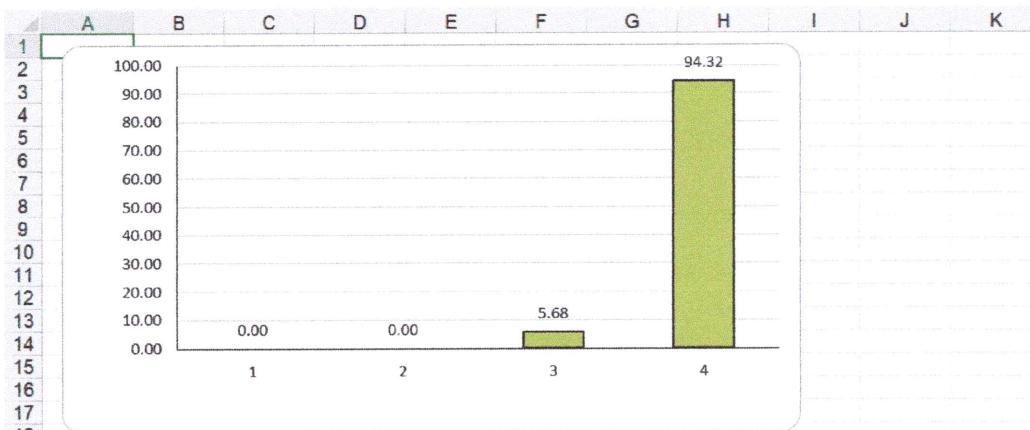
1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

Bobot nilai 1/9

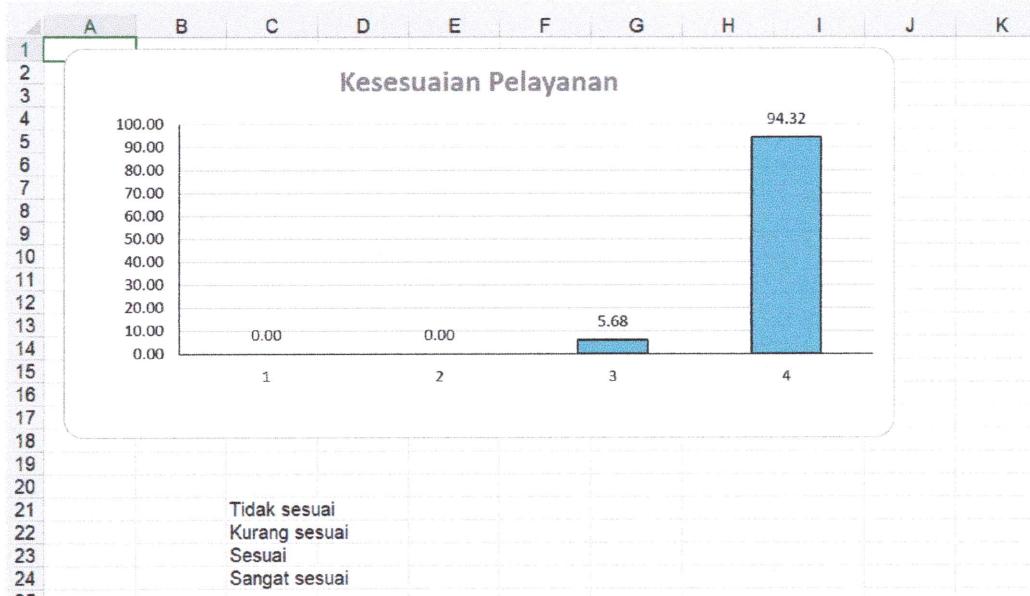
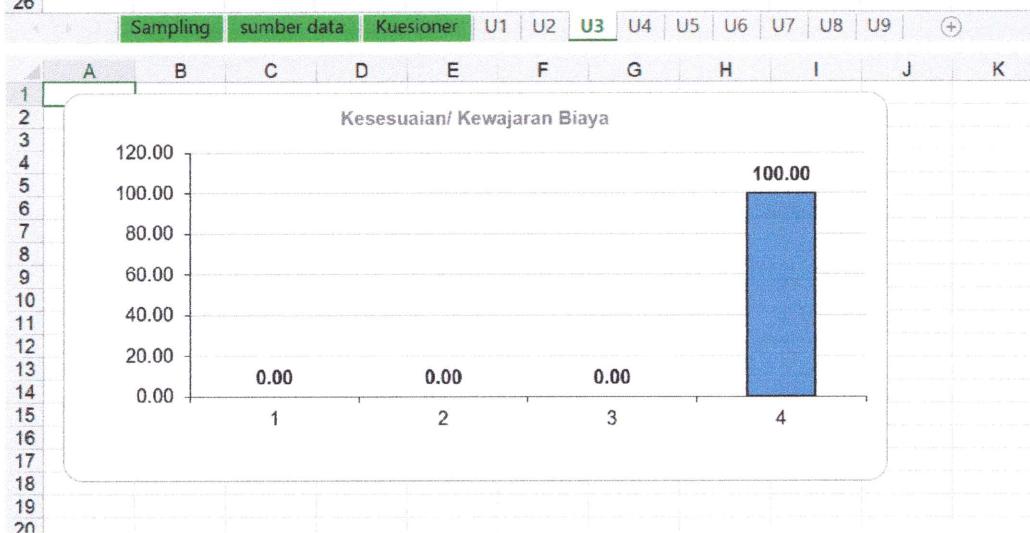
Ready

109	110 Keterangan :	= Unsur-Unsur pelayanan	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata							
111	- U1 s.d. U14	= Nilai rata-rata	U1	Kesesuaian Perstaran	3.943							
112	NRR	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U2	Kesesuaian Petugas	3.955							
113	- KM	= Jumlah NRR KM tertimbang	U3	Kesepulihan Pelayanan	3.943							
114	-")	= Jumlah NRR Terimbang x 25	U4	Kesesuaian/Kewajiban Biaya	4.000							
115	-")	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U5	Kesesuaian Pelayanan	3.943							
116	NRR Per Unsur	= NRR per unsur x 0.111	U6	Kompetensi Petugas	3.955							
117			U7	Peralihan Petugas Pelayanan	4.000							
118	NRR tertimbang		U8	Kualitas sarana dan prasaranra	3.955							
119			U9	Penanganan Pengaduan	4.000							
120												
121	IKM UNIT PELAYANAN :		99.15									
122												
123	Mutu Pelayanan : Sangat Baik											
124												
125												
126	Mutu Pelayanan :											
127	A (Sangat Baik)	: 88.31 - 100.00	C (Kurang Baik)	: 65.00 - 76.60								
128	B (Baik)	: 76.51 - 88.30	D (Tidak Baik)	: 25.00 - 64.99								
129												
130												
131	% JAWABAN											
132	Tidak Baik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
133	Kurang Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
	Sampeling	sumber data	Kuesioner	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

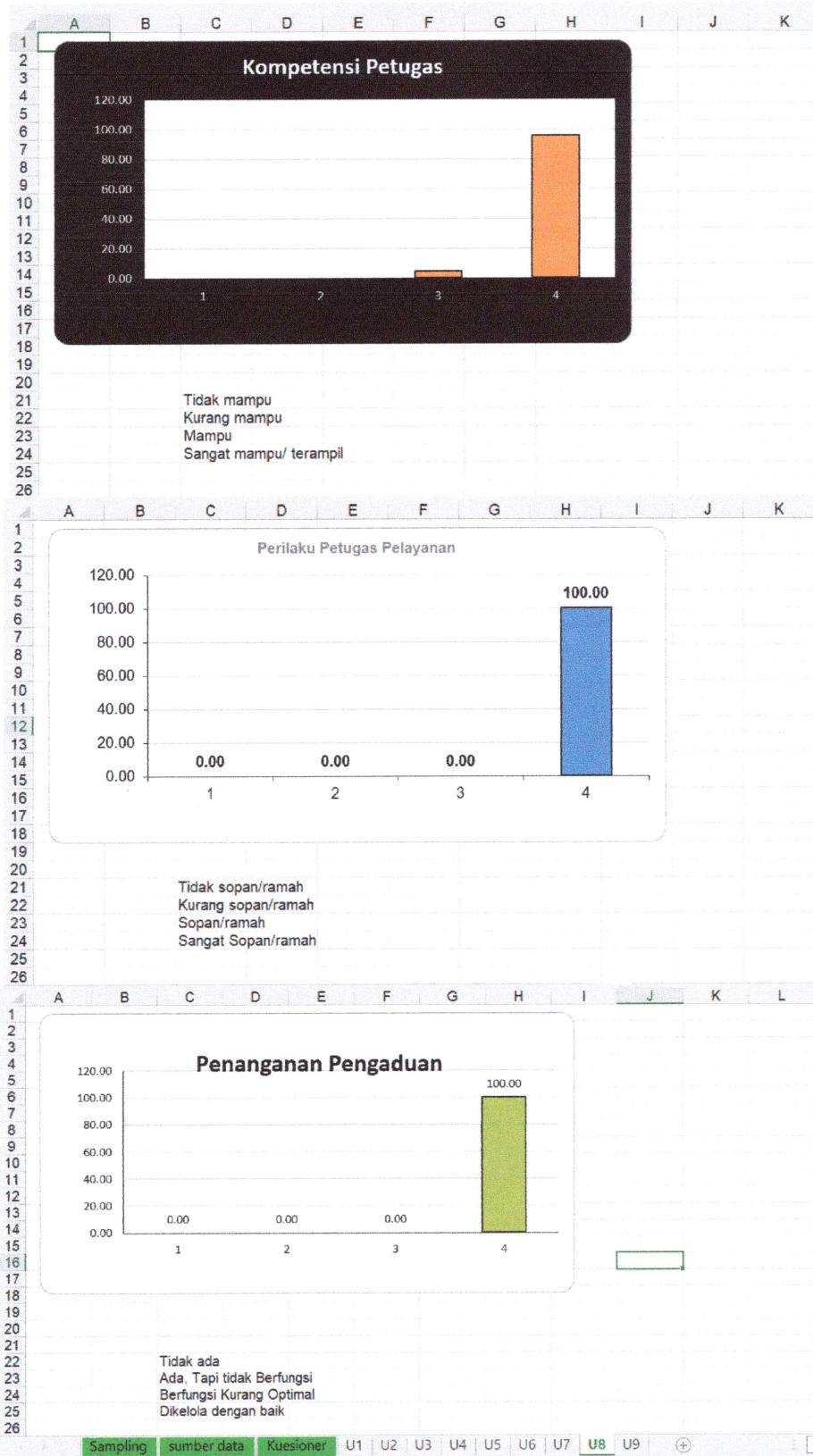




Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat



Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023, 2024 dan 2025



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

KOTA DENPASAR

2023

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.95	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.91	A
3	Waktu Penyelesaian	3.91	A
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.93	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.96	A
7	Perilaku Pelaksana	3.95	A
8	Sarana dan Prasarana	3.81	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.97	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM 2023

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Perawatan Sarpras di ruang PTSP	✓	✓	✓		Bidang Umum, Petugas PTSP, dan
		Perbaikan Gedung Kantor pada tahun 2024					
2	Produk Layanan dan Prosedur Layanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓	✓		Kasi dan Penyelengg ara
		Penyederhanaan Standar Pelayanan, sesuai dengan Jenis layanan		✓			
3	Jangka Waktu Layanan	Memperbaiki pola antrean di Kementerian Agama Kota Denpasar			✓		Tim Humas dan Kasubag Tata Usaha

BAB III

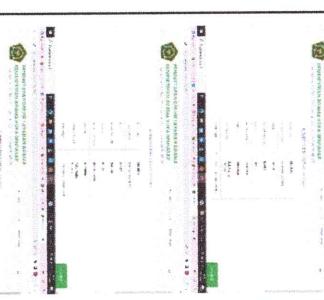
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 2023

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Perbaikan Gedung	Belum (rencana di tahun 2024, apabila dana telah diberikan oleh pusat)	Perbaikan menyeluruh terhadap gedung PTSP dan Gedung Induk Kantor	(belum ada)	Kurang nya dana pembuatan gedung baru, sehingga dana DIPA yang turun diperuntukan untuk renovasi gedung
2	2.1 Penerapan Aplikasi untuk Pendaftaran Online (POLA Denpasar)	Sudah	Pengguna Layanan yang memerlukan informasi dan layanan tidak perlu lagi datang antre ke kantor, sebab kami telah menyediakan aplikasi online POLA Denpasar untuk informasi, antrian,		Diperlukan adanya anggaran dalam pembuatan aplikasi sejenis, serta biaya pemeliharaan dalam maintenance aplikasi secara rutin, jaringan internet yang kuat, perangkat PC yang mumpuni untuk petugas operator.

			dan pertanyaan	
	2.2 Penambahan Tenaga Petugas Layanan	Belum	Melakukan penambahan kuantitas SDM Pegawai Petugas Layanan	(belum ada)
3	Evaluasi Prosedur Pelayanan	Belum	Melakukan FKP dengan Kasi dan Penyelelenggara, serta petugas terkait untuk menyusun standar pelayanan yang efektif dan efisien	<p>Diperlukan Penambahan Tenaga Pegawai, namun dengan banyaknya tenaga Pramubhakti yang lolos PPPK dan ditempatkan di tempat tugas yang lain, dan juga Pegawai yang PENSIUN, maka di tahun 2024 akan terjadi kekurangan jumlah pegawai dalam membantu melayani pengguna layanan.</p> <p>(dilaksanakan pada tahun 2024)</p> <p>Evaluasi Standar Layanan secara intens, membuat inovasi layanan untuk mempermudah dan mempercepat alur pelayanan.</p>

RENCANA TINDAK LANJUT BERDASARKAN HASIL SKM TRIWULAN III dan IV 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Perbaikan Gedung	Sudah	Perbaikan menyeluruh terhadap gedung PTS-P dan Gedung Induk Kantor		Kurang nya dana pembuatan gedung baru, sehingga dana DIPA yang turun diperuntukan untuk renovasi gedung
2	2.1 Penerapan Aplikasi untuk Pendaftaran Online (POLA Denpasar)	Sudah	Pengguna Layanan yang memerlukan informasi dan layanan tidak pelu lagi datang antre ke kantor, sebab kami telah menyediakan aplikasi online POLA Denpasar untuk informasi, antrian, dan pertanyaan		Diperlukan adanya anggaran dalam pembuatan aplikasi sejenis, serta biaya pemeliharaan dalam maintenance aplikasi secara rutin, jaringan internet yang kuat, perangkat PC yang mumpuni untuk petugas operator.

2.2 Penambahan Tenaga Petugas Layanan	Belum	Melakukan penambahan kuantitas SDM Pegawai Petugas Layanan	(sedang di proses)
3 Evaluasi Prosedur Pelayanan	Sudah	<p>Melakukan FKP dengan Kasi dan Penyelenggara, serta petugas terkait untuk menyusun standar pelayanan yang efektif dan efisien</p> 	<p>Diperlukan Penambahan Tenaga Pegawai, namun dengan banyaknya tenaga Pramubakti yang lolos PPPK dan ditempatkan di tempat tugas yang lain, dan juga Pegawai yang PENSIUN, maka di tahun 2024 akan terjadi kekurangan jumlah pegawai dalam membantu melayani pengguna layanan.</p>

REALISASI TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN I DAN II TAHUN 2025

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan Percepatan Pemenuhan Sarana dan Prasarana Gedung Baru	Sudah	Rapat Gabungan Antara Kasubag Tata Usaha, Tim Pelayanan Publik dan Perencana Kota Denpasar untuk melakukan menyisiran anggaran agar proses pemenuhan sarana dan prasarana kantor dapat dipercepat. Link berita : https://web.facebook.com/share/b/16QsirZ3y9L		Kurang nya dana pembuatan gedung baru, sehingga dana DIPA yang turun diperuntukan untuk renovasi gedung
2	Perbaikan dalam indikator Waktu dalam memberikan layanan	Sudah	Kementerian Agama Kota Denpasar berusaha meningkatkan keluhan		Diperlukan adanya anggaran serta biaya pemeliharaan dalam maintenance aplikasi secara rutin, jaringan internet

			<p>tentang kecepatan dalam memberikan layanan melalui proses penambahan tenaga Frontliner.</p> <p>3. Proses Rekrutmen Petugas Frontoffice akan dilakukan secara sistematis dan terukur.</p> <p>4. Perbaikan Sistem Pengelolaan PRSP, Pembagian Jadwal Petugas, dan Sistem Penghargaan dan Sanksi kepada Petugas layanan sesuai dengan hasil Survei secara kerkesinambungan</p> 	<p>yang kuat, perangkat PC yang mumpuni untuk petugas operator.</p>
3	Evaluasi Prosedur Pelayanan	Belum	Melakukan FKP dengan Kasi dan Penyelenggara, serta	Evaluasi Standar Layanan secara intens, membuat inovasi layanan untuk

	<p>petugas terkait untuk menyusun standar pelayanan yang efektif dan efisien</p>	<p>mempermudah dan mempercepat alur pelayanan. Dari persepsi masyarakat luas belum dapat terlaksana karena terkendala tempat (renovasi)</p>
--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

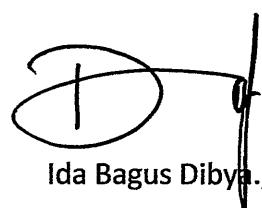
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kementerian Agama Kota Denpaar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33,3 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Keterbatasan anggaran dalam renovasi gedung, AULA karena saving anggaran
 - Adanya Mutasi dan Pensiun beberapa pegawai dan pejabat sehingga perlu adanya penyesuaian dalam penyusunan Standar Pelayanan
3. Guna memastikan Rencana Tindak Lanjut (RTL) tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Perbaikan Gedung dan Sarana Prasarana	Mengajukan Anggaran Rehab Gedung ke Pusat, dengan Analisis Rehab yang tepat dengan seksi terkait	Triwulan 4 tahun 2025	Kasubag Tata Usaha, Perencanaan, dan Petugas BMN	Umum, Keuangan, dan Dinas PU, Kanwil Kemenag Prov.Bali
2	Evaluasi Prosedur Pelayanan	Melakukan FKP dengan Kasi dan Penyelenggara, serta petugas terkait untuk menyusun standar pelayanan yang efektif	Triwulan 4 Tahun 2025	Ketua TIM ZI, Pelayanan Publik, Kasi dan Penyelenggara	Kandep, Kasubag TU, Kasi dan Penyelenggara

		dan efisien			
3	Perbaikan Kecepatan Pelayanan	<p>1. Kementerian Agama Kota Denpasar berusaha meningkatkan keluhan tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan melalui proses penambahan tenaga Frontliner.</p> <p>2 Perubahan kebijakan tentang sistem penerimaan pengguna layanan, tidak lagi berdasarkan kelompok satuan tugas, namun petugas PTSP kini dapat melayani pengguna layanan secara umum, dan sesuai nomor antrian.</p> <p>Hal ini dirancang agar pengguna layanan tidak menumpuk di salah satu loket layanan.</p>	Triwulan 4 tahun 2025	Seluruh Tim FO, Pelayanan Publik	Seluruh Petugas Pelayanan PTSP

Denpasar, 27 Oktober 2025
Ketua Tim ZI



Ida Bagus Dibya.,SE