KEMENTERIAN AGAMA
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH TAHUN 2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH
TAHUN 2022

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017

Disahkan di Banda Aceh
Kamis, 30 Desember 2022

Ketua Tim Survei,	Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh,
Zulfahmi, S.Ag., M.H NIP.19740918 2000031003	Drs. H. Marzuki A, M.A NIP. 196512311992031018

Mengetahui
Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Aceh

Dr. H. Iqbal, S.Ag., M.Ag
NIP.197012311996031006

KATA PENGANTAR

Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 39 ayat (1) menjelaskan bahwa Masyarakat memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan, evaluasi dan pemberian penghargaan. Dalam rangka menjalankan peraturan perundang-undangan di atas, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022.

Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan 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 Tahun 2022 ini dilaksanakan mulai bulan April s.d Desember 2022.

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan, terdapat beberapa fakta diantaranya adalah, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 802 orang, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,311 dengan nilai interval konversi sebesar 82,77. Data tersebut mendeskripsikan bahwa kualitas mutu pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh memperoleh nilai "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinilai "Baik".

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam memberikan penilaian, saran dan masukan kepada kami melalui Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022. Tentunya seluruh data dari Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini sangat penting bagi kami untuk terus melakukan peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Banda Aceh, 29 Desember 2022

Ketua Tim Survei

Zulfahmi, S.Ag., M.H

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan (Ketua Tim Survei dan Kepala Kantor Wilayah) i

Kata Pengantar ii

Daftar Isi iii

BAB I Pendahuluan 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 1

1.3 Dasar Hukum 2

1.4 Metode dan Ruang Lingkup 2

1.5 Tim SKM : Penanggungjawab dan Pelaksana 3

1.6 Jadwal Pelaksanaan 3

BAB II Metodologi dan Hasil Analisis 5

2.1 Metodologi 5

2.1.1 Variabel Survei 5

2.1.2 Objek Survei 6

2.1.3 Metode Pengumpulan Data 6

2.1.4 Metode Pengolahan Data 7

2.2 Hasil Analisis 8

2.2.1 Data Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat 8

2.2.2 Deskripsi Hasil 10

2.2.3 Analisis Brivariat 11

2.2.4 Analisis SWOT 16

BAB III Kesimpulan dan Saran 18

3.1 Kesimpulan 18

3.2 Saran dan Rekomendasi 18

LAMPIRAN .....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya pelaksanaan Reformasi Birokrasi, seluruh Kementerian dan Lembaga Pemerintahan secara substantif dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Hal tersebut terdapat pada salah satu *highlight* perubahan penetapan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, yaitu fokus utama dalam pelaksanaan reformasi birokrasi tertuju pada dua sasaran utama yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima.[1] Untuk mengetahui indeks kualitas pelayanan publik yang prima di atas perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan memedomani Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu Satuan Kerja pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh turut berkomitmen untuk melakukan peningkatan secara transparan, tepat, terukur dan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat dengan menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Maksud dari Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah :

a. Untuk melaksanakan evaluasi berkala dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022;
b. Untuk mengumumkan indeks kualitas pelayanan publik tahun 2022 kepada masyarakat; dan
c. Sebagai bahan referensi kebijakan dan langkah strategis bagi peningkatan pelayanan publik pada Kantor Wilayah pada Tahun 2023.

---

[1] Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, hlm. 30-31.

1.2.2 Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

a. Diketahui kelebihan, kekuatan, kekurangan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.3 Dasar Hukum

a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
e. Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi Kementerian Agama Tahun 2020 – 2024;
f. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama;
g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
h. Keputusan Menteri Agama Nomor 633 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

1.4 Metode dan Ruang Lingkup

- Survei ini menggunakan standar metodologi yang telah ditetapkan secara baku pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengumpulan data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan penyelenggara pelayanan publik;
- Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022 dilaksanakan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi *Google Form*;
- Unit pelayanan adalah unit kerja di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh;
- Unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Responden adalah seluruh pengguna layanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh;
- Laporan ini merupakan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana Lampiran Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik[2] menjelaskan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari (a) Pengarah, (b) Pelaksana, dan (c) Sekretariat.

Oleh karena itu berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Nomor 166 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022.

1.6 Jadwal Pelaksanaan

Jadwal dan tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Tanggal	Kegiatan
Senin, 11 April 2022	Rapat Tim Sub Koordinator Organisasi Tata Laksana tentang Pembahasan Awal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

[2] Lampiran Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hlm. 15.

Kamis, 28 April 2022	*Launching* Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 oleh Kepala Kantor Wilayah
Selasa, 17 Mei 2022	Rapat Tim, Pembagian SK Tim Kerja SKM 2022, dan Pengumpulan Data Kuesioner Survei Periode Semester I
Senin, 29 Agustus 2022	Evaluasi dan Analisis Data Hasil Pelaksanaan Survei Periode Semester I
Senin, 05 September 2022	Rapat Tim Pembahasan Kedua Pelaksanaan Survei Periode Semester II
Jum'at, 23 Desember 2022	Evaluasi, Pengumpulan Data, Analisis Data Pelaksanaan Survei Periode Semester II
Rabu s.d Sabtu, 28 – 31 Desember 2022	Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Senin, 02 Januari 2023	Penandatanganan Lembar Pengesahan Laporan Hasil SKM Ketua Tim Survei dengan Kepala Kantor Wilayah serta Penyerahan Laporan Hasil SKM kepada Biro Organisasi Tata Laksana Kemenag RI
Selasa, 03 Januari 2023	Publikasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Rabu, 04 Januari 2023	Evaluasi Akhir Pelaksanaan SKM 2022

Tabel 1.1 Jadwal dan Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB II

METODOLOGI DAN HASIL ANALISIS

2.1 METODOLOGI

2.1.1 Variabel Survei

Unsur pelayanan adalah aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat. Penentuan variabel ini sangat penting untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Unsur	Unsur SKM	Indikator dalam Kuesioner
1	**Persyaratan** Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan dalam pelayanan publik.	Kemudahan prosedur.
3	**Waktu Penyelesaian** Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Kecepatan waktu penyelesaian.
4	**Biaya/Tarif** Adalah jumlah biaya yang harus dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarannya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.	Keringanan dalam jumlah biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan (Gratis, murah, cukup mahal, dan mahal).
5	**Produk Layanan** Adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan.	Kesesuaian produk layanan yang diterima.
6	**Kompetensi Pelaksana** Adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Kompetensi tersebut meliputi keahlian, keilmuan, keterampilan, dan pengalaman.	Kompetensi petugas.
7	**Perilaku Pelaksana** Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

8	**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** Adalah pengelolaan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan.	Ketersediaan dan/atau kondisi penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan.
9	**Sarana dan Prasarana** Adalah segala sesuatu yang menunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan publik kepada pengguna layanan yang berupa benda tidak bergerak (gedung), benda bergerak, fasilitas serta tata ruang dari unit penyelenggara pelayanan publik.	Kualitas sarana dan prasarana.

Tabel 2.1 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

E-Kuesioner survei dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi Nama, Tanggal Lahir, Pekerjaan, Pendidikan dan Jenis Kelamin;

Bagian II : Pertanyaan survei berdasarkan Sembilan unsur pelayanan;

Bagian III : Saran, masukan dan apresiasi yang diberikan responden untuk peningkatan dan perbaikan kinerja pelayanan publik.

2.1.2 Objek Survei

Objek Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 adalah segala layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sebagaimana pada Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Nomor 166 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

2.1.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei dilaksanakan di Kantor Wilayah dengan cara merekap seluruh data yang telah responden isi pada instrumen survei di aplikasi *Google Form*, *Microsoft Excel* serta Tabel Penarikan Sampel dari Krejcie dan Morgan yang telah Tim susun.

Periode pengumpulan dan analisis data dilaksanakan secara periodik, untuk semester pertama yaitu bulan April s.d. Juni dan untuk semester kedua pada bulan September s.d. Desember. Responden yang mengisi kuesioner pada survei ini adalah seluruh penerima layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh rentang waktu pelayanan sejak bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2022. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Sedangkan untuk penentuan besaran sampel dari keseluruhan populasi responden yang telah mengisi kuesioner survei dilaksanakan dengan pendekatan Krejcie dan Morgan dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambada (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 % , 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar luas) = Q = 0,5

d = 0,0

Bentuk jawaban dari seluruh data yang dikumpulkan dengan rincian skala penilaian sebagai berikut :

Tabel 2.2 Kriteria penilaian SKM

Nilai	Kriteria								
	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
1	Tidak Sesuai	Tidak Mudah	Tidak Cepat	Sangat Mahal	Tidak Sesuai	Tidak Kompeten	Tidak Sopan dan Ramah	Tidak Ada	Buruk
2	Kurang Sesuai	Kurang Mudah	Kurang Cepat	Mahal	Kurang Sesuai	Kurang Kompeten	Kurang Sopan dan Ramah	Ada tetapi kurang berfungsi	Cukup
3	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Berfungsi kurang maksimal	Baik
4	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Dikelola dengan baik	Sangat Baik

Keterangan :
Unsur 1 : Persyaratan
Unsur 2 : Sistem Mekanisme Dan Prosedur
Unsur 3 : Waktu Penyelesaian
Unsur 4 : Biaya/Tarif
Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana
Unsur 7 : Perilaku Pelaksana
Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan
Unsur 9 : Sarana Prasarana

2.1.4 Metode Pengolahan Data

Langkah pengolahan data meliputi :

a. Menginput seluruh data responden dari Google Form ke Microsoft Excel (tabulasi data kuesioner), dari pertanyaan Unsur 1 sampai dengan Unsur 9 sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

b. Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan metode standar Linkert, yaitu setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung

dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

c. Menghitung nilai unsur SKM (nilai rata-rata setiap unsur)

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

d. Menghitung nilai SKM (indeks unit pelayanan). Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Nilai SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai SKM dapat dikonversi ke skala 100 dengan mengalikan nilai SKM dengan nilai dasar 25.

e. Menganalisis data. Pada SKM ini, digunakan analisis data yang merupakan penjabaran hasil survei berupa data statistik, seperti : distribusi frekuensi, tabulasi data dan prosentase dari masing-masing unsur yang disurvei. Interpretasi tersebut berdasarkan nilai interval SKM sebagaimana dalam tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 -3,064	65,00 -76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 -3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Tabel 2.3 Interval SKM Standar Linkert

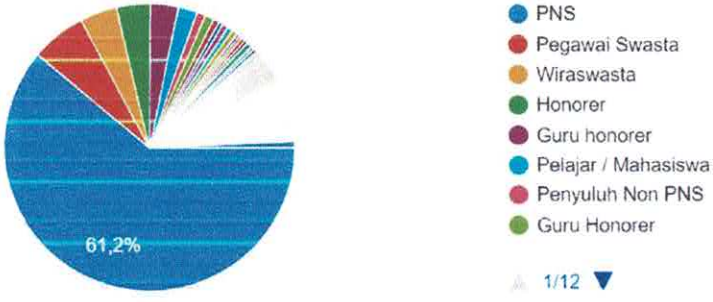
2.2 HASIL ANALISIS

2.2.1 Data Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, diketahui bahwa jumlah total responden yang telah mengisi survei sebanyak 802 responden. Dengan klasifikasi pekerjaan dan pendidikan responden sebagai tabel berikut :

PEKERJAAN	JUMLAH	%
PNS	491	61 %
Pegawai Swasta	49	6 %
Wiraswasta	33	4 %
Pelajar/Mahasiswa	17	2 %
Honorer	82	10 %
Penyuluh Non PNS	60	8 %
Yang Lain	70	9 %
PENDIDIKAN	**JUMLAH**	**%**
SMA	75	9 %
Diploma	16	2 %
Sarjana	627	78 %
Pascasarjana	79	10 %
Lainnya	5	3 %
JENIS KELAMIN	**JUMLAH**	**%**
Laki – Laki	384	48 %
Perempuan	418	52 %
TOTAL RESPONDEN	**802**	**100 %**

Tabel 2.4 Data Responden

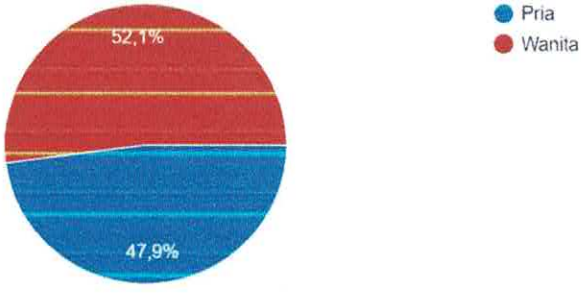


Gambar 2.1 Data Pekerjaan Responden

Berdasarkan Tabel 2.4 dan Gambar 2.1 di atas menerangkan bahwa pekerjaan responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada Tahun 2022 ini di dominasi oleh PNS yang menggunakan layanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Gambar 2.2 Data Pendidikan Responden

Berdasarkan Gambar 2.2 di atas pendidikan terbanyak dari responden adalah Sarjana / S-1, diikuti dengan Pascasarjana sebesar 9.9 % dan SMA 9.4 %. Secara kualifikasi pendidikan, responden yang mengisi sudah cukup valid dan relevan untuk mengisi survei ini secara objektif.



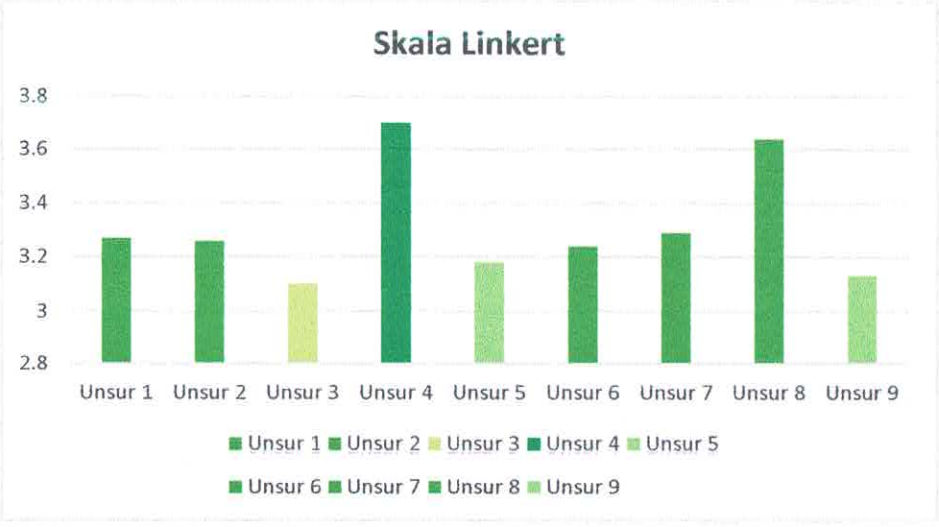
Gambar 2.3 Data Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar di atas Jenis Kelamin terbanyak responden adalah Wanita sebanyak 52.1 % dan Pria sebanyak 47.9%.

2.2.2 Deskripsi Hasil

Berdasarkan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh memperoleh nilai interval 3,29 dengan indeks nilai interval konversi sebesar 82,42. Namun pada rekapitulasi keseluruhan dari data Semester II, Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh mengalami kenaikan sebesar 0,35 %, sehingga total hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 memperoleh 82,76 atau dalam sekala Linkert sebesar 3,31.

Hasil tersebut jika kita konversikan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa kualitas mutu pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh di nilai Baik serta kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori B.



Tabel 2.5: Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

Berdasarkan infografis di atas, terdapat dua unsur pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yang mendapatkan nilai dengan kategori sangat baik, diantaranya adalah unsur keempat yaitu kewajaran biaya atau tarif dan unsur ke delapan yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Untuk unsur keempat tentang kewajaran biaya dan tarif mendapatkan nilai interval sebesar 3,70 dan interval konversi sebesar 92,41 dengan kategori sangat baik. Hasil tersebut merupakan konsekuensi logis dari keseluruhan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh tidak dikenakan biaya/gratis. Sedangkan, untuk unsur kedelapan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai interval sebesar 3,64 dan nilai interval konversi sebesar 91,01 dengan kategori sangat baik. Pada unsur ini mendapatkan nilai sangat baik dari responden dikarenakan pada Kantor Wilayah telah tersedia sarana pengaduan dan saran pada Website Kemenag Aceh serta pada Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat juga menyediakan pertanyaan Saran dan Masukan untuk mendukung tingginya indeks pada unsur ini.

2.2.3 Analisis Bivariat

Berdasarkan keseluruhan hasil indeks di atas, perlu untuk dilakukan analisis bivariat yaitu analisis yang melihat keterkaitan tiap unsur, serta kekuatan, kelebihan, ancaman dan kekurangan sebagai bentuk pendekatan kualitatif dalam upaya mencari solusi dan tindak lanjut perbaikan dari hasil survei pada semester I ini.

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	81.68	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	81.53	B

3	Waktu Penyelesaian	77.50	B
4	Biaya / Tarif	92.41	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79.41	B
6	Kompetensi Pelaksana	80.91	B
7	Perilaku Pelaksana	82.34	B
8	Penanganan, Pengaduan dan Saran	91.01	A
9	Sarana dan Prasarana	78.19	B
Total: 82.77 / B			

Tabel 2.6: Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

2.2.3.1 Unsur 1 : Persyaratan

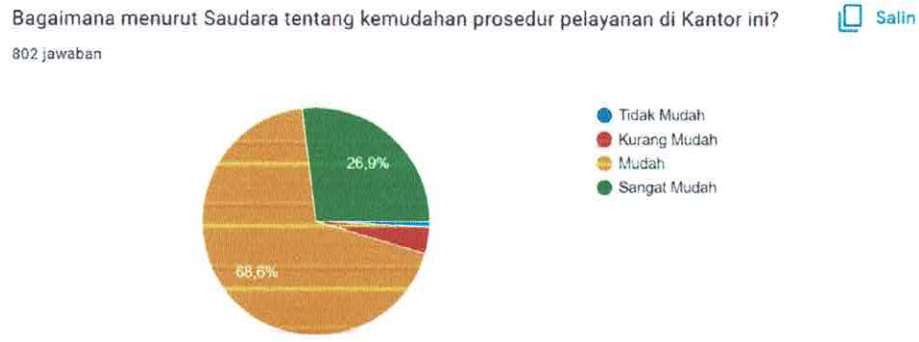
Pada unsur ini mendapatkan nilai interval konversi sebesar 81,68. Nilai tersebut terkategori baik dikarenakan masyarakat dapat dengan mudah mengakses persyaratan layanan pada Website Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Selain itu, masyarakat dapat mengakses dengan mudah informasi mengenai persyaratan pelayanan pada layar monitor yang terdapat pada ruangan lobby Kantor Wilayah.

Gambar 2.4: Diagram Unsur 1

Dengan dilaksanakannya tindak lanjut perbaikan berdasarkan saran responden pada semester I, unsur ini mengalami kenaikan dari nilai 81,37 (SKM Semester I) menjadi 81,68. Walau mendapatkan kenaikan nilai, tetap penting untuk dapat terus meningkatkan unsur persyaratan terhadap pelayanan dengan mengedepankan kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang cepat tanpa berbelit-belit.

2.2.3.2 Unsur 2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Unsur ini sangat berkaitan dengan unsur pertama, dikarenakan setelah pengguna layanan mengetahui persyaratan layanan, pengguna layanan wajib mengetahui sistem, mekanisme dan prosedur dari pelayanan yang terdapat pada Kantor Wilayah. Pada semester I, unsur ini mendapatkan indeks 81,01.



Gambar 2.5: Diagram Unsur 2

Sedangkan pada semester II mengalami kenaikan menjadi 81,53. Tim telah menganalisis dari data-data masukan responden bahwa perlu untuk dilakukan peningkatan sistem, mekanisme dan prosedur layanan yang cepat dengan pendekatan transformasi digital dan menyesuaikan sistem kerja birokrasi yang *agile* dan adaptif terhadap perubahan.

2.2.3.3 Unsur 3 : Waktu Penyelesaian

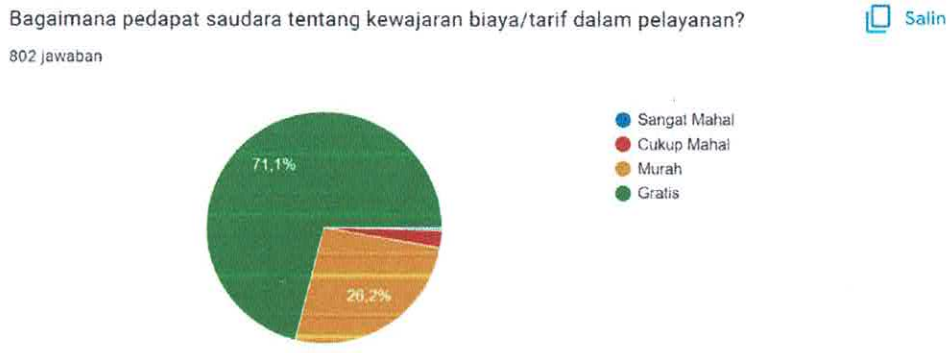
Unsur ini terkategori dengan indeks Baik. Namun secara kumulatif, Unsur ini yang memiliki indeks terendah dari kesembilan unsur yaitu 77,50. Berdasarkan data yang dikumpulkan, usul kenaikan pangkat merupakan jenis pelayanan yang relatif memerlukan waktu yang lama sehingga terdapat 9 % responden mengisi dengan jawaban kurang cepat.

Gambar 2.6: Diagram Unsur 3

Berdasarkan rapat evaluasi, Tim menemukan bahwa untuk pelayanan kenaikan pangkat terutama pada ASN yang mengusulkan ke IV-a harus melalui mekanisme berjenjang ke Pusat sehingga memakan waktu yang relatif lama. Untuk itu hal ini perlu dilakukan evaluasi lanjutan beserta koordinasi dengan unit kerja kepegawaian untuk mempercepat penyelesaian layanan kepada Pengguna Layanan.

2.2.3.4 Unsur 4 : Biaya / Tarif

Biaya/tarif menjadi unsur yang mendapatkan nilai interval konversi tertinggi yaitu 92,41. Hal ini merupakan keunggulan pada pelayanan Kantor Wilayah yang perlu untuk terus ditingkatkan.



Gambar 2.7: Diagram Unsur 4

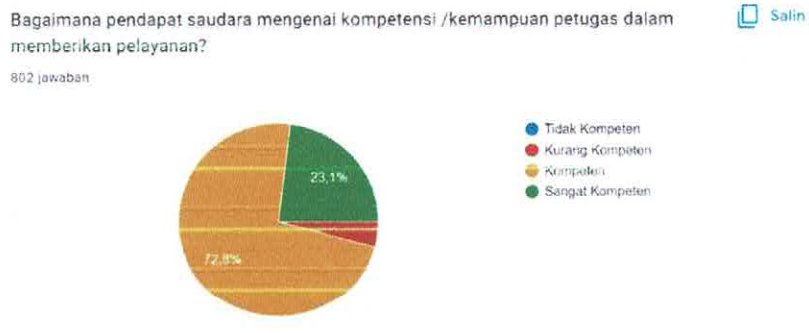
Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa terdapat 71,1 % dari 802 responden yang mengisi bahwa kewajaran tarif pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dengan Gratis.

2.2.3.5 Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur ini memeroleh nilai interval konversi dengan kategori baik yaitu 79,41. Indikatornya adalah kesesuaian antara hasil produk pelayanan dengan standar pelayanan yang diberikan. Semakin sesuai produk pelayanan dengan standar pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan maka semakin tinggi nilai kepuasan pada unsur ini.

2.2.3.6 Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana

Pada Semester I unsur ini mendapatkan nilai interval konversi sebesar 80,53. Kemudian setelah tim melakukan evaluasi dan memberikan rekomendasi perbaikan, IKM pada unsur ini mengalami kenaikan menjadi 80,91.



Gambar 2.8: Diagram Unsur 6

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa terdapat 4,1 % responden mengisi bahwa pelaksana pelayanan kurang kompeten. Tim telah

melakukan evaluasi bahwa petugas pelayanan baik PTSP dan Satpam perlu untuk ditingkatkan kompetensi layanan agar mendapatkan nilai yang lebih tinggi. Kompetensi tersebut berupa pengetahuan, ketepatan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.2.3.7 Unsur 7 : Perilaku Pelaksana

Pada semester I, unsur ini mendapatkan nilai sebesar 81.77, setelah dilakukan evaluasi berdasarkan saran dari responden, pada Semester II mengalami kenaikan sehingga IKM akhir untuk unsur ini menjadi 82,34.

Gambar 2.9: Diagram Unsur 7

Kenaikan IKM pada unsur ini dikarenakan telah dilakukan evaluasi pelaksana pelayanan dari saran responden. Tim telah melibatkan PTSP dan Satpam dalam usaha pembinaan pelayanan yang berkualitas. Unsur ini menjadi fokus utama perbaikan pada tahun 2023 nanti karena dalam pelayanan publik, sebagian besar instansi mendapatkan nilai diatas 85 / Sangat Baik. Kiranya perlu seluruh pelaksana memiliki *sense of service* kepada Masyarakat.

2.2.3.8 Unsur 8 : Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada hasil IKM semester I, unsur ini mendapatkan nilai sebesar 90,47 / Sangat Baik. Pada rekapitulasi dengan data semester II mengalami kenaikan menjadi 91,01. Adanya menu pengaduan pada Website Kantor Wilayah serta tersedianya form bagi responden untuk menyampaikan saran / masukan pada kuesioner survei turut menjadi pendukung faktor tingginya nilai pada unsur ini.

2.2.3.9 Unsur 9 : Sarana dan Prasarana

Untuk unsur ini pada semester I memperoleh nilai sebesar 77,92, sedangkan data terbaru naik menjadi 78,19. Unsur ini walau dalam kategori baik namun tetap perlu untuk ditingkatkan seperti tersedianya fasilitas ramah disabilitas, pojok bermain anak, area parkir kendaraan roda dua yang

humanis serta informasi password Wifii yang dan mudah diakses oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil rapat evaluasi tim SKM Kantor Wilayah, tim telah menindaklanjuti saran responden untuk menyediakan tempat wudhu bagi pengguna layanan yang ingin berdoa di Mushalla Al-Ikhlas Kantor Wilayah. Selain itu, Tim Humas Kantor Wilayah telah menyediakan sarana TV yang berisikan segala informasi terkait dengan pelayanan untuk memberikan akses informasi kepada pengguna layanan terkait dengan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Selain dari kesembilan unsur di atas, pada kuesioner survei kepuasan masyarakat juga memuat pertanyaan apakah terdapat pungutan liar / gratifikasi dalam pelayanan. Dan hasil nya adalah nihil, menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan tidak adanya gratifikasi, suap atau pemerasan kepada pengguna layanan.

2.2.4 Analisis S.W.O.T

Untuk memperkuat hasil analisis serta menjadi bahan rekomendasi kebijakan pelayanan publik maka diperlukan pendekatan pemetaan kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022 ini dalam tebel berikut.

No	S	W	O	T	S
	Strengths	***Weaknesses***	***Opportunities***	***Threats***	***Solution***
	Kekuatan	**Kelemahan**	**Peluang**	**Ancaman**	**Solusi**
1	Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Telah terbentuk. menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan tugas.	Tim belum merekapitulasi indeks tiap jenis pelayanan dari keseluruhan responden.	SKM ini akan menjadi database indeks kualitas pelayanan Kantor Wilayah Tahun 2022. Dan menjadi data utama dalam melaksanakan evaluasi pelayanan publik.	Tidak berjalannya *teamwork* dan prinsip *Whole of Government*	Komunikasi yang intens mengenai perkembangan SKM 2022 melalui *WhatsApps* Group dan Mengadakan Rapat Evaluasi Penyelenggaraan SKM 2022 secara berkala.
2	Telah terkumpul data indeks pelayanan publik dari responden	Belum ditentukan jumlah sampel standar Krejic dan Morgan dari keseluruhan responden.	Jangka waktu yang panjang untuk ditentukan sampel sampai bulan	Tidak tercapainya target Sampel dan Laporan Hasil Indeks SKM 2022.	Evaluasi penentuan sampel responden dengan memedomani PermenPANR

	sebanyak 730 responden		Desember Tahun 2022.		B No. 14 Tagun 2017 serta menyiapkan Format Laporan Akhir SKM 2022.
3	Telah tercapai indeks awal yaitu 3,31	Unsur 3, 5 dan 9 masih perlu ditingkatkan, untuk mencapai standar KemenPANRB yaitu IKM 3,2 untuk pengajuan Satuan Kerja yang mengajukan WBK	Berpotensi mengalami peningkatan pada Tahun 2023 nanti.	Terdapat Unsur yang dibawah standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,2	Tim telah melaksanakan evaluasi, peningkatan kualitas pelayanan
4	Telah adanya kebijakan untuk seluruh Kantor Kemenag Kab/Kota untuk melaksanakan SKM 2022	Belum adanya sosialisasi dan bimtek penyelenggaraa n SKM bagi Kantor Kemenag Kab/Kota dan Tidak adanya sarana grup pengelola SKM se Aceh	Berpotensi mendapatkan Database Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 pada seluruh Kantor Kementerian Agama di Lingkungan Provinsi Aceh	Tidak dilaksanakanny a SKM 2022 pada Kantor Kemenag Kab/Kota	Telah dilaksanakan monitoring pimpinan untuk meninjau progres penyelenggara an SKM 2022 pada tiap Kantor Kemenag Kab/Kota se Aceh. Serta membentuk WAG SKM Se-Aceh
5	Telah tersedia Kode QR SKM Kantor Wilayah pada Lobby PTSP	Kode QR yang tersedia pada PTSP tidak langsung terakses ke Form Survei	Kode QR mempermudah responden untuk mengakses kuesioner	Karena ada jeda iklan pada Kode QR SKM, responden enggan mengisi SKM	Telah dicetakk Barcode yang baru disediakan oleh Tim Humas

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh maka disimpulkan bahwa Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh menunjukkan kategori BAIK yaitu dengan nilai interval 3.31 dan nilai interval konversi 82.77. Hal tersebut merupakan wujud dari kualitas pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada Semester I Tahun 2022.

3.2 Saran / Rekomendasi

Sebagaimana hasil dari analisis di atas maka diperlukan beberapa peningkatan dan atau perbaikan terhadap unsur pelayanan yang masih dibawah standar pengajuan Satuan Kerja yang mengusulkan Wilayah Birokrasi Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Unsur yang perlu untuk dilakukan perbaikan adalah unsur ke 3 (Kecepatan Waktu Penyelesaian) dan unsur ke 9 (Sarana dan Prasarana). Selain itu, perlu dilaksanakan Hasil Evaluasi Akhir dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 untuk menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh di Tahun 2023.

3.3 Hasil IKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH

TAHUN 2022

NILAI IKM

82.77

RESPONDEN

Jumlah : 802 Orang

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki : 384
- Perempuan : 418

Pendidikan :

- SMA : 75
- Diploma : 16
- S-1 : 627
- Pascasarjana: 75
- Lainnya : 5

Periode Survei : 1 Mei 2022 s.d 26 Desember 2022

TERIMAKSIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

LAMPIRAN

DOKUMEN PENDUKUNG PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH TAHUN 2022

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH
NOMOR 166 TAHUN 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2022

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH,

Menimbang : a. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat, untuk menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan cakap melaksanakan tugas sebagai Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022 ;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik IndonesiaTahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4585);

3. Peraturan.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5357);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1115) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 288);

8. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama;

9. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH TAHUN 2022.

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022, dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA.

KEDUA : Tugas Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 sebagai berikut:

a. Ketua bertugas mengkoordinasikan dan memetakan tugas Tim dan memimpin rapat kerja tim dalam penyusunan survei kepuasan Masyarakat;

b. Sekretaris bertugas menginventarisir dan merumuskan proses pelaksanaan, pengumpulan dan pengolahan data survei serta Penyusunan Laporan Hasil Indeks Kepuasan Mastarakat;

c. Anggota bertugas mengidentifikasi, menginventarisir serta menyusun pelaksanaan, pengumpulan dan pengolahan data survei.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Subbag Ortala dan Kub Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 6 April 2022

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH,

IQBAL

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
NOMOR 166 TAHUN 2022
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2022

Susunan Personalia Tim Survei Kepuasan Masyarakat :

I. Pembina : Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

II. Penanggung Jawab :
1. Kepala Bagian Tata Usaha;
2. Kepala Bidang Pendidikan Madrasah;
3. Kepala Bidang Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren;
4. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah;
5. Kepala Bidang Urusan Agama Islam;
6. Kepala Bidang Penerangan Agama Islam dan Pemberdayaan ZAWA;
7. Pembimbing Masyarakat Kristen;
8. Pembimbing Masyarakat Katolik;
9. Pembimbing Masyarakat Hindu;
10. Pembimbing Masyarakat Buddha.

III. Ketua : Sub Koordinator Organisasi, Tata Laksana dan Kerukunan Umat Beragama.

IV. Sekretaris : Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, SH.

V. Anggota :
1. Sub Koordinator Kepegawaian dan Hukum;
2. Sub Koordinator Perencanaan, Data dan Informasi;
3. Sub Koordinator Subbag Keuangan dan BMN;
4. Sub Koordinator Subbag Umum dan Humas;
5. Chairul Amri,S.Ag;
6. Zulfahmi, S.Sos.I., M.Ag;
7. Sanaul Khair, S.HI;
8. Chaliqun Nanda, ST;
9. Afrizal, ST;
10. Saifullah, S.Hum, MA;
11. Yenni Yusnita, S.Kom;
12. Zaida, S.Sos.I;
13. Rahmayanti, SH;
14. Hasma Diana, SE;
15. Drs. Sulaiman, Lt., M.Pd;
16. Ardiansyah, SE.Ak.,MAB;
17. Dedi Jufrizal, SE., M.Si;
18. Drs. Usman..

18. Drs. Usman;
19. Riska Novilia, S.Ag;
20. Samsul Bahri, SE;
21. Suepri;
22. Zamzarina.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH,

IQBAL

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510 Website: aceh.kemenag.go.id

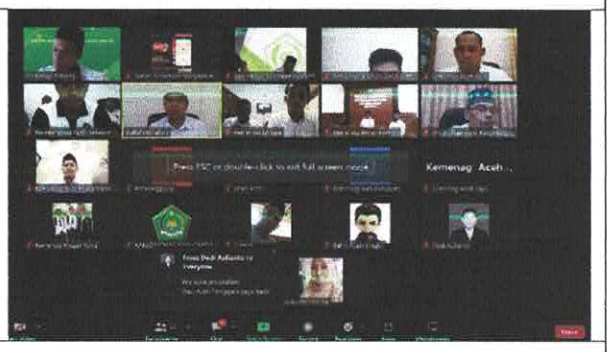
KEGIATAN PENYELENGGARAAN SKM 2022

NO	KEGIATAN	WAKTU	PESERTA	DOKUMENTASI KEGIATAN
1.	Rapat Persiapan Penyelenggaraan SKM kepada Petugas PTSP dan Satpam oleh Ketua Tim	26 April 2022	Tim PTSP dan Satpam Kantor Wilayah	
2.	Launching SKM oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Aceh	28 April 2022	Seluruh Kepala Kemenag Kabupaten dan Kota se-Aceh dan Seluruh ASN Kantor Wilayah	

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510 Website: aceh.kemenag.go.id

3.	Penetapan Kode QR SKM 2022	9 Mei 2022	• Tim SKM; • PTSP; • Satpam	
4.	Rapat Tim SKM Semester I	17 Mei 2022	Seluruh Tim SKM Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh	

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510 Website: aceh.kemenag.go.id

5.	Input Link SKM pada Web Kantor Wilayah	18 Mei 2022	Tim Humas Kantor Wilayah	
6.	Entry Zoom Meeting Rakor SKM Seluruh Kemenag Kabupaten Kota Provinsi Aceh	8 Agustus 2022	Tim SKM Kanwil beserta Kasubbag TU Kemenag Kab/Kota se Aceh	
7.	Rapat Evaluasi Semester I SKM	22 Agustus 2022	Pimpinan dan Tim SKM Kantor Wilayah	

8.	Pembinaan dan Peningkatan Layanan Satpam	22 Novembe r 2022	Satpam Kanwil	
9.	Rapat Evaluasi Akhir SKM	23 Desembe r 2022	Tim SKM Kantor Wilayah	

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510
Website: aceh.kemenag.go.id

Nomor : B- 1855 /Kw.01.1/2/OT.01.1/05/2022 13 Mei 2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Undangan Rapat

Yth. Bpk/Ibu/Sdr. (SK terlampir)
di -
Tempat

Assalamuálaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat,

Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dengan ini mengundang saudara untuk hadir pada :

Hari	:	Selasa
Tanggal	:	17 Mei 2022
Pukul	:	09.00 WIB sampai dengan selesai
Tempat	:	Aula Kanwil Kementerian Agama Prov. Aceh
Acara	:	Rapat Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Demikian disampaikan atas kehadirannya terimakasih,

Plh. Kepala Kantor Wilayah,

IARIJAL

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510 Website: aceh.kemenag.go.id

NOTULEN RAPAT

1. Hari / Tanggal : Selasa / 17 Mei 2022
2. Tempat : Aula Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
3. Waktu : 09:00 – 10:00 WIB
4. Agenda : Rapat Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
5. Pemimpin Rapat : Zulfahmi, S.Ag., M.H

Pembahasan dan Uraian Rapat :

NO	PEMBAHASAN	URAIAN
1	Arahan dan Sambutan Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, Drs. H. Marzuki A, M.A	a. Bahwa sebagaimana amanah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik harus melibatkan masyarakat dalam proses penilaian kinerja pelayanan publik (Pasal 38 – 39 UU No. 25 Tahun 2009); b. Untuk itu perlu bagi kita mempersiapkan secara profesional hal-hal yang berkaitan dengan pengukuran survei pelayanan kita agar mencapai target terbaik; c. Dalam hal mendukung capaian di atas, sebagai ASN Kantor Wilayah kita harus senantiasa memberikan pelayanan prima untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat dengan predikat nilai sangat memuaskan.
2	Pembacaan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Nomor 166 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022 oleh Subkoordinator Ortala dan KUB, Zulfahmi, S.Ag., M.H.	Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 telah dibacakan kepada Peserta Rapat
3	Penjelasan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022 oleh Ketua Tim, Zulfahmi, S.Ag., M.H	a. Bahwa untuk mendukung lancarnya pelaksanaan SKM Tahun 2022 ini perlu koordinasi dan kolaborasi tim yang terdapat pada SK; b. Bahwa penting untuk petugas dan tim memahami sasaran survei kepuasan masyarakat ini untuk tercapainya target sasaran survei ini;

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510 Website: aceh.kemenag.go.id

		c. Pelaksanaan SKM ini merujuk pada PermenPANRB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; d. Metode dan Analisis Survei menggunakan metode analisis deskriptif-kuantitatif dan pengukuran indeks menggunakan skala standar Linkert dengan mengacu pada 9 Unsur SKM yang telah ditetapkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017.
4	Hasil dan Tindak Lanjut Rapat :	a. Pembentukan Grup *WhatsApps* Tim SKM 2022 telah berhasil dibentuk; b. Pelaksanaan SKM 2022 dimulai sejak bulan Mei – Desember 2022; c. Rapat dan Evaluasi Pelaksanaan SKM dilakukan pada bulan Agustus dan Desember 2022; d. Untuk tamu pengguna layanan yang langsung ke Ruangan Bidang atau Subbag perlu untuk diterakan *Barcode* SKM 2022 demi mempercepat data yang mengisi Survei.
5	Dokumentasi Rapat	

Mengetahui:
Ketua Tim

Zulfahmi, S.Ag., M.H
NIP.197409182000031003

Banda Aceh, 17 Mei 2022
Notulis

Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, S.H
NIP.199605192020121005

DAFTAR HADIR PESERTA
Rapat Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
Tahun 2022

Hari/ Tanggal : Selasa / 17 Mei 2022
Jam : 09.00 WIB s.d selesai
Tempat : Aula Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

No	Nama Peserta	Jabatan	Tanda Tangan
1	Marzuki A.	Plt. Kabag TU	1
2	Drs. H. Arifal, M.Si	Kabid PHU	2
3	Drs. H. Maiyusri.	Kabid. PD Pontren	3
4	MUNTASYIR	Kabid PAI	4
5	Dr. H. Azhari	Kabid Penais Zawa	5
6	Drs. Mukhlis, M.Pd.	Kabid Penmad.	6
7	Baron F. Pandiangan	Pembimas Katolik	7
8	Samuel Tulangbanua		8
9	Sahman Ginting	Pembimas Hindu	9
10	K. Panji B	Pembimas Buddha	10
11	Hasma Diana	Perencana Ahli Madya	11
12	Zaida	APK APBN Ahli Muda	12
13	Riska Novilia	AMP	13
14	Zulfahmi	JFU Pada Bidang Umais	14
15	ANSARUDDIN, M.Pd.	Pengembang kap. pendidik	15
16	ARDIANSYAH	JFU	16
17	Rahmayanti	JFU kepegawaian & hukum	17
18	Dedi Jufrizal	JFU Ortala & KUB	18
19	M. Ihsan Rizky Zulkarnain	Analis Kelembagaan	19
20	Samsul Bahri	JFU Ortala & KUB	20
21	SULAIMAN	JFU ortala & KUB	21
22	H. USMAN	JFU Ortala & KUB	22
23	Zulfahmi	Analis SDM Aparatur	23
24	Amwar Citra H8	Pranata Humas	24
25	Nida Azkia	Pranata Humas	25

No	Nama Peserta	Jabatan	Tanda Tangan
26	Dedi Jufrizal	Pelaksana	26 .....
27	Sugi	Pramudita	27 .....
28	[illegible]		28 .....
29			29 .....
30			30 .....
31			31 .....
32			32 .....
33			33 .....
34			34 .....
35			35 .....
36			36 .....
37			37 .....
38			38 .....
39			39 .....
40			40 .....

Banda Aceh, 17 Mei 2022
Sub Koordinator Ortala dan KUB

KEMENTERIAN AGAMA
KANTOR WILAYAH
PROV. ACEH

Zulfahmi, S.Ag, M.H
Nip. 197409182000031003

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510
Website: aceh.kemenag.go.id

Nomor : B-3255/Kw.01.1/OT.01.2/8/2022 04 Agustus 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (jadwal kegiatan)
Hal : Undangan Rapat Koordinasi Survei Kepuasan Masyarakat

Yth.
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten / Kota se – Provinsi Aceh
di
Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb,

Menindaklanjuti Surat Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Nomor B-2426/Kw.01.1/OT.01.2./6/2022 tanggal 14 Juni 2022 tentang Peningkatan Pelayanan Publik.Untuk itu kami mohon kepada Saudara agar menugaskan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan 1 (satu) Pegawai Fungsional/ Pelaksana untuk dapat mengikuti ***Zoom Meeting*** : **Rapat Koordinasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022**, kegiatan akan dilaksanakan secara daring pada:

Hari, Tanggal : Senin, 8 Agustus 2022
Waktu : 14:00 s.d Selesai
ID *Zoom* : *(akan diinformasikan lebih lanjut)*
Passcode : *(akan diinformasikan lebih lanjut)*

Untuk koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Sub Koordinator Organisasi Tata Laksana dan Kerukunan Umat Beragama Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Sdr. Zulfahmi (08126942289) dan Sdr. M Ikhsan Rizky Zulkarnain (085362333600).

Demikian kami sampaikan untuk dilaksanakan,atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Plh. Kepala,

KEMENTERIAN AGAMA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH REPUBLIK INDONESIA

Zulkifli

Lampiran : Jadwal Kegiatan

No	Nama	Jabatan	Paparan	Pukul
1	Iqbal	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh	Sambutan dan Arahan Kegiatan	14:00 s.d 14:20
2	Marzuki A	Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh	Urgensi Survei Kepuasan Masyarakat Bagi Peningkatan Pelayanan Publik	14:20 s.d 14:40
3	Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh	Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Aceh	1. Dasar Hukum; 2. Alur Pelaksanaan SKM; 3. Teknis SKM; 4. Metode Pengolahan Data.	14:45 s.d 16:00

NOTULEN
RAPAT KOORDINASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DILINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2022

Hari	:	Senin
Tanggal	:	8 Agustus 2022
Jam	:	14.00 WIB s/d Selesai
Tempat	:	Ruang Sub Koordinator Ortala dan KUB Via ZOOM MEETING
Pemimpin Rapat	:	Sub Koordinator Ortala dan KUB;
TIM Teknis Ortala KUB	:	1. Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, S.H; 2. Ardiansyah, S.E Ak., MAB; 3. Riska Novilia, S.Ag; 4. Suepri, S.Fil; 5. Dedi Jufrizal, SE.,M.Si 6. Zamzarina, A.Md 7. Samsul Bahri, SE
Peserta Rapat	:	Kasubag Tu Kankemenag Kab / Kota se- Provinsi Aceh

Pengantar disampaikan Oleh Zulfahmi, S.Ag., MH Sub Koordinator Ortala dan KUB Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuhu
Alhamdulillah, Shalatuwassalamu 'Ala Rasulillah Wa'ala alihi Washahbihi Wamauwaalah.

Yang Terhormat,
Peserta Rapat yang berbahagia.

1. Kebijakan tentang Reformasi Birokrasi, mengenai Survei Kepuasan Masyarakat wajib untuk dilakukan Instansi Pemerintah sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Salah satu unsur Reformasi Birokrasi adalah pelayanan Publik yang prima, untuk melihat kulitas pelayanan Publik dalam suatu instansi perlu dilakukan melalui indek Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kanwil Kemenag Provinsi Aceh selama 3 Bulan dengan nilai 82,43 Persen dengan 763 Responden dengan unsur responden terdiri dari

Masyarakat, Mahasiswa, ASN, LSM, dan Pelajar yang menggunakan layanan dan bisa di akses dan dilihat via digital;

4. Pemaparan Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Data tentang SKM dapat dilihat pada Biro Humas Data Dan Informasi Kementerian Agama Republik Indonesia;

Bimbingan Teknis Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan Oleh Analis Kelembagaan Sub Koordinator Ortala dan KUB Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh (Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, S.H)

1. Menyampaikan Bimbingan Teknis Tata Cara Perhitungan Indek Kepuasan Masyarakat;
2. Cara Pembuatan Barkode Survei;
3. Pengisian Pertanyaan Survei secara digital;
4. Pemaparan Indek Survei Kepuasan Masyarakat Kanwil Kemenag Provinsi Aceh;

Catatan: Kankemenag yang telah merespon untuk melakukan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat :

1. Kankemenag Kabupaten Aceh Barat Pak Suardi melakukan SK TIM, Link Survei Dokumen sudah ada, Link Laporan Pelaksanaan Pak Suardi Lengkap;
2. Kankemenag Aceh Tenggara Belum Lengkap;
3. Kankemenag Pidie Jaya Belum Lengkap.
4. Kenkemenag Lhokseumawe Belum Lengkap.

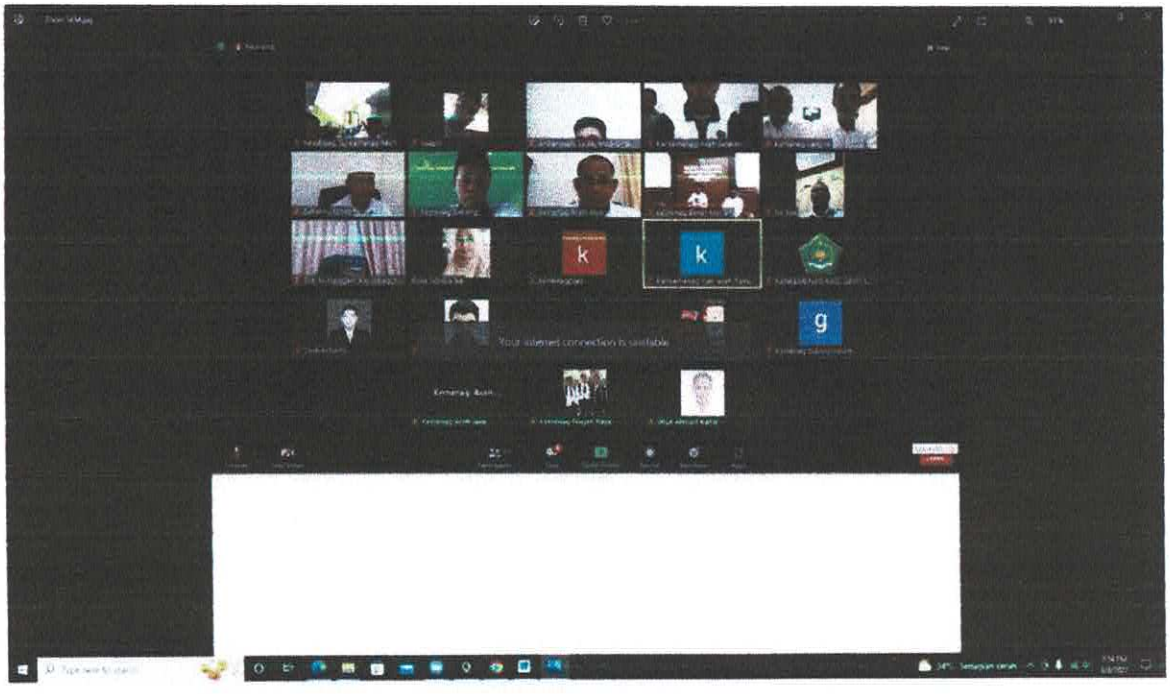
PENUTUPAN Rapat Koordinasi Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Oleh Kepala Sub Koordinator Ortala dan KUB Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

1. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai Permenpan 14 Tahun 2017, untuk seluruh Kankemenag Kabupaten / Kota harus sudah ada linknya dalam bulan Agustus;
2. Penyiapan Whatshaap Group SKM untuk mempermudah koordinasi;
3. Terima Kasih atas Partisipasinya, Semoga Allah SWT meridhai setiap niat baik, amal bakti kita semua. Aamiin.

Banda Aceh, 8 Agustus 2022
Notulen Rapat Koordinasi Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Aceh

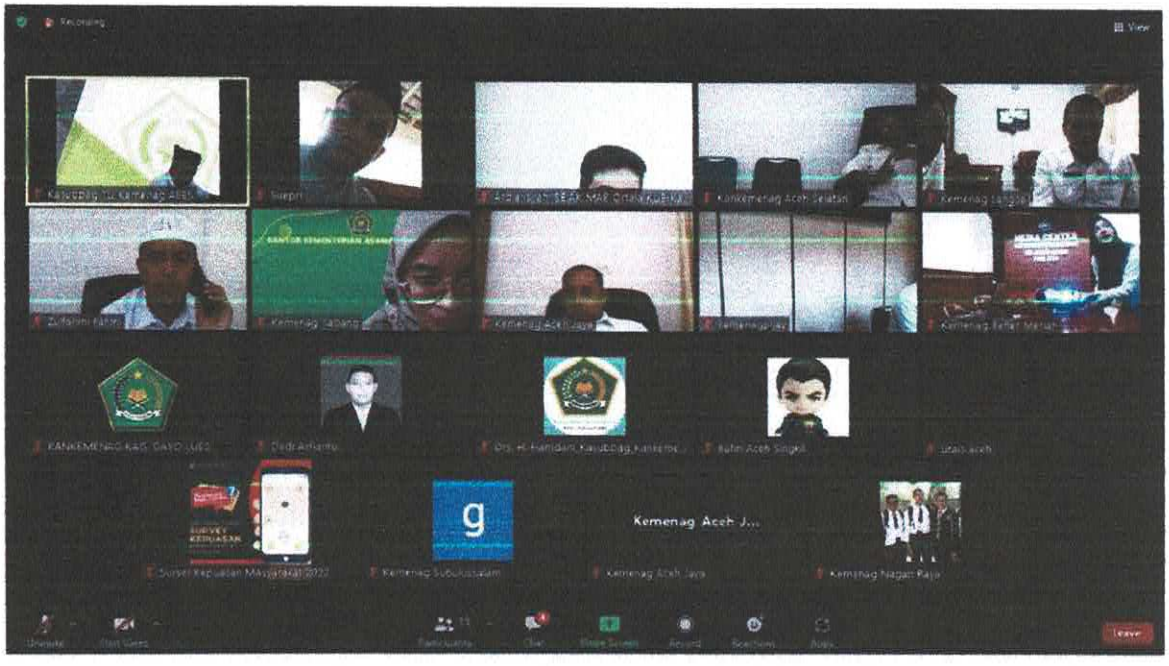
Ardiansyah, SE.Ak.,MAB

FOTO RAPAT KOORDINASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH



3. Maksud dan Tujuan
BerAKHLAK
Maksud :
Sebagai referensi pengambilan kebijakan pada Aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik
Meningkatkan pelayanan publik (Good Governance)
Tujuan :
Terciptanya peran aktif masyarakat bagi peningkatan pelayanan publik;
Terselesaikannya indeks kepuasan pelayanan publik;
Terwujudnya transparansi pelayanan publik
G20

8 Agt 2022 2:27
Kecamatan Baiturra
Kota Banda A


View
Kankemenag Aceh Selatan
Kemenag Tapaktuan
Kemenag Aceh Jaya
Kemenag Bener Meriah
KANKEMENAG KAB. GAYO LUES
Dede Arhamu
Kemenag Aceh Singkil
Lesan aceh
Kemenag Aceh J...
Survei Kepuasan Masyarakat 2022
Kemenag Subulussalam
Kemenag Aceh Jaya
Kemenag Nagan Raya
Leave

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510
Website: aceh.kemenag.go.id

Nomor : B- 3441 /Kw.01.1/OT.01.2/8/2022 18 Agustus 2022
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu)
Hal : Undangan

Yth.
1. Kepala Bagian Tata Usaha
2. Para Kepala Bidang
3. Para Pembimbing Masyarakat
4. Para Subkoordinator pada Bagian Tata Usaha
5. Tim Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
6. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Jenderal Nomor B-488/SJ/B.IV.I/OT.00/06/2022 tentang Penyampaian Peta Jabatan, Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja Pasca Penyederhanaan Struktur Birokrasi, kami minta kepada Saudara untuk dapat hadir pada :

Hari / Tanggal : Senin/ 22 Agustus 2022
Pukul : 09:00 s.d Selesai
Tempat : Ruang Rapat Pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
Agenda : 1. Evaluasi Data Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
2. Evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I

Mengingat pentingnya data dimaksud yang harus disampaikan kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Agama RI, maka kami minta saudara untuk hadir dan tidak diwakilkan.

Demikian kami sampaikan terimakasih.

Plh. Kepala,

KEMENTERIAN AGAMA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH REPUBLIK INDONESIA

Kasin

NOTULEN
RAPAT EVALUASI SEMESTER I SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DILINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2022

Hari	:	Senin
Tanggal	:	22 Agustus 2022
Jam	:	09.00 WIB s/d Selesai
Tempat	:	Ruang Rapat Pimpinan Kanwil Kemenag Provinsi Aceh
Pemimpin Rapat	:	1. Kepala Bagian TU Kanwil Kemenag Provinsi Aceh; 2 Sub Koordinator Kepegawaian dan Hukum.
TIM Teknis Ortala KUB	:	1. Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, S.H; 2. Ardiansyah, S.E Ak., MAB; 3. Riska Novilia, S.Ag; 4. Suepri, S.Fil.I; 5. Dedi Jufrizal, SE.,M.Si; 6. Zamzarina, A.Md; 7. Samsul Bahri, SE;

Pengantar disampaikan Oleh Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh (Drs. H. Marzuki A., M.A)

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuhu
Alhamdulillah, Shalatuwassalamu 'Ala Rasulillah Wa'ala alihi Washahbihi Wamauwaalah.

Yang Terhormat,
1. Para Kepala Bidang;
2. Para Pembimas, Selamat Pagi Salam Sejahtera;
3. Para Sub Koordinator;
4. Para Pejabat Fungsional;
5. Peserta Rapat yang berbahagia

Peserta Rapat yang berbahagia.

1. Membahas beberapa hal yang dianggap penting untuk dapat kita selesaikan yang berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat untuk wajib dilakukan Instansi Pemerintah sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Alhamdulillah, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kanwil Kemenag Provinsi Aceh dengan nilai 82,43 Persen

3. Untuk Paparan secara Teknis, saya mohon perkenan Bapak Sub Koordinator Ortala dan KUB Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh (Zulfahmi, S.Ag.,MH) untuk dapat menjelaskan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

Paparan Teknis terkait Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan Oleh Sub Koordinator Ortala dan KUB Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh (Zulfahmi, S.Ag.,MH)

1. Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Semester I, dimulai April – Agustus 2022, dengan nilai 82,42 % dengan jumlah responden sebanyak 730 Orang, hal ini menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dianggap Baik, dengan unsur responden terdiri dari Masyarakat, Mahasiswa, ASN, LSM, dan Pelajar yang menggunakan layanan via Barkot SKM yang dapat diakses penerima layanan;
2. Ada sembilan Unsur pelayanan yang menjadi Kuesioner SKM sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 antara lain
   1. Persyaratan;
   2. Sistem Mekanisme dan Prosedur;
   3. Waktu Penyelesaian;
   4. Biaya/ Tarif;
   5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
   6. Kompetensi Pelaksana;
   7. Penanganan Pengaduan;
   8. Saran dan Masukan;
   9. Sarana Prasarana;
3. Dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut ada (dua) unsur yang nilai indek nya perlu perbaikan antara lain unsur Sarana Prasarana sebesar 77,92 % dan unsur Waktu Penyelesaian layanan sebesar 77,12 % berkaitan dengan penyelesaian kenaikan pangkat. Perbaikan ini sangat perlu dilakukan karena salah satu syarat untuk memenuhi Zona Integritas penilaian Pelayanan Publik haruslah 80 % Ke atas;
4. Untuk Sarana dan Prasarana memperoleh nilai sebesar 77,92 %, unsur ini perlu penyediaan anggaran yang besar untuk dapat menambah penyediaan Pelayanan Publik seperti fasilitas ramah disabilitas , pojok bermain anak, area parkir kendaraan roda dua yang humanis, tempat wudhu mushalla yang mudah diakses, serta informasi password Wifi yang mudah diakses oleh pengguna layanan;

5. Berkaitan dengan unsur waktu penyelesaian layanan memiliki indeks terendah dari kesembilan unsur yaitu 77,12 %, berdasarkan data yang dikumpulkan usul kenaikan pangkat merupakan jenis pelayanan yang relatif memerlukan waktu yang lama sehingga terdapat 8,7 persen responden mengisi dengan jawaban kurang cepat. Untuk perbaikan layanan ini antara lain :
   a. Perlu komunikasi yang baik dengan Biro Kepegawaian Kementerian Agama R.I, berkaitan dengan pengusulan kenaikan pangkat gol 3d, 4a yang pemrosesannya ada di Biro Kepegawaian Kementerian Agama R.I Jakarta;
   b. Perlu pemantauan agar berkas berkas kenaikan pangkat yang sudah diusulkan dapat diselesaikan tepat waktu dan tidak hilang;

PENUTUPAN Rapat Evaluasi Semester I Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Oleh Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh (Drs. H. Marzuki A., M.A)

1. Diharapkan pada Semester ke II Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mencapai diatas 82,42 %;
2. Diperlukan Komunikasi yang baik dalam mempercepat waktu penyelesaian layanan kenaikan pangkat karena berkaitan dengan koordinasi di Biro Kepegawaian Kementerian Agama RI maupun dengan Badan Kepegawaian Negara ;
3. Terima Kasih atas Partisipasinya, Semoga Allah SWT meridhai setiap niat baik, amal bakti kita semua. Aamiin.

Banda Aceh, 22 Agustus 2022
Notulen Rapat Koordinasi Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Aceh

Ardiansyah, SE.Ak.,MAB

FOTO RAPAT EVALUASI SEMESTER I SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH

22 Agt 2022 9.19.22 AM
Kampung Baru
Kota Banda Aceh

DAFTAR HADIR PESERTA
RAPAT EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH
TAHUN 2022

Hari/ Tanggal : Senin / 22 Agustus 2022
Jam : 10.00 WIB s/d selesai
Tempat : Aula Kanwil Kementerian Agama Prov. Aceh

No	Nama Peserta	Jabatan	Tanda Tangan	
1			1	
2	Marzuki Ansari	Kabag Tata Usaha		2
3	Azhari	Kabid Urais	3	
4	Yasih	Kabid Penais Zawa		4
5	KHAIRUL AZHAR	KABID PAI	5	
6	Asiyal	" PHU		6
7	Zulkifli	" Penmae	7	
8	ABD. SYAKUR	PLH KABID Pd PONTREN		
9	Sahnan Ginting	Pembimas Hindu	9	
10	KHUDHARI	ANALIS KEPEGAWAIAN		10
11	BASTANTA	STAFF BIMAS KRISTEN	11	
12	Baron F. Pandiangan	Pembimas Katolik		12
13	Zulfahmi	Analis SDM ASN	13	
14	Edi Fahmi	Perencanaan		14
15	TAJRI BIN YAKUB	Umum & Humas	15	
16	Munawar	Keuangan & BMN		16
17	ARDIANSYAH	ANALIS KELEMBAGAAN	17	
18	M. Ikhsan Rizky Z	Analis Kelembagaan		18
19	Riska Novilia	Analis Manajemen P	19	
20				20
21			21	
22	Sufri	Staf Ortala dan KUB		22
23	Zamzaring	Staf Ortala 2 KUB	23	
24	Dedi Jufrizal	Analis Penyelesaian TUHP		24
25	Ansaruddin	Analis Data dan Informasi	25	

Sub Koordinator Ortala dan KUB
Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Aceh

ZULFAHMI, S.AG, MH

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
Jl. Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510
Website: aceh.kemenag.go.id

Nomor : B- 5867/Kw.01.1/OT.01.2/12/2022 22 Desember 2022
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Undangan Rapat Evaluasi Akhir

Kepada,
Tim Survei Kepuasan Masyarakat
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
di
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb,

Untuk meningkatkan akselerasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022. Untuk itu kami mohon kepada Saudara untuk dapat mengikuti **Rapat Evaluasi Akhir Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022**, kegiatan akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Jum'at, 23 Desember 2022
Waktu : 14:15 WIB s.d Selesai
Tempat : Aula Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Demikian di sampaikan untuk dilaksanakan, terimakasih.

Kepala,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH

Syabas

Dipindai dengan CamScanner

NOTULEN
RAPAT EVALUASI SEMESTER II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DILINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2022

Hari	:	Jum'at
Tanggal	:	23 Desember 2022
Jam	:	14.15 WIB s/d Selesai
Tempat	:	Ruang Aula Kanwil Kemenag Provinsi Aceh
Pemimpin Rapat	:	1. Kepala Bagian TU Kanwil Kemenag Provinsi Aceh; 2 Sub Koordinator Ortala dan KUB.
TIM Teknis Ortala KUB	:	1. Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, S.H; 2. Ardiansyah, S.E Ak., MAB; 3. Riska Novilia, S.Ag; 4. Dedi Jufrizal, SE.,M.Si;

Pengantar disampaikan Oleh Sub Koordinator Ortala dan KUB Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh (Zulfahmi, S.Ag.,MH)

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuhu
Alhamdulillah, Shalatuwassalamu 'Ala Rasulillah Wa'ala alihi Washahbihi Wamauwaalah
Semoga selalu diberikan Kesehatan dalam melaksanakan tugas
Shalawat beserta salam kita haturkan Kepada Nabi Besar Muhammad SAW

Yang Terhormat,
1. Bapak Kabag TU;
2. Para Pembimas, Selamat Pagi;
3. Para Sub Koordinator;
4. Para Pejabat Fungsional;
5. TIM SKM yang berbahagia

Peserta Rapat yang berbahagia.

1. Membahas beberapa hal yang dianggap penting untuk dapat kita selesaikan yang berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat untuk wajib dilakukan Instansi Pemerintah sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Alhamdulillah, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sampai saat ini pada Kanwil Kemenag Provinsi Aceh pada Semester II dengan nilai 82,76 Persen atau meningkat dengan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dengan Nilai 82,42 atau meningkat sebesar 0,35

Persen, ini menandakan Mutu pelayanan meningkat, dengan responden berjumlah 802 Orang;

3. Untuk Paparan secara Teknis, saya mohon perkenan Bapak Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, S.H, untuk dapat menjelaskan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

Paparan Teknis terkait Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat disampaikan Oleh Bapak Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, S.H

1. Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Semester I, dimulai pada bulan April – Agustus 2022, dengan nilai 82,42 % dengan jumlah responden sebanyak 730 Orang, sedangkan untuk Survei Kepuasan Masyarakat semester II , yang dimulai pada bulan September - Desember menunjukkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 82,77 Persen dengan jumlah Responden sebanyak 802 orang, ini menandakan mutu pelayanan meningkat sebesar 0,35 Persen jika dilihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I;
2. Persentase dari sembilan Unsur pelayanan yang menjadi Kuesioner SKM antara lain :
    1. Persyaratan sebesar 81.68 Persen
    2. Sistem Mekanisme dan Prosedur sebesar 81.53 Persen
    3. Waktu Penyelesaian sebesar 77.50 Persen
    4. Biaya/ Tarif sebesar 92.41 Persen
    5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 79.41 Persen
    6. Kompetensi Pelaksana sebesar 80.91 Persen
    7. Penanganan Pengaduan sebesar 82.34 Persen
    8. Saran dan Masukan sebesar 91.01 Persen
    9. Sarana Prasarana sebesar 78.19 Persen
3. Dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas ada (dua) unsur yang nilai indek nya perlu perbaikan pada Semester I yaitu Sarana Prasarana sebesar 77,92 % namun pada semester II ada perbaikan dan meningkat sebesar 78,19 Persen atau ada peningkatan perbaikan pada sarana Prasarana sebesar 0,27 Persen, ini menandakan adanya perbaikan Penataan Ruang Kerja untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan serta Sudah ada perangkat layar Informasi sehingga memudahkan masyarakat mengakses informasi pelayanan serta pembangunan Penyediaan Sarana Prasarana Pelayanan Publik yaitu pembangunan tempat wudhu mushalla yang mudah di akses oleh pengguna layanan.

4. Sedangkan Nilai Indek unsur Waktu Penyelesaian layanan ada peningkatan dari Semester I sebesar 77,12 % namun pada Semester II ada perbaikan dan meningkat sebesar 77,50 Persen atau ada peningkatan perbaikan pada Waktu Layanan sebesar 0,38 Persen. Hal ini didukung oleh Peran petugas dalam mempercepat pelayanan serta memberikan informasi jangka waktu pelayanan kepada pengguna layanan yang sebagaimana terdapat pada Standar Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.
5. Dilampirkan Laporan Akhir Semester II Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

PENUTUPAN Rapat Evaluasi Semester II Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Oleh Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh (Drs. H. Marzuki A., M.A)

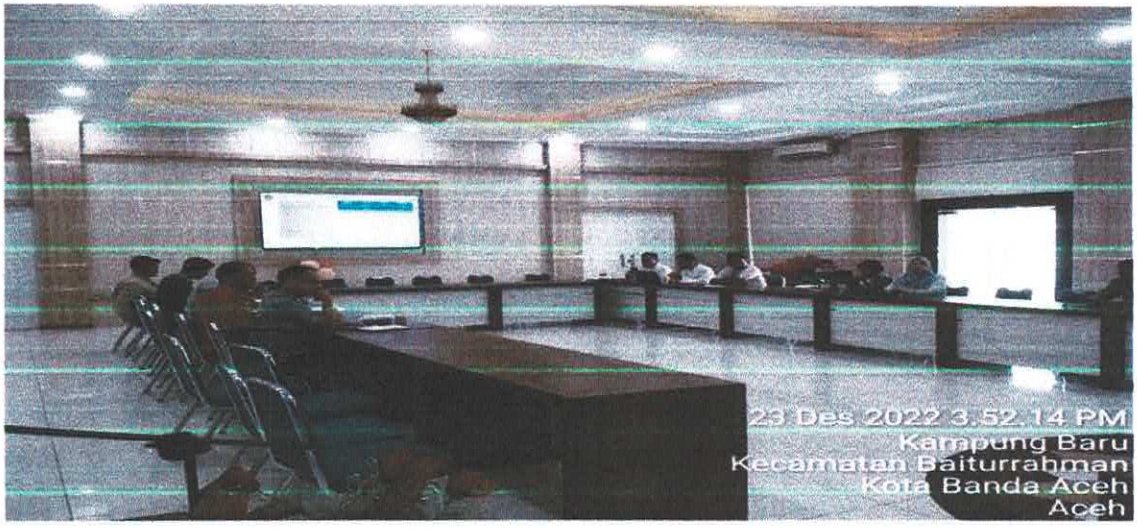
1. Untuk mengharapkan layanan yang baik kita perlu mencontoh bagaimana Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bali, dalam melakukan pelayanan yang prima.
2. WBK dan WBBM yang di capai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bali bukanlah sebentar tapi perlu proses sampai 10 Tahun lamanya;
3. Untuk Aceh sudah cukup bagus dalam melaksanakan Program Pembangunan Zona Integritas, dalam jangka waktu 2 (dua) Tahun Lamanya, namun kita sadari mungkin masih ada hal hal baik sarana prasarana dan lainnya yang perlu kita tingkatkan.
3. Terima Kasih atas Partisipasinya, Semoga Allah SWT meridhai setiap niat baik, amal bakti kita semua. Aamiin.

Banda Aceh, 23 Desember 2022
Notulen Rapat Evaluasi Survei Semester II
Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kanwil
Kemenag Provinsi Aceh

Ardiansyah, SE.Ak.,MAB

FOTO RAPAT EVALUASI SEMESTER II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH

23 Des 2022 3:52:43 PM
Aceh


23 Des 2022 3:52:14 PM
Kampung Baru
Kecamatan Baiturrahman
Kota Banda Aceh
Aceh