



KEMENAG



Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I

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

2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur *Angayubagya* saya haturkan dihadapan 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 I Tahun 2026 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 2026. 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, 10 April 2026

Ketua Tim ZI



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 mengamankan 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 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner google form pada masing-masing triwulan I <https://bit.ly/4pDCnMz> yang disebarakan 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://bit.ly/4pDCnMz> yang disebarakan 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	Januari 2026	10
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	92
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	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 2026, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 460 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 210 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 213 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	85	39,9 %
		PEREMPUAN	128	60,1 %
		Total	213	100 %
2	PENDIDIKAN	S1	134	62,9 %
		S2	38	17,8 %
		Diploma	3	1,4 %
		SMA	24	11,3 %
		SMP	2	0,9 %
		SD	12	5,6 %
		Total	213	100 %
3	PEKERJAAN	PNS	111	52,1 %
		Swasta	18	8,5 %
		Wiraswasta	11	5,2 %
		Lainnya	73	34,3
		Total	213	100 %
4	JENIS LAYANAN	Pendis	39	18,3 %
		Sekjen	10	4,7 %
		Ura	10	4,7 %
		Bimais	47	22,1 %
		Kristen	6	2,8 %
		Buddha	6	2,8 %
		Penda	95	44,6 %
	TOTAL	213	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 I tahun 2026 oleh pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar diperoleh hasil sebagai berikut :

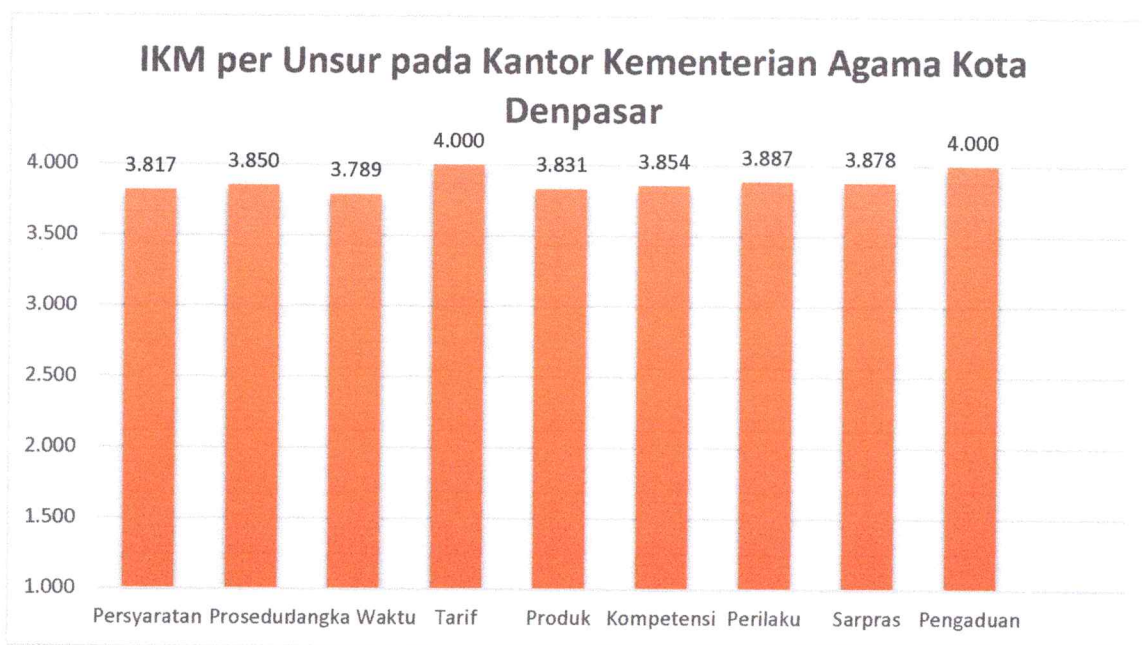
Survei melalui penyebaran kuisisioner ini dilakukan langsung dengan menyebarkan kuisisioner kepada 213 pengguna layanan selama kuartal I Tahun 2026 pada Kantor Kemenag Kota Denpasar. Berdasarkan olah data, seluruh aspek pelayanan telah dirasakan optimal oleh pengguna layanan, baik dari sisi persyaratan, 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 : 3,817
2. Prosedur pelayanan di unit dinilai **sangat mudah** dengan nilai rata-rata : 3.850
3. Waktu dalam memberikan layanan dinilai **sangat cepat** dengan nilai rata-rata 3,789
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 3,831
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dinilai **sangat kompeten** dengan nilai rata-rata 3,854
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dinilai **sangat sopan dan ramah** dengan nilai rata-rata 3,887
8. Kualitas sarana dan prasarana dinilai **sangat baik** dengan nilai rata-rata 3,878
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	3,817	3,850	3,789	4	3,831	3,854	3,887	3,878	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKMUnit Layanan	3,878 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. Hanya Nilai U3 (Kecepatan Layanan) Memperoleh Nilai 3.789

Nilai U1 (Kesesuaian Persyaratan dengan jenis layanan) memperoleh nilai 3.817

2. Sedangkan unsur yang lain telah mendapatkan nilai tertinggi 4 atau nilai maksimal adalah unsur U4 (kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan) dan U9 (penanganan pengaduan pengguna layanan)

No	UNSUR YANG DI SURVEI	SKM	SKM
		Triwulan IV 2025 (before)	Triwulan I 2026 (after)
1	Kesesuaian Persyaratan dengan jenis layanan	4	3,817
2	kemudahan prosedur pelayanan	4	3,850
3	Waktu dalam memberikan layanan	3.931	3,789
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4	4
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan	3.965	3,831
6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.965	3,854
7	perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan	4	3,887
8	kualitas sarana dan prasarana	4	3,878
9	penanganan pengaduan pengguna layanan	4	4,00
	RATA-RATA	3.985	3.878

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

“Semoga dipertahankan pelayanannya yang sangat memuaskan,ramah dan sopan.

Terimakasih ðŸ™

“Saya sudah menerima pelayanan yang sangat baik dari para petugas di bagian PTSP”

“Dari tahun sebelumnya saya pernah kesini dan sampai saat ini semua udah bagus banget dan sudah berkembang pelayanan ramah banget”

Rencana Tindak Lanjut

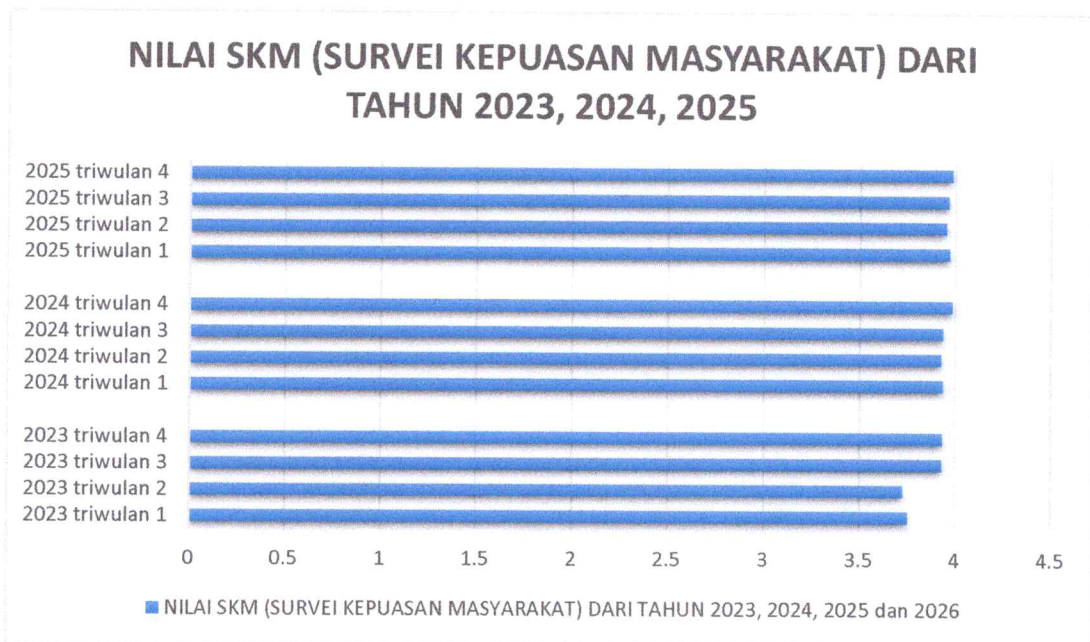
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya	Dilakukan sosialisasi persyaratan terbaru kepada masyarakat		√			Kasi dan Penyelenggara dan tim frontliner
2	Kecepatan Layanan	1. Perubahan kebijakan tentang sistem penerimaan pengguna layanan. Dengan melakukan inovasi layanan		√			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 2026 pada Kantor Kementerian Agama Kota Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai JANUARI SD MARET 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terendah pertama diperoleh Nilai U3 (Kecepatan Layanan) dengan Nilai 3.789
Nilai Terendah kedua diperoleh dari Nilai U1 (Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan) dengan Nilai 3.817
2. Sedangkan unsur yang lain telah mendapatkan nilai tertinggi 4 atau nilai maksimal adalah U4 (kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan) dan U9 (penanganan pengaduan pengguna layanan) dengan nilai maksimal 4

Denpasar, 17 Januari 2026

Ketua Tim ZI




Ida Bagus Dibya, SE

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR
 Jalan Gatot Subroto VII No. 30 Denpasar
 Telpone (0361) 415498, Faksinde (0361) 415498
 Website: www.kemrisag.go.id/kemadepasar@kemrisag.go.id

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

Tanggal pelayanan Jam Pelayanan : 08.00-12.00
 12.00-16.30

PROFIL PENGGUNA LAYANAN

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP Diploma S1 S2
 Pekerjaan : PNS TNI Swasta Wirasaha
 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 pelayanan? 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 sarana dan prasarana? 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 saran Saudara (jika ada)

Dipindai dengan CamScanner

2. Hasil Olah Data SKM

TRIWULAN 1 Tahun 2026

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN													
				KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR TRIWULAN 1 2026									
NO. RES	nama	no HP	Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	riska sariati	81911328965	Bimbingan Masyarakat H	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2	Noviani Putri Wijaya	85857948962	Pendis	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
3	Akhmad Jaka Maulana	8873191612	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Febrian Isnaini	85338670609	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Sugyanto	82236623310	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Muizno S. pd	82147542977	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Salid	85237344717	Sekjen	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
8	Fitriyah	81999383421	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Ni Made Kerti, S Ag	81997679697	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	A. A. ALIT JULIANTARA	85333775004	Urusan Agama Hindu	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Muhyidin	83119923931	Pendis	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
12	Ni Made Suwrti	81353749241	Urusan Agama Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	I Wayan Eka Noviana Pu	81246061606	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Moh Rozi	81353064212	Buddha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Ni Nyoman Kartini	81338565206	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Turmini	81338552462	Pendis	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Made Bhujanaga Wisma	85858542284	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Murofiq	81338071036	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Manik Sri Rahayu	82145259275	Pendis	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Ketut Ariasa	81237803393	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Siti Nur Aida	81237148630	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Ni Putu Sri Pertami	8199068916	Penda Hindu	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	Fatimatuz Zuhriyah	81337333922	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Ni Luh Wayan Sumariar	85821900115	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Luh Gede Damayanti, S	81236633980	Penda Hindu	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
26	Hallia Ane Isa, S Pd AUD	87843967192	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Ahmad Muafa	8773775962	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Rina Rooy S.Th	89596626971	Kristen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Ni Luh Wayan Sumariar	85821900115	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	I Made Suniarta	81339365810	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Munawir zahiqi	87843226448	Bimbingan Masyarakat H	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Enda nur ajibah	881037578447	Pendis	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
33	Ni made Budiasih SAq M	87856111817	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Dimas Firmansyah	85847825453	Bimbingan Masyarakat H	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
35	Abdul Muhit	85940366693	Pendis	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
36	Ahadivah Noer Hapsari	85237494125	Pendis	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
37	Riyan Setiawan	81282098299	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Ni wayan sri kesumawat	89504469059	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Rizki Begus Rahmawan	8970551483	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Nabila	82236422414	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Adi Laksana Putra, S H	85179669966	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Ni Gusti Ayu Subaktinira	81338599744	Kristen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Nasihatul Amalah	87803467178	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	I WAYAN ANGGA PRA	87703258703	Urusan Agama Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	I Wayan Angga Pranaaga	87703258703	Urusan Agama Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Siti mufti istiqol	81916405305	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	SURYANTINI, S Pd	87863223361	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	Agung Asmanto Hadry	81338424779	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Julanny Kuhuwael, S Th	85738266686	Kristen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Wiji, S Pd, I, M, Pd	8113995070	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Anis Desmavanti	81999022309	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Deva putri dimingrum	896800256616	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Ria	87855716447	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Ade Ayub Pratama	81337963322	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Desty Rahmadany Putri	8195413E+11	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Wahidah, S. Pd I	82145541745	Pendis	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
57	Alisya Dia Agustini	81529769925	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	Anngi	87747923410	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	Anngi	87747923410	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Arbayah	81337823073	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Agus Budihari	8135339872	Pendis	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
62	Ariefa Sabna Dewi	85792284515	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Nyoman Suardiana	85608415025	Urusan Agama Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	KUN PRIATIN	85737407780	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Erwna Sarah Matondang	85602223338	Pendis	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	Putu Suardani	87778137267	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Agustin Panqanti	81916152454	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	WAHIDAH, S. Pd, I	8214541745	Pendis	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
69	Dwi Patnasari	8981096541	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Kelut gede mardita	85253836066	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	MUHAMAD MIFTAHUL H	89670166257	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Khomsatun	85895855820	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Taufiq	85696771361	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
74	Ahmad Mufafa	87737775962	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Suhardiman	85737472387	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Wise Octavianus	81334122765	Kristen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	SAJID	85237344717	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
78	Nur Maida	81338538945	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Sugyanto	82236623310	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Wise Octavianus	81334122765	Kristen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Luqman Hakim	8174794188	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	M. IRVAN	82330105355	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Siti Nur Aida	81237148630	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Ni Made Budiasih	87866111817	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Ni Wayan Dasi Suryanti	81353944971	Penda Hindu	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
86	Moh Rozi	81353064212	Buddha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

193	183	Iida Bagus Nyoman Adny	81938205232	Penda Hindu	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0
194	184	Ahmed Mufala	87737775952	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
195	185	Ni Putu Eka Sumarni, S	81238012821	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
196	186	Ni Luh Kartini	81938171600	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
197	187	Ni Nyoman Meryani, S.P	81236168851	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
198	188	Amel	85857863369	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
199	189	Muhammad Ridwan	85133221411	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
200	190	I Putu Dendy Arianta	85739548376	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
201	191	Ni Nyoman Lestari, S Pd	81236861641	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
202	192	MUJUNO	82147542977	Bimbingan Masyarakat H	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
203	193	Moh. Zani	83114764953	Sekjen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
204	194	Akhmad Jaka Maulana	8873191612	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
205	195	Akhmad Jaka Maulana	8873191612	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
206	196	Akhmad Syakib Arselan	85840210041	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
207	197	Yulianika	83849406682	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
208	198	Maria Uifa	89685962176	Pendis	3	4	3	4	3	4	3	4	4	0
209	199	Ni Nyoman Puteri	87864641381	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
210	200	Seni Radiah	81237461721	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
211	201	Siti Nur Aida	81237148630	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
212	202	Mujiono	82147542977	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
213	203	Said	85237344717	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
214	204	Sugiyanto	82235623310	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
215	205	Sarah Fadila	81903593295	Pendis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
216	206	Ni Luh Kadek Kantasih	81933103229	Pendis	3	4	3	4	3	3	3	3	4	0
217	207	Winarto	82234496399	Budha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
218	208	A DWI LUTOMO SH	81236288199	Bimbingan Masyarakat H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
219	209	Ni Made Anasih, S Sos	81916182455	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
220	210	Adra	81238179767	Urusan Agama Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
221	211	AYU SINTA LESTARI, S	85333186289	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
222	212	I Gst Nnurah Priyaka, S	8978449801	Penda Hindu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
223	213	Ni Putu sukarnasih, S	8563842856	Penda Hindu	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0

223	213	Ni Putu sukarnasih, S	8563842856	Penda Hindu	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0
224	Nilai													
225	Unsur													
226	NRR /													
227	pertanyaan													
228	NRR													
229	tertblg/													
230	pertanyaan													
231	NRR terblg/unsur													
232														
233	IKM Unit pelayanan													
234														
235	Keterangan :													
236	- U1 s.d U14													
237	- NRR													
238	- IKM													
239	- *)													
240	- *)													
241	NRR Per Unsur													
242														
243	NRR tertimbang													
244														
245														

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesediaan Persyaratan	3.817
U2	Prosedur Pelayanan	3.850
U3	Kecamatan Pelayanan	3.789
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.821
U6	Kompetensi Petugas	3.854
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.887
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.878
U9	Penanganan Pengaduan	4.000

Rata-Rata
3.878

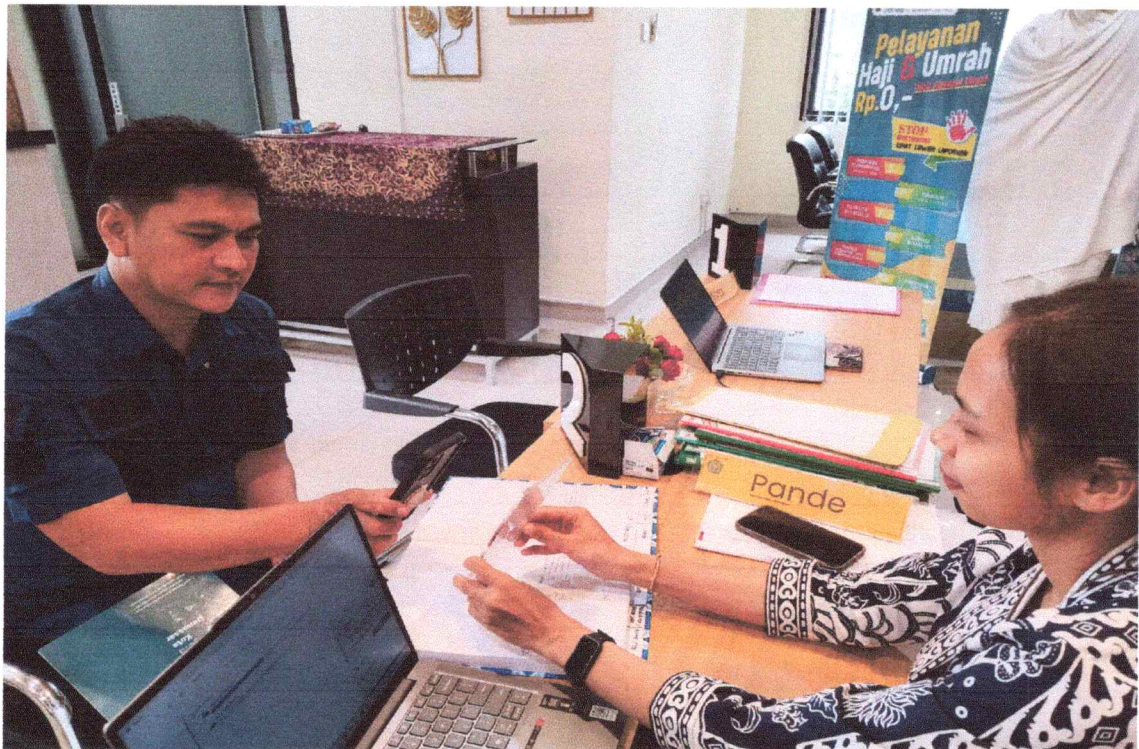
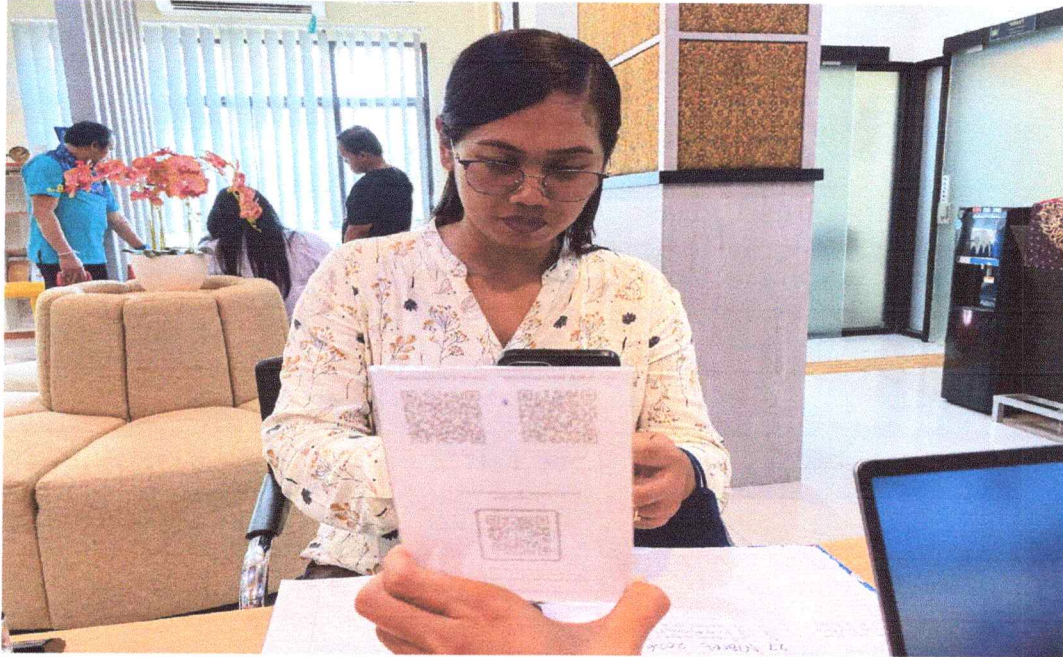
IKM UNIT PELAYANAN : 96.96

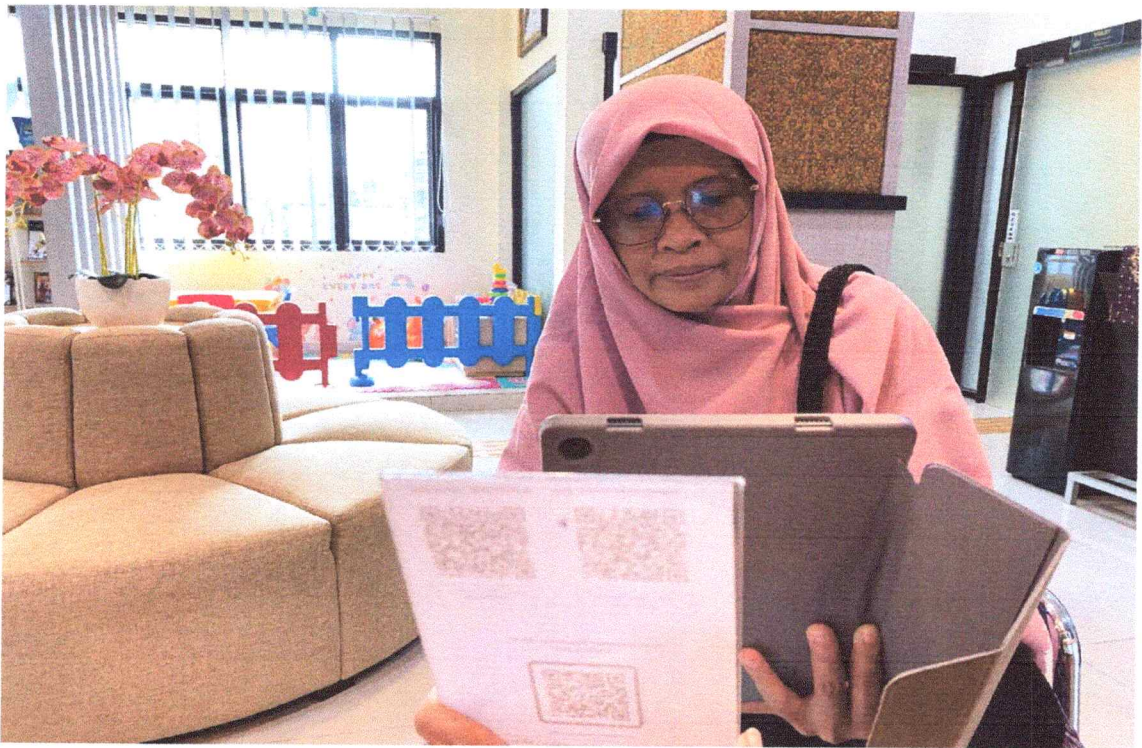
Mutu Pelayanan : Sangat Baik

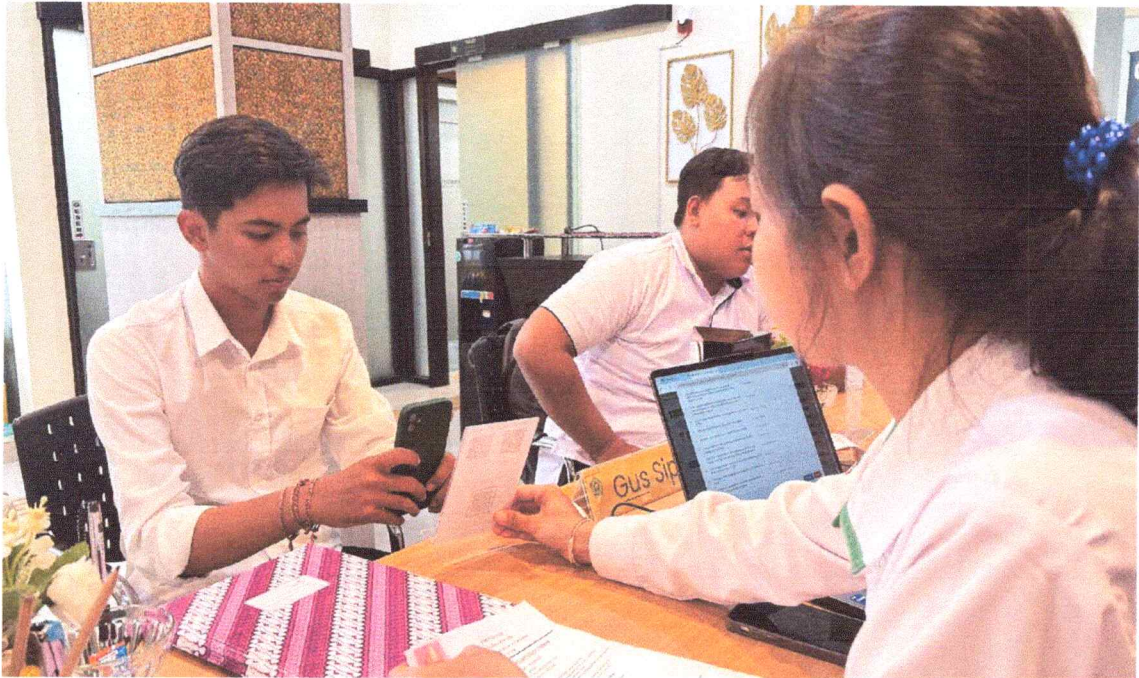
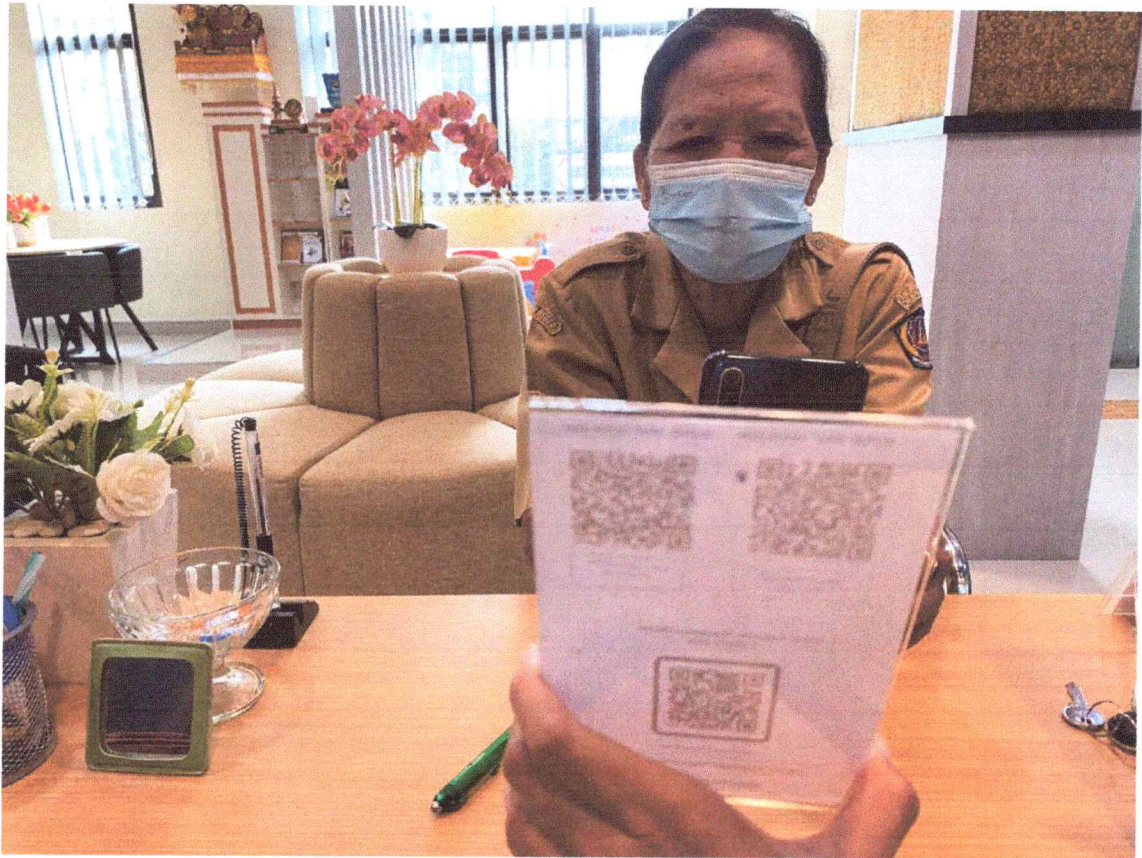
251	Mutu Pelayanan :			
252	A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00	C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
253	B (Baik)	76.61 - 88.30	D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99
254				
255				

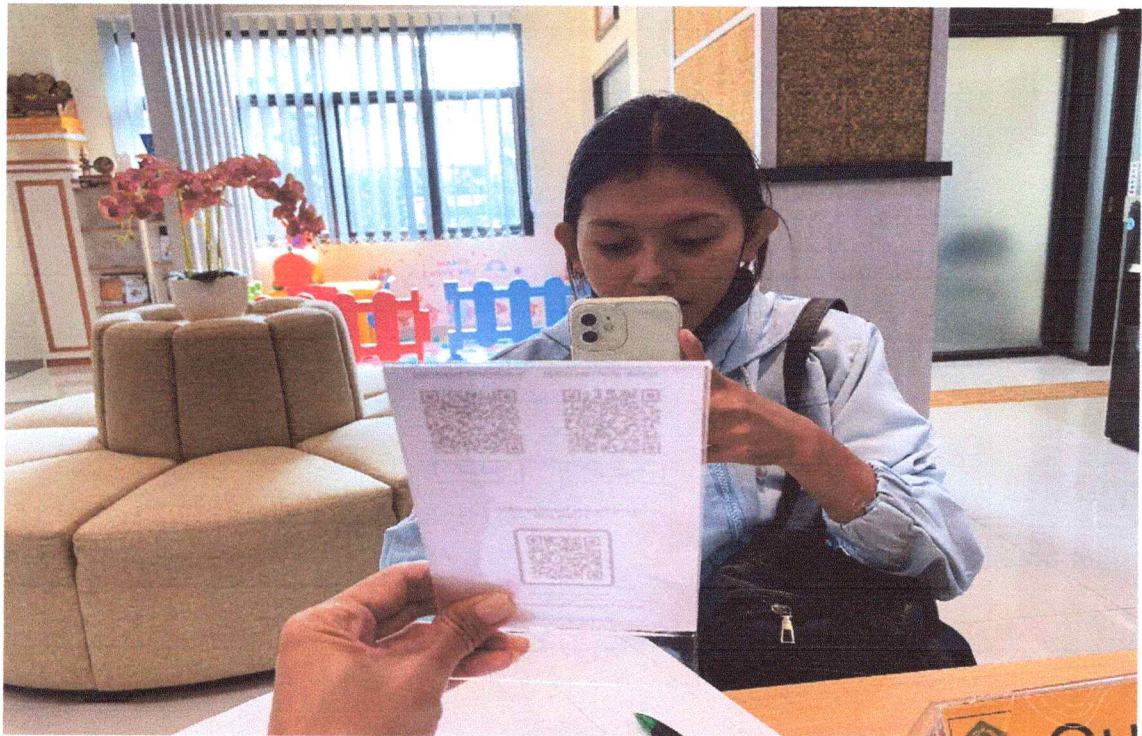
% JAWABAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
18.31	15.02	21.13	0.00	15.50	14.55	11.27	12.21	0.00
81.69	84.98	78.87	100.00	83.10	85.45	88.73	87.79	100.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
100	100	100	100	100	100	100	100	100

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











HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA DENPASAR

Aspek Yang Dinilai

Kesesuaian Persyaratan	3,817
Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,850
Kecepatan Pelayanan	3,789
Kesesuaian/Kewajaran Biaya	4,000
Kesesuaian Pelayanan	3,831
Kompetensi Petugas	3,854
Perilaku Petugas Pelayanan	3,887
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,878
Penanganan Pengaduan	4,000

Tahun 2026

Triwulan I

Periode Januari sd Maret

3,878

dari Skala 4

**Kategori A
(SANGAT BAIK)**

213

RESPONDEN

Laki-laki : 85
Perempuan : 128

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