



**KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

# **2021**

**SEMESTER II**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Peraturan Perundangan.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Sasaran.....	2
1.5 Ruang Lingkup.....	3
1.6 Manfaat.....	3
1.7 Unsur/Indikator Penilaian.....	3
BAB II.....	5
TEKNIS PELAKSANAAN.....	5
2.1 Pengertian.....	5
2.1.1 Pengertian Umum.....	5
2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Penerima Layanan.....	6
2.1.3 Pengertian Khusus.....	7
2.2 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan.....	8
2.2.1 Persiapan.....	8
2.2.2 Pengumpulan data.....	10
2.2.3 Pengolahan Data.....	10
2.2.4 Analisa Data.....	11
2.2.5 Evaluasi dan Program.....	13
BAB III.....	14
PROFIL DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1 Profil Organisasi.....	14
3.2 Profil Responden.....	16
3.2.1 Gender.....	16
3.2.2 Pendidikan Terakhir.....	17
3.2.3 Pekerjaan.....	18
3.3 Tingkat Kepuasan Penerima Layanan.....	19
3.4 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Penerima Layanan.....	27
3.5 Opini Responden.....	27
3.5.1 Saran terhadap Fasilitas.....	27
BAB IV.....	29
KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
4.1 Kesimpulan.....	29
4.2 Saran.....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jenis Kelamin Responden .....	17
Tabel 2 Pendidikan Terakhir .....	18
Tabel 3 Pekerjaan Responden.....	19
Tabel 4 Data Interval Kepuasan Masyarakat .....	20
Tabel 5 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	20
Tabel 6 Kesimpulan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	27
Tabel 7 Saran terhadap Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kuadran Hasil Kerja/Performance .....	12
Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kab. Indragiri Hilir .....	16
Gambar 3 Grafik Presentase Responden Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	17
Gambar 4 Grafik Data Pendidikan Terakhir Responden .....	18
Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden .....	19
Gambar 6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	21
Gambar 7 Grafik Presentase Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	22
Gambar 8 Grafik Presentase Kemudahan Prosedur Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	22
Gambar 9 Grafik Presentase Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	23
Gambar 10 Grafik Presentase Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	23
Gambar 11 Grafik Presentase Unsur Kesesuaian Produk Layanan Dengan Standar Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	24
Gambar 12 Grafik Presentase Unsur Penanganan Pengaduan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	24
Gambar 13 Grafik Presentase Unsur Perilaku Petugas Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir .....	25
Gambar 14 Grafik Presentase Unsur Kemampuan/Kompetensi Petugas .....	25
Gambar 15 Grafik Presentase Unsur Perilaku Kesopanan Dan Keramahan Petugas .....	26
Gambar 16 Grafik Presentase Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih, Rapi, Nyaman dan Layak Digunakan .....	26

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

## 1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

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

## 1.3 Maksud dan Tujuan

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

## 1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan ini adalah :

1. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;

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

### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir.

### **1.6 Manfaat**

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

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

### **1.7 Unsur/Indikator Penilaian**

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

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

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

## **BAB II**

### **TEKNIS PELAKSANAAN**

#### **2.1 Pengertian.**

##### **2.1.1 Pengertian Umum**

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

- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Penerima Layanan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan untuk mengetahui kinerja Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir.

### 2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Penerima Layanan

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

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

- a. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Sistem, mekanisme, prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

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

### 2.1.3 Pengertian Khusus

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

## 2.2 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan

### 2.2.1 Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Penerima Layanan meliputi;

a. Penyusunan kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 6 (enam) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden
- Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
- Bagian V : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
- Bagian VI : Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

b. Penyusunan bentuk jawaban

1) Survei Kepuasan Penerima Layanan

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

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak setuju) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang setuju) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (setuju) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat setuju) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan up to date.

2) Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir.

c. Penetapan responden dan lokasi

1) Jumlah responden

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

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

## 2) Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan secara Online terhadap responden yang telah menerima pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir.

## 3) Target responden

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

**2.2.2 Pengumpulan data**

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan baik dari internal maupun eksternal dengan metode pengisian quisioner secara online berdasar unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir.

**2.2.3 Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Penerima Layanan terhadap misal 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

#### 2.2.4 Analisa Data

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

Nilai Survei Kepuasan Penerima Layanan (SKM) :

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

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

Tinggi/High

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

Rendah/Low

Tinggi/High

Gambar 1 Kuadran Hasil Kerja/Performance

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

pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV : merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar organisasi dapat melakukan penghematan, terutama dalam hal penghematan biaya.

### **2.2.5 Evaluasi dan Program**

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

### BAB III

## PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2021 dilakukan Survei Kepuasan Penerima Layanan pada Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir. Survei ini mendapat respon positif dari Penerima Layanan yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEI KEPUASAN PENERIMA LAYANAN :

### 3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi : Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Alamat : Jl. Keritang No. 12

No. Telp/Fax : (0768) 21176

Waktu Pelayanan : 07.30 – 16.00WIB

Jenis Pelayanan :

Pelayanan Haji dan Umrah

Pelayanan Bimas Islam

Pelayanan Unit Kepegawaian

Pelayanan Zakat dan Wakaf

Biaya Pelayanan : Tidak ada (Rp. 0)

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

#### **VISI MISI :**

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

#### **Visi :**

Terwujudnya Masyarakat Indragiri Hilir yang Taat Melaksanakan Ajaran Agamanya, Dinamis, dan Rukun yang Tercermin dalam Kehidupan Masyarakat Berbangsa dan Bernegara Tahun 2021.

**Misi :**

Untuk mencapai visi Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir maka ditetapkan misi yang menggambarkan hal yang harus dilaksanakan.

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang beriman dan bertaqwa serta berakhlakul karimah melalui pendidikan agama dan keagamaan yang terpadu dengan sistem pendidikan nasional.
- b. Meningkatkan iman dan taqwa umat beragamaan melalui pembinaan keluarga sakinan (Bahagia dan Sejahtera), sehingga terwujudnya masyarakat yang sholeh secara ritual dan sholeh secara sosial.
- c. Meningkatkan kerukunan hidup umat beragama yang meliputi kerukunan hidup intern umat beragama, antar umat beragama, anatar umat beragama dengan pemerintah.
- d. Meningkatkan partisipasi umat beragama dalam pembangunan nasional melalui pemberdayaan sarana dan prasaranan keagamaan, rumah ibadah, zakat dan wakaf.
- e. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam kehidupan beragama dan pelaksanaan haji dan umroh.
- f. Meningkatkan sistem informasi kementerian agama melalui peningkatan kualitas aparatur sarana dan prasarana yang memadai sehingga terwujudnya aparatur yang bersih dan berwibawa.

Struktur Organisasi :



Gambar 2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kab. Indragiri Hilir

### 3.2 Profil Responden

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

- Pegawai unit satker dibawah Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari Kepala KUA, Kepala Madrasah, Guru, dan lain-lain.
- Pegawai Internal Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir yang terdiri Pejabat Eselon III, IV, pegawai ASN dan non ASN Kantor Kementerian Agama Kab. Inhil.
- Masyarakat /Konsumen lainnya.

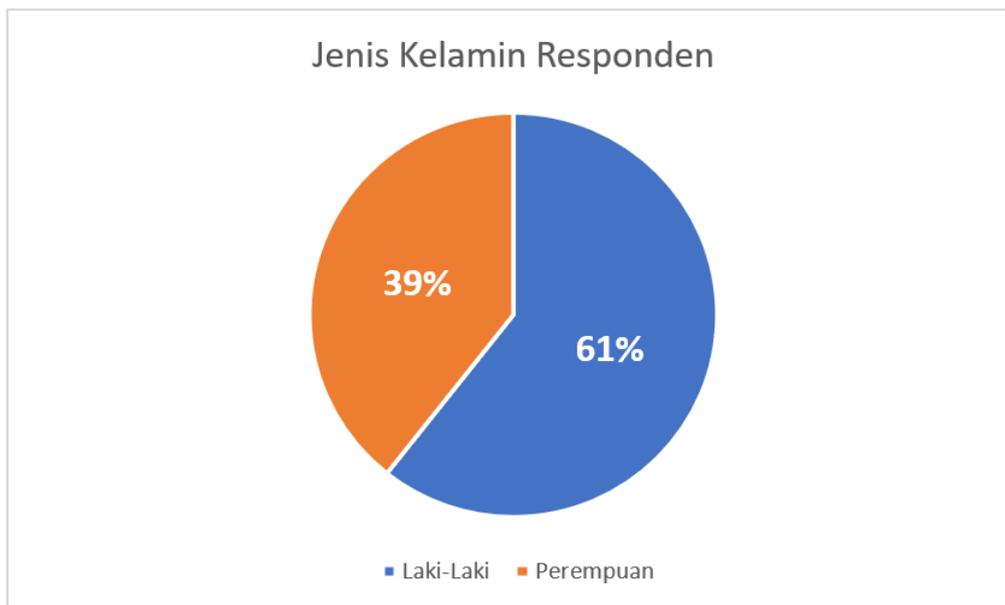
#### 3.2.1 Gender

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

tabel berikut:

Tabel 1 Data Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	74 responden	61%
2	Perempuan	48 responden	39%
TOTAL		122 responden	100%



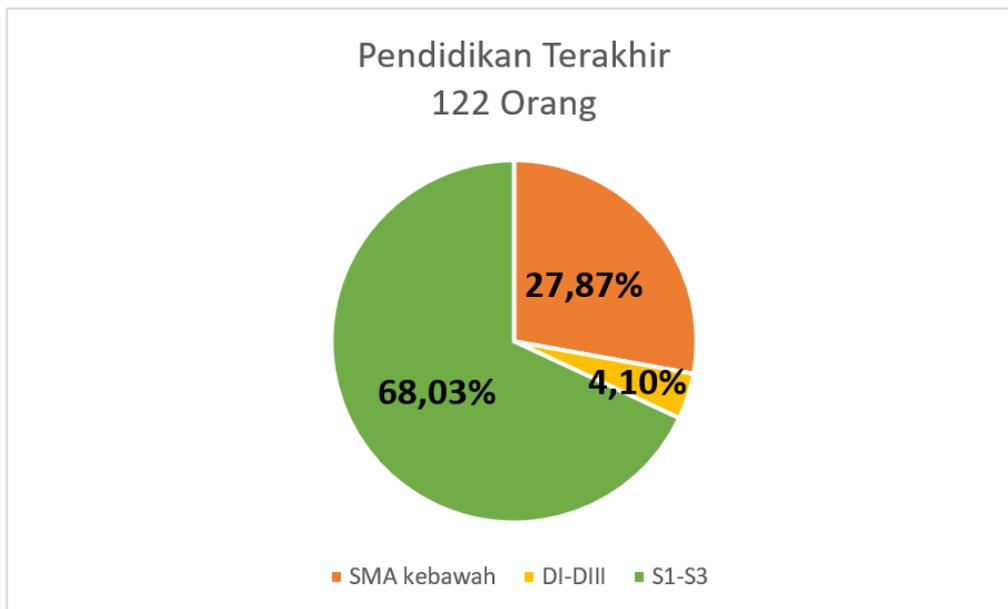
Gambar 3 Grafik Presentase Responden Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir  
Berdasarkan Jenis Kelamin

### 3.2.2 Pendidikan Terakhir

Responden ditinjau dari pendidikan sebagian besar responden adalah responden dengan tingkat pendidikan S1-S3 yaitu sebesar 68,03% dari seluruh total responden, diikuti dengan responden berpendidikan SMA ke bawah yaitu sebesar 27,87% dan yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan DI-DIII yaitu sebesar 4,10%. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2 Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA kebawah	34 responden	27,87%
2	DI-DIII	5 responden	4,1%
3	S1-S3	83 responden	68,03%
TOTAL		122 responden	100%



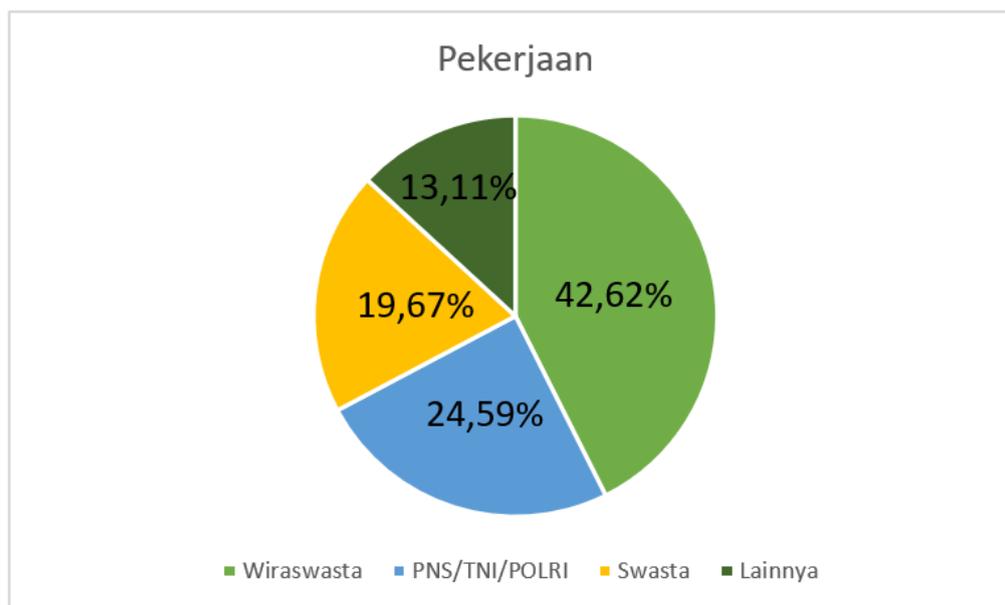
Gambar 4 Grafik Data Pendidikan Terakhir Responden

### 3.2.3 Pekerjaan

Responden ditinjau dari pendidikan sebagian besar responden adalah responden dengan pekerjaan Wiraswasta yaitu sebesar 42,62% dari seluruh total responden, diikuti dengan responden PNS/TNI/POLRI yaitu sebesar 24,59% dan yang paling sedikit adalah responden dengan pekerjaan lainnya yaitu sebesar 13,11%. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Wiraswasta	52 responden	42,62%
2	PNS/TNI/POLRI	30 responden	24,59%
3	Swasta	24 responden	19,67%
4	Lainnya	16 responden	13,11%
TOTAL		122 responden	100%



Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden

### 3.3 Tingkat Kepuasan Penerima Layanan

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan pada Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir pada Tahun 2021 mempunyai kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,40 atau konversi IKM sebesar 85,00.

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

Tabel 4 Data Interval Kepuasan Masyarakat

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

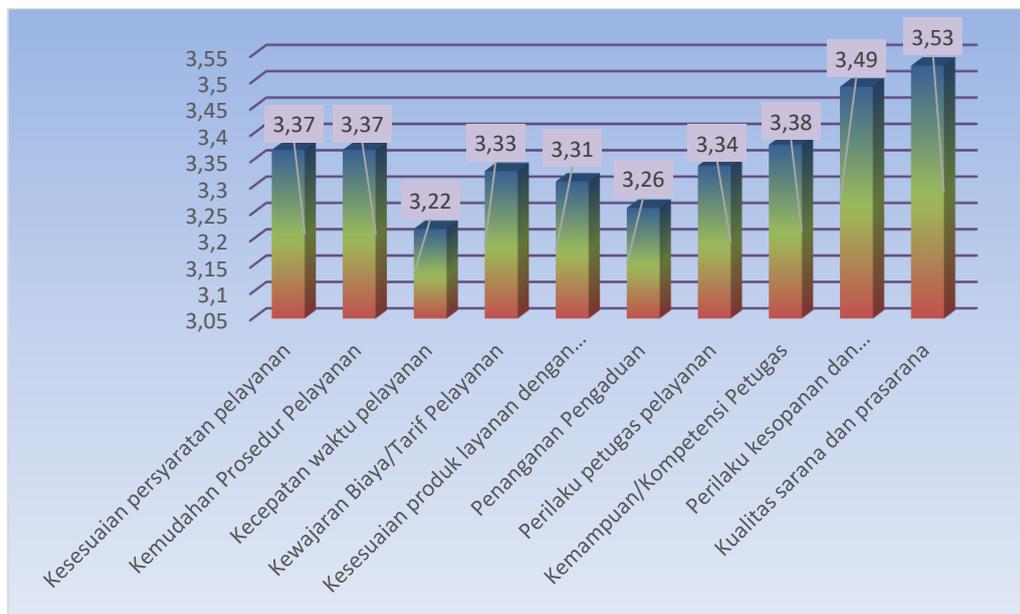
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan Penerima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

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

Tabel 5 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

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

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



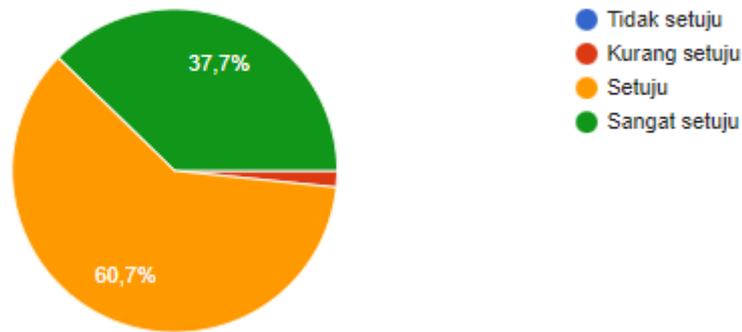
Gambar 6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Berdasarkan Gambar 6 menunjukkan bahwa dari 9 unsur pelayanan sangat baik dan 1 unsur pelayanan memiliki kualitas yang baik. Unsur pelayanan yang dinilai Penerima Layanan memiliki kualitas baik adalah unsur kecepatan waktu pelayanan.

Adapun hasil dari masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

#### Persyaratan pelayanan jelas dan mudah dipahami

122 jawaban

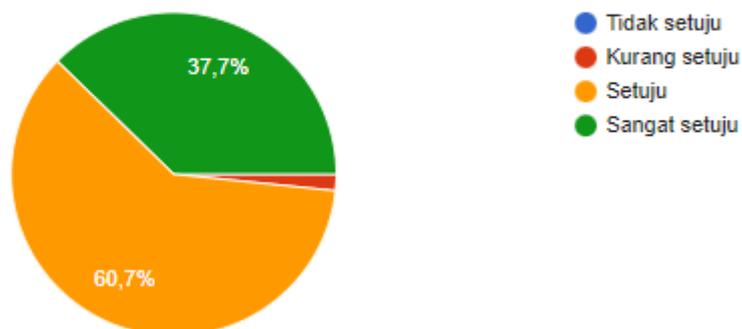


Gambar 7 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Pada Gambar 7 menunjukkan bahwa pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, hasil responden terbanyak adalah menyatakan setuju sebesar 60,7% dan terbanyak kedua menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 37,7% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar 1,6%.

#### Informasi alur prosedur pelayanan jelas dan sederhana

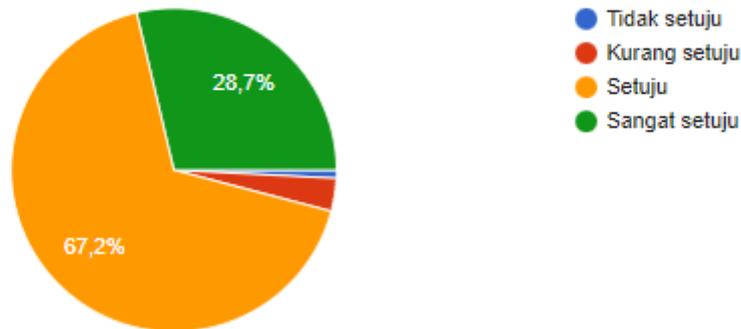
122 jawaban



Gambar 8 Grafik Persentase Kemudahan Prosedur Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Pada Gambar 8 menunjukkan bahwa pada unsur kemudahan prosedur pelayanan, hasil responden terbanyak adalah menyatakan setuju sebesar

60,7% dan terbanyak kedua menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 37,7% dan Informasi waktu pelayanan jelas dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu 122 jawaban



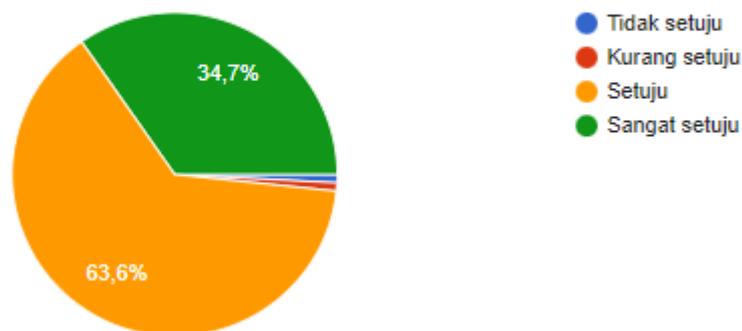
Gambar 9 Grafik Persentase Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

responden yang menyatakan tidak setuju dan kurang setuju hanya sebesar 1,6%.

Pada Gambar 9 menunjukkan bahwa pada unsur kecepatan waktu pelayanan, hasil responden terbanyak adalah menyatakan setuju sebesar 67,2% dan terbanyak kedua menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 28,7% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar 4,1%.

#### Biaya pelayanan jelas dan terbuka

121 jawaban



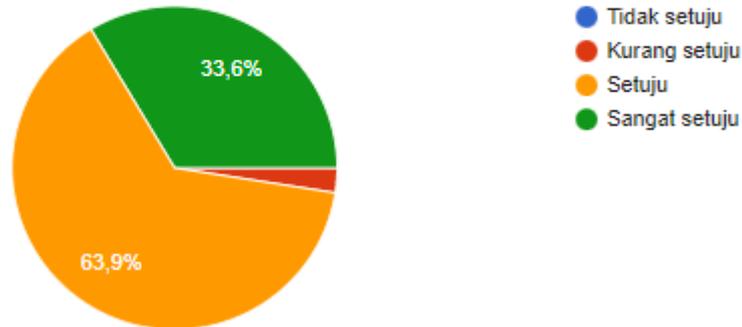
Gambar 10 Grafik Persentase Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Pada Gambar 10 menunjukkan bahwa pada unsur kewajaran biaya/tarif pelayanan, hasil responden terbanyak adalah menyatakan setuju sebesar 63,6% dan terbanyak kedua menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 34,7% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar

1,7%.

Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas, serta semua jenis pelayanan berfungsi

122 jawaban

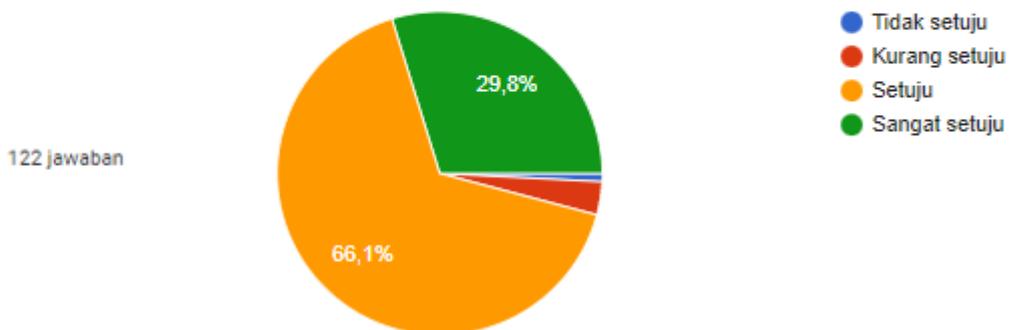


Gambar 11 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Produk Layanan Dengan Standar Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Pada Gambar 11 menunjukkan bahwa pada unsur kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan, hasil responden terbanyak adalah menyatakan setuju ada sebesar 63,9% dan terbanyak kedua menyatakan setuju ada yaitu sebesar 33,6% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar 2,5%.

Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia dan ada tindak lanjut terkait pengaduan

121 jawaban



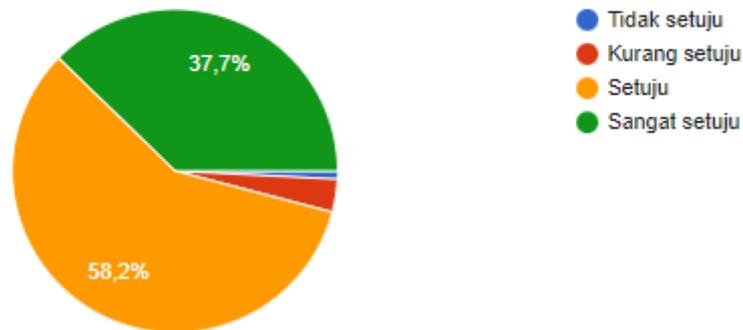
Gambar 12 Grafik Persentase Unsur Penanganan Pengaduan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Pada Gambar 12 menunjukkan bahwa pada unsur penanganan pengaduan, hasil responden terbanyak adalah menyatakan setuju sebesar 66,1% dan terbanyak kedua menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 29,8% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar

4,1%.

Keberadaan petugas pelayanan jelas dan jumlah petugas dengan konsumen seimbang sehingga tidak menimbulkan antrian

122 jawaban

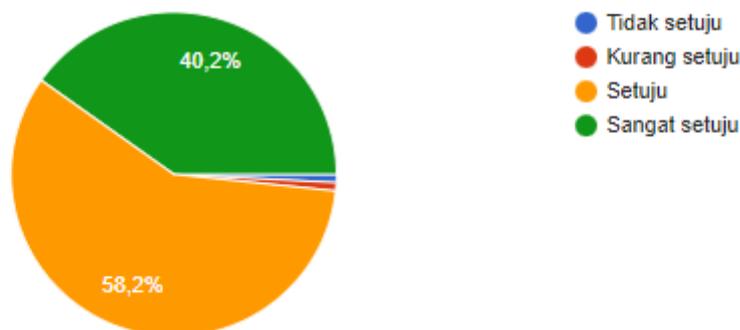


Gambar 13 Grafik Persentase Unsur Perilaku Petugas Pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Pada Gambar 13 menunjukkan bahwa pada unsur perilaku petugas pelayanan, hasil responden terbanyak adalah menyatakan setuju sebesar 58,2% dan terbanyak kedua menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 37,7% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar 4,1%.

Petugas pelayanan sigap dan cekatan, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai

122 jawaban

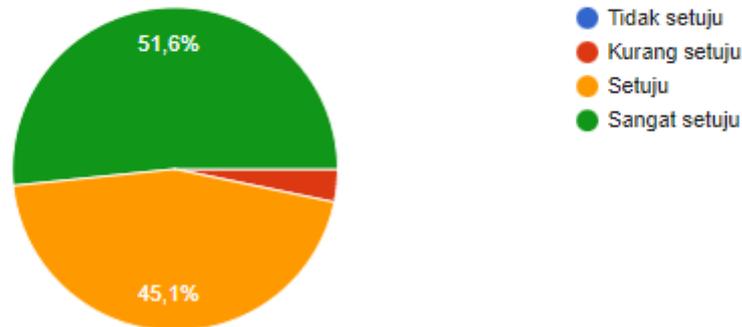


Gambar 14 Grafik Persentase Unsur Kemampuan/Kompetensi Petugas Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Pada Gambar 14 menunjukkan bahwa pada unsur kemampuan/kompetensi petugas, hasil responden terbanyak menyatakan setuju sebesar 58,2% dan terbanyak kedua menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 40,2% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar 1,6%.

Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik, sopan, bertanggung jawab, dan disiplin dalam menyelesaikan pelayanan

122 jawaban



Gambar 15 Grafik Persentase Unsur Perilaku Kesopanan Dan Keramahan Petugas Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

Pada Gambar 15 menunjukkan bahwa pada unsur perilaku kesopanan dan keramahan petugas, hasil responden terbanyak adalah menyatakan sangat setuju sebesar 51,6% dan terbanyak kedua menyatakan setuju yaitu sebesar 45,1% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar 3,3%.

Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan layak digunakan

122 jawaban



Gambar 16 Grafik Presentase Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan Bersih, Rapi, Nyaman dan Layak Digunakan

Pada Gambar 16 menunjukkan bahwa pada unsur kualitas sarana dan prasarana, hasil responden terbanyak adalah menyatakan sangat setuju sebesar 52,5% dan terbanyak kedua menyatakan setuju yaitu sebesar 47,5% dan responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju hanya sebesar 0%.

### 3.4 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Penerima Layanan

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

Tabel 6 Kesimpulan Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai IKM	83,98
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	Kecepatan waktu pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	Kualitas Sarana dan Prasarana
5.	Prioritas Perbaikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan waktu pelayanan</li> <li>2. Penanganan Pengaduan</li> <li>3. Kesesuaian produk layanan dengan standard pelayanan</li> <li>4. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan</li> <li>5. Perilaku petugas pelayanan</li> </ol>

### 3.5 Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk Penerima Layanan, maka masukan/opini/pendapat Penerima Layanan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari Penerima Layanan dengan harapan aspirasi dari Penerima Layanan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini Penerima Layanan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh Penerima Layanan.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir :

#### 3.5.1 Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan Penerima Layanan terhadap fasilitas di Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir.

Tabel 7 Saran terhadap Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir

No.	Opini/Pendapat Responden
1	Disediakkannya layanan Online / Chat
2	Perlu ditingkatkan pelayanan berbasis IT
3	Sempurnakan terus inovasi-inovasi pelayanan yang ada sekarang

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

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

- a. Hasil penyusunan Kepuasan Penerima Layanan pada Kantor Agama Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021 menunjukkan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,35 atau konversi IKM 83,98.
- b. Hasil pengolahan Kepuasan Penerima Layanan memberikan informasi bahwa :

Unsur – unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah :

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

#### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2021 :

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

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

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN I**  
**UNDANGAN RAPAT**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**  
Jalan Keritang Nomor 12 Tembilahan  
Telepon (0768) 21176 Fax (0768) 21176

Nomor : B/02/A/KK.04.2/1/KU.01.2/3/2021      Tembilahan, 3 Oktober 2021  
Lampiran : 1 Berkas  
Hal : Undangan

Kepada yang terhormat,  
Kepala Subbag TU/Kasi/Penyelenggara,  
Dan Seluruh ASN pada kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Indragiri Hilir  
Di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb,*

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir mengundang Sdr/I agar hadir  
pada:

Hari/Tanggal : Senin, 4 Oktober 2021  
Pukul : 08.00 s.d. selesai  
Tempat : Aula Mawar Kantor Kemenag Inhil  
Acara : Rapat Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Demikian kami sampaikan, atas kehadirannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*



Scanned with CamScanner

## LAMPIRAN II

### DAFTAR HADIR RAPAT DAN BERITA ACARA



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
Jalan Keritang Nomor 12 Tembilihan  
Telepon (0768) 21176 Fax (0768) 21176

#### DAFTAR HADIR

Nama Kegiatan : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat  
Hari/Tanggal : Senin, 4 Oktober 2021  
Pukul : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula Mawar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	H. Hanin	KA KEMENAG	
2.	H. Zainal Abidin	KASUBDAG TU	
3.	Indra Sabarianto	Peng. Zakat / Wakaf	
4.	H. APRILAL	Kasi Penmad	
5.	H. HARUDDIN	Kasi Bimas Islam	
6.	H. ARIFAN	Kasi SD. (Kasubag)	
7.	H. GUSPIANA	Kasi PHU	
	M. RASIDI	Angreg	
	Rosmuliana	Haji	
	M. Shabir	PHU	
	Wahyudoh	Zakat Wakaf	
	SUKMA Handayani	Umum	
	SUPERMAN SYAH	STAF BIMAS	
	Nanda niranty	keu	

Scanned with CamScanner



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**  
 Jalan Keritang Nomor 12 Tembilihan  
 Telepon (0768) 21176 Fax (0768) 21176

### DAFTAR HADIR

Nama Kegiatan : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat  
 Hari/Tanggal : Senin, 4 Oktober 2021  
 Pukul : 08.00 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : Aula Mawar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
	ELA HURLELA	PEMAD	
	Sri Daulia	Petmad	
	Ichwanuddin	PTU	
	HENDRA AULIA	UMUM	
	RIFI ZAINI	KEPEGAWAIAN	
	DYIC ROTAYU S.P	KEPEGAWAIAN	
	Nurdiah	PAIS	
	Erma Darna	Banclakara	
	Nahrawi	Staf Keuangan	
	Marlina	Staf Keuangan	
	Bakhtiar	PD PONTIAN	
	Karbini	KEPEGAWAIAN	
	Ahmed Syarif	Perencana	
	M-Saleh	UMUM	

Scanned with CamScanner

**BERITA ACARA**  
**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA**  
**KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Pada Hari Senin Tanggal 4 bulan Oktober 2021 bertepatan di Aula Mawar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir telah diadakan Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir, dimulai pukul 08.00 pagi s.d. 11.00 WIB. Adapun Susunan Acara:

1. Pembukaan oleh Kepala Subbag Tata Usaha
2. Paparan materi oleh Kakankemenag Kab. Indragiri Hilir
3. Diskusi dan Tanya jawab
4. Penutup

Acara berjalan dengan lancar. Adapun Peserta yang hadir mengisi daftar hadir sebagaimana terlampir.

Demikian Berita Acara Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kantor kementerian Agama kabupaten Indragiri Hilir ini dibuat.

Mengetahui,

Kepala Kantor



**H. Harun, S.Ag, M. Pd**

NIP. 1968008122000121001

Scanned with CamScanner

### LAMPIRAN III

## SK TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
NOMOR 242/TAHUN 2021**

**TENTANG  
PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
TAHUN 2021**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

- Menimbang : a. bahwa untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pokok fungsi pelayanan, bimbingan dan pembinaan keagamaan Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir agar lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel, dipandang perlu menetapkan tim pelaksana survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf a;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama.
3. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Scanned with CamScanner

- Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
  6. Keputusan Menteri Agama Nomor 186 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani pada Kementerian Agama;
  7. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
  8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Instansi Vertikal Kementerian Agama;

**MEMUTUSKAN :**

**MENETAPKAN :** KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENETAPAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2021

**KESATU :** Menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021 dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

**KEDUA :** Tugas Ketua, Sekretaris dan Anggota sebagai berikut :

1. Ketua bertugas mengkoordinasikan dan memetakan tugas Tim dan memimpin rapat kerja tim ;
2. Sekretaris bertugas menginventarisir dan merumuskan proses bagan alur standar operasional prosedur;
3. Anggota bertugas mengidentifikasi, menginventarisir serta membuat bagan alur standar operasional prosedur di unit kerja.

Scanned with CamScanner

KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tembilahan  
Pada tanggal 4 Oktober 2021



Scanned with CamScanner

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
NOMOR TAHUN 2021 TENTANG  
PENETAPAN TIM PELAKSANA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN  
2021

SUSUNAN TIM

NO	NAMA/NIP	JABATAN	KEPANITIAAN	KET
		KEDINASAN		
1	H. HARUN, S.Ag, M.Pd 196808122000121001	Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir	Penetap	
2	H. ZAINAL ABIDIN, S.Ag 197107131997031004	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir	Ketua	
3	DYNA RAHAYU SUCI PERTIWI, S.Psi, M.Psi 199203182020122016	Analisis Kepegawaian Ahli Pertama pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir	Sekretaris	
4	MUHAMMAD JUNAIDI, S.Kom 199112252020121012	Pranata Komputer Ahli Pertama pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir	Anggota	
5	RIFKI ZALMI, SE 199105082020121019	Analisis Kepegawaian Ahli Pertama pada Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir	Anggota	



Scanned with CamScanner

**LAMPIRAN IV  
EVIDEN RAPAT**

**LAMPIRAN V**  
**KUESIONER PERSEPSI LAYANAN**

### Persepsi Pelayanan

Deskripsi (opsional)

Persyaratan pelayanan jelas dan mudah dipahami

Tidak setuju

Kurang setuju

Setuju

Sangat setuju

Informasi alur prosedur pelayanan jelas dan sederhana

Tidak setuju

Kurang setuju

Setuju

Sangat setuju

Informasi waktu pelayanan jelas dan penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu

Tidak setuju

Kurang setuju

Setuju

Sangat setuju

Biaya pelayanan jelas dan terbuka

Tidak setuju

Kurang setuju

Setuju

Sangat setuju

⋮

Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas, serta semua jenis pelayanan berfungsi

- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat setuju

Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia dan ada tindak lanjut terkait pengaduan

- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat setuju

⋮

Keberadaan petugas pelayanan jelas dan jumlah petugas dengan konsumen seimbang sehingga tidak menimbulkan antrian

- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat setuju

Petugas pelayanan sigap dan cekatan, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai

- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat setuju

⋮

Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik, sopan, bertanggung jawab, dan disiplin dalam menyelesaikan pelayanan

- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat setuju

Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan layak digunakan

- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat setuju

