INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH

2023

CAPAIAN ANALISIS REKOMENDASI

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 2023.

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 2023 ini dilaksanakan mulai bulan Januari s.d Desember 2023.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh Tim dan Responden yang telah berpartisipasi dalam memberikan penilaian, saran dan masukan kepada kami melalui Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2023. Tentunya seluruh saran dan masukan sangat penting bagi kami untuk terus melakukan peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Banda Aceh, 29 Desember 2023

Ketua Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Zulfahmi

NIP.197409182000031003

EXECUTIVE SUMMARY

Survei kepuasan masyarakat merupakan upaya konseptual-empiris untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik dengan menggunakan persepsi pengguna layanan. Hal ini sangat penting bagi penyelenggara pelayanan publik agar mengetahui langkah dan kebijakan strategis dalam peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah (1) Menjalankan amanat Peraturan Perundang-Undangan terkait dengan Pelayanan Publik, (2) Mengetahui kualitas tingkat pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, (3) Melibatkan peran Masyarakat dalam menilai penyelenggaraan pelayanan publik, (4) Acuan dalam kebijakan peningkatan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini mengacu pada 9 unsur pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur pelayanan yang di survei adalah sebagai berikut (1) persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Kesesuaian Produk Layanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9) Kualitas Sarana Prasarana. Keseluruhan unsur pelayanan yang di survei adalah seluruh jenis layanan yang tersedia pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan pada penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2023, terdapat beberapa capaian diantaranya adalah, jumlah sampling responden yang mengisi kuesioner sebanyak 123 responden, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.51 dengan nilai interval konversi sebesar 87.89. Data tersebut mendeskripsikan bahwa kualitas mutu pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh memperoleh nilai "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinilai "Baik".

Secara kelembagaan, tentunya seluruh capaian dan rekomendasi dari penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat ini sangat bermanfaat bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh untuk terus meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat secara berkelanjutan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
EXECUTIVE SUMMARY ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GAMBAR v
LEMBAR PENGESAHAN vi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. LATAR BELAKANG 2
1.2. TUJUAN DAN MANFAAT 2
1.3. DASAR HUKUM 3
BAB II METODOLOGI, RUANG LINGKUP DAN ANALISIS 4
2.1. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5
2.2. METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5
2.1.1. Variabel Survei 5
2.1.2. Objek Survei 7
2.1.3. Metode Pengumpulan Data 9
2.3. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 9
2.4. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN 10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 12
3.1. PROFIL DAN JUMLAH RESPONDEN 13
3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 15
3.2.1. Unit Layanan 15
3.2.2. Unsur Pelayanan 16
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 17
4.1. ANALISIS CAPAIAN 18
4.1.1. Analisis Brivariat 18
4.1.2. Analisis SWOT 24
4.2. RENCANA TINDAK LANJUT 25
4.2. TREN DAN TARGET INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 25
BAB V PENUTUP 26
LAMPIRAN 28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 : Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 5
Tabel 2.3 : Kriteria Penilaian SKM Skala Linkert 9
Tabel 2.4 : Sampel Morgan dan Krejcie 10
Tabel 3.1.1 : Usia Responden 13
Tabel 3.1.2 : Pendidikan Responden 13
Tabel 3.1.3 : Jenis Kelamin Responden 14
Tabel 3.1.4 : Pekerjaan Responden 14
Tabel 3.2.2 : Indeks Unsur Pelayanan 15
Tabel 4.2 : Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM 2023 25
Tabel 5.3 : Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.5 : Data Tidak Valid 14
Gambar 3.2.1 : Indeks Kepuasan Masyarakat 2023 15
Gambar 4.1 : Rencana Aksi Analisis Data 18
Gambar 4.1.1.2 : Informasi Mekanisme Pelayanan 19
Gambar 4.1.1.3 : Agile Organization 19
Gambar 4.1.1.4 : Pelayanan Berbasis Digital 20
Gambar 4.1.1.7 : Amanat Kepala Kantor Wilayah 21
Gambar 4.1.1.8.1 : Sistem Pengaduan Via Website 21
Gambar 4.1.1.8.2 : Sistem Pengelolaan Laporan Pengaduan Masyarakat 22
Gambar 4.1.1.8.3 : Kampanye Anti Gratifikasi dan Korupsi 22
Gambar 4.1.1.9 : Perbaikan Sarana dan Prasarana 24
Gambar 4.1.2 : Analisis SWOT 24
Gambar 4.3. : Tren dan Target IKM 25

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH
TAHUN 2023

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

Disahkan di Banda Aceh
Kamis, 30 Desember 2023

Ketua Tim
Survei Kepuasan Masyarakat
Kantor Wilayah Kementerian
Agama Provinsi Aceh

Zulfahmi
NIP.197409182000031003

Kepala Bagian Tata Usaha
Kantor Wilayah Kementerian
Agama Provinsi Aceh

Ahmad Yani
NIP. 196802051994031004

Mengetahui
Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Aceh

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH

Azhari
NIP.196801061999031014

BAB I
PENDAHULUAN

- Latar Belakang
- Tujuan Manfaat
- Dasar Hukum

Photo by Maurício Mascaro on Pexels

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. 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 2023 ini.

1.2. TUJUAN DAN MANFAAT

1.2.1. Tujuan

Tujuan dari Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh adalah :

a. Untuk melaksanakan evaluasi berkala dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023;
b. Untuk mengumumkan indeks kualitas pelayanan publik tahun 2023 kepada masyarakat; dan
c. Sebagai bahan referensi kebijakan dan langkah strategis bagi peningkatan pelayanan publik pada Kantor Wilayah pada Tahun 2024.

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.

BAB II
METODOLOGI

VARIABEL INSTRUMEN SAMPLING

Photo by Markus Spiske on Pexels

BAB II

METODOLOGI

2.1. 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 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 476 Tahun 2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2023 telah dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2023.

2.2. METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.2.1 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 :

Tabel 2.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

UNSUR	UNSUR SKM	INDIKATOR
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	Kemudahan prosedur.

	dan penerima layanan dalam pelayanan publik.	
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 pemberi layanan.
7	**Perilaku Pelaksana** Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Kerapian, 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.

E-Kuesioner survei dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

Bagian I : Informasi Survei Kepuasan Masyarakat;

Bagian II : Identitas dan profil responden;

Bagian III : Kuesioner berdasarkan 9 unsur pelayanan.

2.2.2. Objek Survei

Objek Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 adalah segala jenis layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sebagaimana pada Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Nomor 68 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Berikut merupakan jenis-jenis pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh tentang Penetapan Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Wilayah :

1. Layanan pelimpahan nomor porsi jamaah haji wafat/sakit permanen;
2. Izin pendirian kelompok bimbingan haji dan umrah/KBIHU;
3. Izin pembukaan kantor cabang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah;
4. Izin pendirian penyelenggaraan ibadah haji khusus;
5. Izin pendirian kelompok bimbingan ibadah haji;
6. Usul rekomendasi pengangkatan pengawas;
7. Izin operasional penyelenggaraan Wajar Dikdas Ponpes;
8. Izin pendirian satuan pendidikan;
9. Rekomendasi pendaftaran Ponpes dan Ma’had Aly;
10. Permohonan jadwal imsakiyah/sholat;
11. Permohonan kitab suci Al-Qur’an;
12. Permohonan sertifikat arah kiblat;

13. Permohonan rekomendasi cetak jadwal imsakiyah sholat;
14. Permohonan bantuan sarana dan prasarana rumah ibadat;
15. Permohonan nazir dan ruislah tentang zakat;
16. Permohonan legalitas lembaga amil zakat;
17. Permohonan surat keterangan hafiz/hafiah dan imam hafizh;
18. Permohonan pengukuran arah kiblat;
19. Permohonan penerbitan NIS;
20. Rekomendasi pengajuan beasiswa;
21. Rekomendasi pindah sekolah;
22. Surat keterangan kerusakan ijazah;
23. Surat keterangan pengganti ijazah;
24. Permohonan bantuan desa sadar kerukunan;
25. Permohonan penceramah agama;
26. Rekomendasi kegiatan keagamaan;
27. Rekomendasi bantuan lembaga pendidikan keagamaan;
28. Konsultasi syariah dan paham keagamaan;
29. Permohonan pengukuran arah kiblat masjid dan musalla;
30. Permohonan rohaniawan;
31. Permohonan data dan informasi;
32. Rekomendasi penggunaan tenaga kerja asing/RPTKA di Bidang Agama;
33. Rekomendasi izin tinggal sementara/terbatas (KITAS);
34. Usulan SK izin/tugas belajar S1;
35. Rekomendasi izin belajar/tugas belajar S2/S3;
36. Izin magang/PKL pada Kantor Wilayah;
37. Legalisir dokumen;
38. Usulan surat keterangan memiliki ijazah;
39. Usulan pencantuman gelar akademik;
40. Usulan pensiun batas usia pensiun;
41. Usulan pensiun dini;
42. Usulan pensiun janda/duda;
43. Izin menggunakan aula Kanwil;
44. Izin penelitian/magang pada Kanwil;
45. Izin menggunakan halaman parkir;
46. Permohonan audiensi;
47. Permohonan konsultasi;
48. Izin penelitian.

2.2.3. 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 2023. 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 2.3. Kriteria Penilaian SKM Skala Linkert

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

2.3. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. 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;
b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengumpulan data dan informasi tentang indeks kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan penyelenggara pelayanan publik;
c. Pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat oleh Responden dilaksanakan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi *Google Form*;
d. Unit pelayanan adalah unit kerja di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh;

e. 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;
f. Unsur pelayanan yang disurvei adalah segala jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh;
g. Responden adalah seluruh pengguna layanan yang menerima pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh;
h. Laporan ini merupakan hasil dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.

2.4. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam kurun waktu tersebut adalah sebanyak 211 responden. Sementara itu terdapat 29 data yang diisi oleh responden tidak sesuai dengan jenis layanan dan Tim mengambil kesimpulan data tersebut termasuk data error yang tidak dimasukkan dalam ketentuan responden. Sehingga total responden yang valid pada pengisian kuesioner ini sebanyak 182 dan dibulatkan menjadi 180 Responden.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM tahun 2023 adalah 123 responden.

Tabel 2.4. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331

65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III
RESULT SKM

PROFIL RESPONDEN

HASIL

Photo by Philip Boakye on Pexels

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. PROFIL DAN JUMLAH RESPONDEN

Berdasarkan data yang telah dilakukan penentuan sampling, diketahui bahwa jumlah sebanyak 123 responden dengan karakteristik profil responden sebagai berikut.

3.1.1. Rentang Usia Responden

Tabel 3.1.1. Usia Responden

RENTANG USIA	JUMLAH	PERSENTASE
<25	5	4%
>41	67	54%
26-30	11	9%
31-35	19	15%
36-40	21	17%
Total	**123**	**100%**

Berdasarkan tabel 3.1.1 di atas menerangkan bahwa rentang usia responden yang mengisi kuesioner survei ini di dominasi oleh responden yang berusia 41 ke atas. Selain itu, tim juga melakukan pengumpulan data kepada generasi muda / gen-z sebanyak 4 % dari jumlah responden. Ini merupakan komitmen Kantor Wilayah untuk melibatkan generasi muda agar memberikan saran dan penilaian terhadap pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

3.1.2. Pendidikan Responden

Tabel 3.1.2 Pendidikan Responden

PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
D1/D2/D3	5	4%
S1	75	61%
S2	27	22%
S3	4	3%
SMA/Sederajat	12	10%
Total	**123**	**100%**

Berdasarkan tabel 3.1.2 di atas diketahui bahwa pendidikan responden yang mengisi kuesioner survei ini di dominasi oleh sarjana. Secara kualifikasi pendidikan, responden yang mengisi kuesioner dianggap telah cukup valid dan relevan untuk mengisi survei ini secara objektif.

3.1.3. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.1.3 Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
Laki-Laki	81	66%
Perempuan	42	34%
Total	**123**	**100%**

Berdasarkan tabel 3.1.3 di atas diketahui bahwa persentase responden laki-laki sebanyak 66% dan perempuan sebanyak 34%.

3.1.4. Pekerjaan Responden

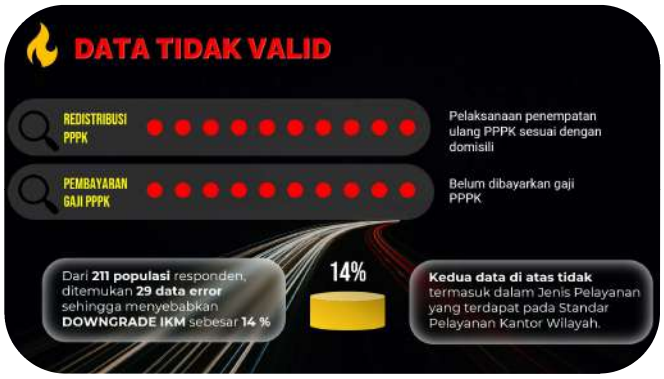
Tabel 3.1.4 Pekerjaan Responden

PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
ASN/TNI/Polri	88	71%
Lainnya	7	6%
Pegawai Swasta	8	7%
Pelajar/Mahasiswa	6	5%
Wiraswasta	14	11%
Total	**123**	**100%**

Berdasarkan tabel 3.1.4 di atas diketahui bahwa pekerjaan responden terbanyak yang mengisi kuesioner survei ini adalah aparatur negara hal ini disebabkan banyak pelayanan pada Kantor Wilayah yang memberikan konsultasi, layanan kepegawaian, layanan bimbingan teknis dan sebagainya. Namun tim juga telah mengindentifikasi bahwa perlu melibatkan sektor swasta dalam menilai penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga sektor swasta yang telah ditentukan sampel sebanyak 11%.

3.1.5. Data Tidak Valid

Gambar 3.1.5 Data tidak valid



Berdasarkan data di atas, terdapat dua jenis pelayanan yang dipilih oleh sebanyak 29 responden yang tidak termasuk pada Jenis Layanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu mengenai penempatan tugas PPPK Tahun 2022 dan mengenai pembayaran gaji PPPK 2022. Mengenai penempatan penugasan dan pembayaran gaji PPPK merupakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama RI.

3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pada pembahasan ini akan diuraikan 2 hasil indeks kepuasan masyarakat yaitu indeks secara organisasi dan indeks tiap unsur pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2023.

3.2.1 IKM Unit Layanan

Gambar 3.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat 2023

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data responden diketahui bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Nilai Interval 3.51, Nilai Interval Konversi 87.8, Mutu Layanan B, dan Kinerja Unit Layanan dinilai Baik.

3.2.2 IKM Unsur Pelayanan

Tabel 3.2.2. Indeks Unsur Pelayanan

UNSUR	UNSUR PELAYANAN	INDIKATOR	NI	NIK	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.	3.44	86.12	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kemudahan sistem mekanisme dan prosedur.	3.45	86.33	B
3	Waktu Penyelesaian	Kepastian, ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian.	3.31	82.77	B
4	Biaya / Tarif	Keringanan dalam jumlah biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan	3.83	95.97	A

		(Gratis, murah, cukup mahal, dan mahal).			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian produk layanan yang diterima.	3.44	86.08	B
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas pemberi layanan.	3.47	86.79	B
7	Perilaku Pelaksana	Kerapian, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.54	88.50	A
8	Penanganan, Pengaduan dan Saran	Ketersediaan dan/atau kondisi penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan.	3.78	94.69	A
9	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana.	3.35	83.76	B
Total : 3.51 / 87.89 / B					

BAB IV
ANALISIS

- BRIVARIAT APPROACH
- SWOT APPROACH
- TRENDS

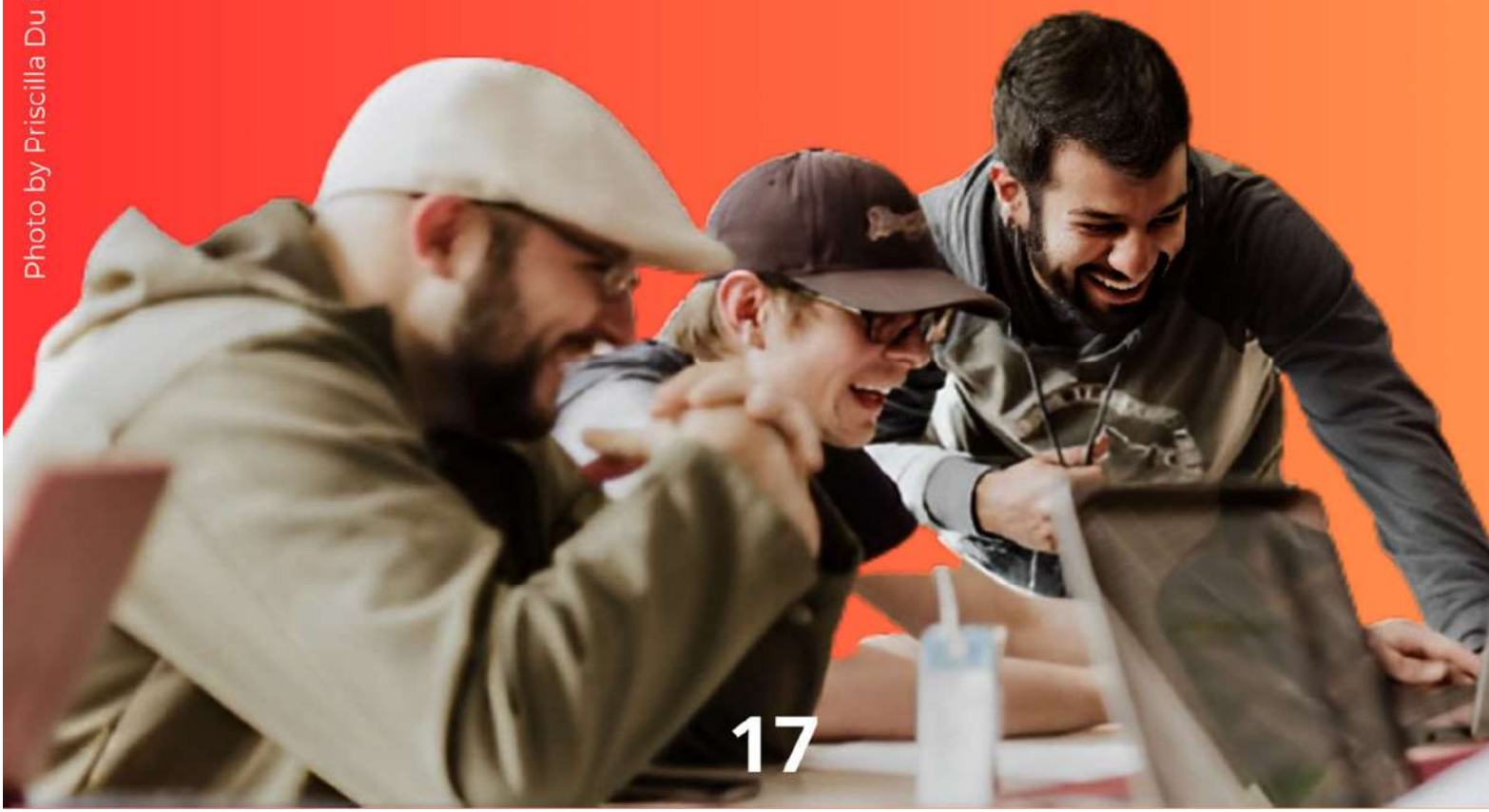


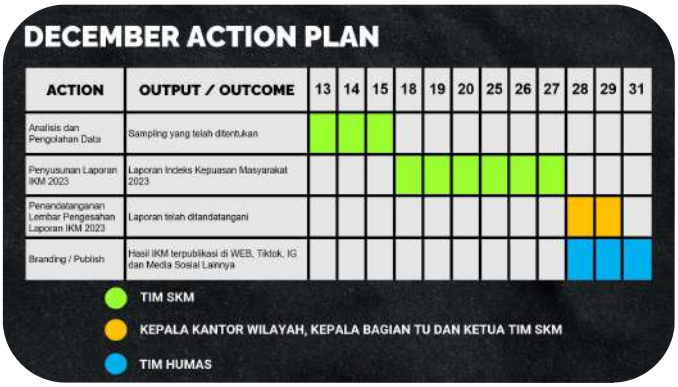
Photo by Priscilla Du Prezz on Unsplash

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. ANALISIS CAPAIAN

Gambar 4.1 Rencana Aksi Analisis Data



DECEMBER ACTION PLAN

ACTION	OUTPUT / OUTCOME	13	14	15	18	19	20	25	26	27	28	29	31
Analisis dan Pengolahan Data	Sampling yang telah ditentukan												
Penyusunan Laporan IKM 2023	Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2023												
Penandatanganan Lembar Pengesahan Laporan IKM 2023	Laporan telah ditandatangani												
Branding / Publish	Hasil IKM terpublikasi di WEB, Tiktok, IG dan Media Sosial Lainnya												

TIM SKM

KEPALA KANTOR WILAYAH, KEPALA BAGIAN TU DAN KETUA TIM SKM

TIM HUMAS

Seluruh data responden sesuai dengan matrik rencana aksi dilakukan pengolahan dan analisis capaian pada bulan Desember 2023. Untuk menghasilkan data yang akurat dan berkualitas, penyajian analisis capaian dilakukan dengan dua pendekatan yaitu Analisis Brivariat dan Analisis SWOT.

4.1.1 Analisis Brivariat

Menurut Alan Agresti, Christine A. Franklin, and Bernhard Klingenberg. (2020) di dalam "Statistics: *The Art and Science of Learning from Data*, analisis bivariat adalah suatu metode analisis statistik yang digunakan untuk menyelidiki hubungan atau ketergantungan antara dua variabel. Dalam konteks ini, "bi" berarti dua, dan "variate" merujuk pada variabel. Oleh karena itu, analisis bivariat melibatkan beberapa faktor dan variabel yang saling mempengaruhi.

A. Unsur 1: Persyaratan

Pada tahun 2022 unsur ini mendapatkan indeks interval konversi sebesar 81.68, setelah dilakukan evaluasi layanan publik terutama melihat kembali proses bisnis dan kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan pada standar pelayanan, maka pada tahun 2023 ini mengalami kenaikan yang cukup signifikan menjadi 86.12. Selain melakukan simplifikasi persyaratan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah memaksimalkan informasi mengenai persyaratan pelayanan melalui website organisasi dan pelbagai media sosial organisasi yang dikelola

oleh Tim Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

B. Unsur 2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

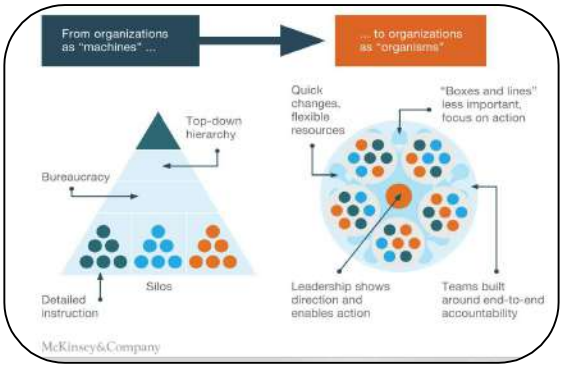
Indikator utama unsur ini adalah bagaimana penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur kepada pengguna layanan. Pada tahun ini mendapatkan nilai interval konversi sebesar 86.33. Capaian ini karena seluruh mekanisme dan prosedur pelayanan telah disampaikan melalui website, media sosial dan Petugas PTSP.

Gambar. 4.1.1.2 Informasi Mekanisme Pelayanan

C. Unsur 3: Waktu Penyelesaian

Unsur ini merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Indikator utama unsur ini adalah bagaimana penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan kepastian dan kecepatan penyelesaian pelayanan kepada pengguna layanan. Pada tahun 2022, unsur ini mendapatkan nilai inverval konversi sebesar 77.50 sedangkan pada tahun 2023 mengalami kenaikan menjadi 82.77.

Gambar. 4.1.1.3. The Agile Organization



Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap unsur ini dikarenakan secara struktur kelembagaan, Kantor Wilayah telah mengoptimalisasikan penyederhanaan birokrasi dengan melakukan penyetaraan jabatan Pengawas / Eselon-IV ke Jabatan Fungsional serta organisasi telah membetuk Tim Kerja yang mengacu pada Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja. Sehingga dengan melakukan perubahan kelembagaan tersebut, pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan *agile*.

D. Unsur 4: Biaya / Tarif

Biaya/tarif menjadi unsur yang mendapatkan nilai interval konversi tertinggi yaitu 95.97. Hal ini disebabkan di dalam pelayanan Kantor Wilayah seluruhnya gratis dan telah memaksimalkan pelayanan digital sehingga nol biaya.

Gambar 4.1.1.4. Pelayanan Berbasis Digital

Jika terdapat pungli atau biaya diluar ketentuan Tim telah menyediakan sarana pengaduan melalui Unit Pengendalian Gratifikasi dan *Whistle Blowing System* yang terintegrasi dengan Inspektorat Jenderal Kemenag RI, Ombudsman RI dan KPK RI. Ini merupakan keunggulan pada pelayanan Kantor Wilayah yang perlu untuk terus dipertahankan.

E. Unsur 5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur ini memeroleh nilai interval konversi dengan kategori baik yaitu 86.08. 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

F. Unsur 6: Kompetensi Pelaksana

Pada tahun 2022 unsur ini mendapatkan nilai interval konversi sebesar 80,91. Pada tahun 2023 ini mengalami kenaikan menjadi 86.79. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kenaikan indeks ini. *Pertama*, Kantor Wilayah telah menerapkan analisis jabatan dan analisis beban kerja sebagai standar acuan kinerja tiap klasifikasi jabatan pada unit

organisasi. Sehingga penerapan pelayanan mengacu pada kompetensi, kualifikasi pendidikan dan beban kerja *(talent management)*. *Kedua*, seluruh Petugas PTSP memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan karena telah mengikuti ujian kompetensi sebagai Petugas PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. *Ketiga*, seluruh ASN Kantor Wilayah rutin menerima arahan pimpinan melalui apel, zoom dan bimbingan teknis untuk selalu aktif mengembangkan kompetensi agar pelayan semakin profesional.

G. Unsur 7: Perilaku Pelaksana

Unsur ini mendapatkan nilai interval konversi sebesar 88.50. Tim telah melibatkan PTSP dan Satpam dalam usaha pembinaan pelayanan yang berkualitas. Penerapan *reward and punishment* sangat mempengaruhi kenaikan unsur ini. Selain itu, Tim telah melakukan evaluasi layanan publik yang telah disampaikan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menjunjung tinggi pelayanan prima.

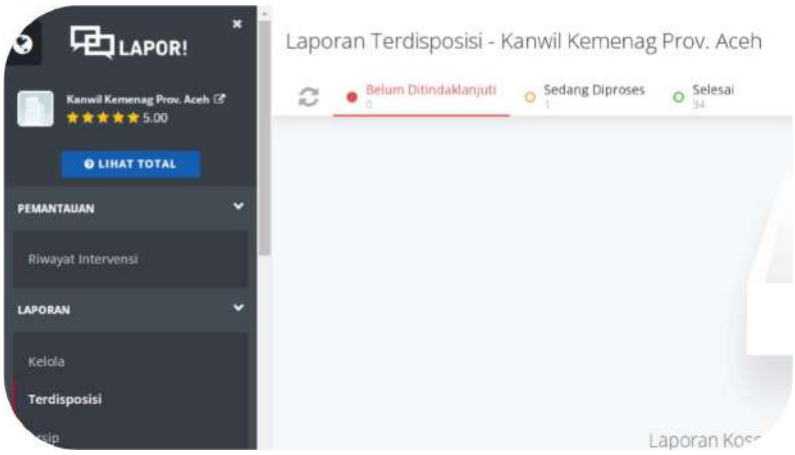
Gambar 4.1.1.7. Amanat Kepala Kantor Wilayah

H. Unsur 8: Penanganan, Pengaduan dan Saran

Gambar 4.1.1.8.1 Sistem Pengaduan Via Website

Unsur ini mendapatkan nilai interval konversi sebesar 94.69. Setidaknya terdapat 3 faktor yang mendukung pencapaian pada unsur ini, *pertama*, tersedianya menu saran dan pengaduan pada Website Kantor Wilayah sebagaimana gambar di atas, dengan tersedianya fitur pengaduan dan saran maka memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai penanganan pengaduan.

Gambar 4.1.1.8.2. Sistem Pengelolaan Lapor Pengaduan Masyarakat Terintegrasi dengan Kementerian PAN RB dan Ombudsman



Kedua, selain melalui website, telah terbangunnya Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Indeks: Level 3/ Terdefinisi), Tim UPG, Dumas dan WBS pada Kantor Wilayah yang terintegrasi dengan Instansi Pengawas terkait. Sehingga dengan menggunakan *tools* terintegrasi ini mempercepat proses penanganan pengaduan masyarakat.

Gambar 4.1.1.8.3. Kampanye Anti Gratifikasi dan Korupsi

Ketiga, sebagaimana gambar di atas Kepala Kantor Wilayah beserta seluruh ASN Kantor Wilayah telah mengkampanyekan nilai-nilai anti gratifikasi sebagai bentuk komitmen memberikan pelayanan dengan menjunjung nilai integritas tidak hanya kampanye anti gratifikasi, pada *design flyer* di atas juga tersedia platform pengaduan dari KPK RI. Ini merupakan langkah nyata organisasi untuk memberikan pelayanan yang prima dan akuntabel. Keseluruhan faktor di atas sangat berpengaruh terhadap penilaian yang responden berikan sehingga mendapatkan indeks dengan sangat baik.

I. Unsur 9: Sarana dan Prasarana

Untuk unsur ini memperoleh nilai sebesar 83.74. Unsur ini perlu untuk ditingkatkan seperti tersedianya fasilitas ramah disabilitas, pojok bermain anak, area parkir kendaraan roda dua yang rapi serta penunjuk arah pelayanan.

Gambar. 4.1.1.9. Perbaikan Sarana dan Prasarana Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Berdasarkan hasil rapat evaluasi tim SKM Kantor Wilayah, tim telah menindaklanjuti saran responden untuk memperbaiki sarana dan prasarana Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yang di tahun 2024 akan tersedianya parkiran khusus disabilitas, parkiran *basement*, dan ruang PTSP yang representatif untuk pelayanan prima.

Melalui analisis bivariat di atas, Tim dapat memahami lebih baik bagaimana perubahan dalam satu variabel atau faktor berkaitan lainnya. Ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk membuat keputusan atau merancang strategi perbaikan layanan publik secara berkelanjutan.

4.1.2 Analisis SWOT

Gambar 4.1.2. Analisis SWOT

4.2. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa hasil survei perlu untuk disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling

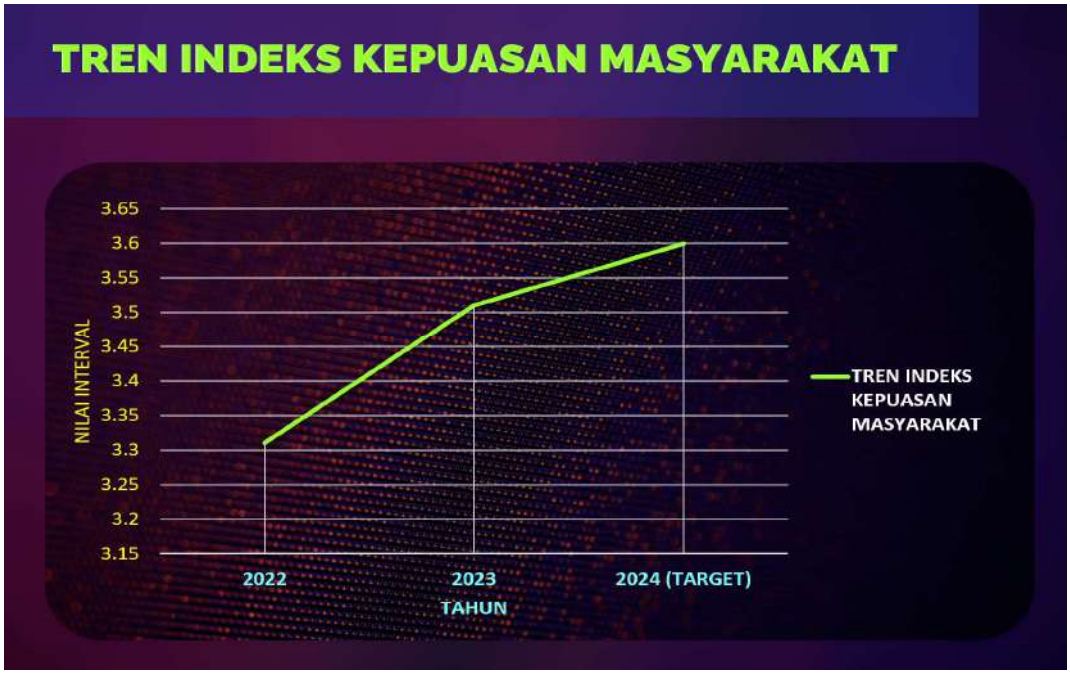
buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam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

Tabel 4.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu / Triwulan 2024				Penanggungjawab
1.	Unsur 9 : Sarana dan Prasarana	1. Fasilitas Penunjuk Arah 2. Sarana Prasarana Disabilitas 3. Parkiran					1. Tim Perencanaan 2. Tim Keuangan 3. Tim Umum dan Humas
2.	Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	1. Evaluasi Standar Pelayanan dan SOP 2. Penyusunan Standar Pelayanan dan SOP					1. Tim Organisasi Tata Laksana 2. Seluruh unit organisasi

4.3. TREN DAN TARGET INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Gambar 4.3. Tren dan Target IKM Kantor Wilayah (Nilai Interval)



BAB V
PENUTUP

- REKOMENDASI
- KESIMPULAN

Photo by Hannah Busing on Unsplash

BAB V

PENUTUP

5.3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh maka disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh menunjukkan kategori BAIK yaitu dengan nilai interval 3.51 dan nilai interval konversi 87.89. Hal tersebut merupakan wujud dari kualitas pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada Tahun 2023 yang dinilai oleh Pengguna Layanan.

5.2. Saran / Rekomendasi

Sebagaimana hasil dari analisis di atas maka diperlukan beberapa peningkatan dan atau perbaikan terhadap unsur pelayanan ke 3 Kecepatan Waktu Penyelesaian dan unsur ke 9 Sarana dan Prasarana. Perbaikan kualitas kecepatan waktu dilakukan melalui evaluasi dan pembaruan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur seluruh layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

5.3. Hasil IKM Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2023

Tabel 5.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

NILAI IKM	SAMPEL RESPONDEN
NI :3.51 **NIK :87.89**	Jumlah : 123 Responden Jenis Kelamin : • Laki-Laki : 81 • Perempuan : 42 Pendidikan : • SMA : 12 • Diploma : 5 • S-1 : 75 • S-2 : 27 • S-3 : 4 Periode Survei : Nov – Des 2023

LAMPIRAN

1. **SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA NOMOR 476 TAHUN 2023 TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH
NOMOR476TAHUN 2023
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2023

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 2023;

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 2023 ;

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 Presiden Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 21);

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

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

7. 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);

8. 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);

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

10. 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 2023.

KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA..

KEDUA : Tugas Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 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 Masyarakat;

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 9 November 2023

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH

AZHARI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
NOMOR 476 TAHUN 2023
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2023

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 : Ketua Tim Organisasi, Tata Laksana dan Kerukunan Umat Beragama.

IV. Sekretaris : Muhammad Ikhsan Rizky Zulkarnain, SH.

V. Anggota :
1. Ketua Tim Kepegawaian dan Hukum;
2. Ketua Tim Perencanaan, Data dan Informasi;
3. Ketua Tim Keuangan dan BMN;
4. Ketua Tim Umum dan Humas;
5. Meutia Ultari, SE;
6. Zulfahmi, S.Sos.I., M.Ag;
7. Sanaul Khair, S.HI;
8. Chaliqun Nanda, ST;
9. Afrizal, ST;
10. Rahayu Minanda, SE;;
11. Yenni Yusnita, S.Kom;
12. Zaida, S.Sos.I;
13. Rahmayanti, SH;
14. Hasma Diana, SE;
15. Saiful Mahdi;
16. Ardiansyah, SE.Ak.,MAB;
17. Riska Novilia, S.Ag;

18. Drs. Muhammad ..

18. Muhammad, S.Ag;
19. Dedi Jufrizal, S.E., M.Si;
20. Samsul Bahri, SE;
21. Khairul Umami, S.Sos.I;
22. Amwar Citra Hutabarat, S.Sos;
23. Nida Azkia, S.I.Kom;
24. Zeri Putra Irawan,S.Kom;
25. Ashari, S.Pd;
26. Zarkasyi, S. Sos;
27. Gustiawati.SE.MM;
28. Suepri, S.Fil.I;
29. Zamzarina, A.Md;
30. Bastanta;
31. Winner,A.Md.

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH,

KEMENTERIAN AGAMA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH REPUBLIK INDONESIA

AZHARI

2. SURAT KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH NOMOR 68 TAHUN 2021 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH
NOMOR 68 TAHUN 2021
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh tentang penetapkan Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomo 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. 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 Nomor 5357);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;

6. Peraturan...

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi vertikal Kementerian Agama;
7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan pada Kementerian Agama;
8. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sebagaimana tersebut dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh meliputi :

1. Layanan Pelimpahan Nomor Porsi Jamaah Haji Wafat/Sakit Permanen;
2. Izin Pendirian Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah/KBIHU;
3. Izin Pembukaan Kantor cabang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah/PPIU;
4. Izin Pendirian Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus/PIHK;
5. Izin Pendirian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH);
6. Usul Rekomendasi Pengangkatan Pengawas;
7. Izin Operasional Penyelenggaraan Wajar Dikdas Ponpes;
8. Izin Pendirian Satuan Pendidikan;
9. Rekomendasi pendaftaran Ponpes dan Makhad Aly;
10. Permohonan Jadwal Imsakiyah/Sholat;
11. Permohonan Kitab Suci Al-Quran;
12. Permohonan Sertifikat Arah Kiblat;
13. Permohonan Rekomendasi cetak jadwal Imsakiyah/Sholat
14. Permohonan Bantuan Sarana dan Prasarana Rumah Ibadah;
15. Permohonan Nazir dan Ruislah tentang Zakat;
16. Permohonan Legalitas Lembaga Amil Zakat;
17. Permohonan Surat keterangan Hafiz/Hafizah dan Imam Hafizh;
18. Permohonan Pengukuran Arah Kiblat;
19. Permohonan penerbitan NIS;

20. Rekomendasi.

20. Rekomendasi pengajuan Beasiswa;
21. Rekomendasi Pindah Sekolah;
22. Surat Keterangan Kerusakan Ijazah;
23. Surat Keterangan Pengganti Ijazah;
24. Permohonan Bantuan Desa Sadar Kerukunan;
25. Permohonan Penceramah Agama;
26. Rekomendasi Kegiatan Keagamaan;
27. Rekomendasi bantuan lembaga pendidikan keagamaan;
28. Konsultasi Syariah dan Paham Keagamaan;
29. Permohonan Pengukuran Arah Kiblat Mesjid dan Musalla;
30. Permohonan Rohaniawan;
31. Permohonan Data dan Informasi;
32. Rekomendasi Penggunaan Tenaga Kerja Asing/RPTKA di Bidang Agama;
33. Rekomendasi Izin Tinggal Sementara/Terbatas (KITAS);
34. Usulan SK izin/Tugas Belajar S1;
35. Rekomendasi Izin Belajar/Tugas Belajar S2, S3;
36. Izin Magang/PKL pada Kantor Wilayah;
37. Legalisir Dokumen;
38. Usulan Surat Keterangan Memiliki Ijazah;
39. Usulan Pencantuman Gelar Akademik;
40. Usulan Pensiun Batas Usia Pensiun (BUP);
41. Usulan Pensiun Dini;
42. Usulan Pensiun Janda/Duda;
43. Izin Menggunakan Aula Kanwil;
44. Izin Penelitian/Magang pada Kanwil kemenag;
45. Izin Menggunakan Halaman Parkir;
46. Permohonan Audiensi;
47. Permohonan Konsultasi;
48. Izin Penelitian

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimanan tersebut dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penialian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelauanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Banda Aceh
pada tanggal 20 Januari 2021

KEPALA KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH,

KEMENTERIAN AGAMA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH REPUBLIK INDONESIA

IQBAL

3. RAPAT EVALUASI LAYANAN PUBLIK KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH

3.1. Surat Undangan

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- 640 /Kw.01.1/2/OT.00/11/2023 24 November 2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Rapat Evaluasi Layanan Publik

Yth. 1. Kepala Bagian Tata Usaha
2. Para Kepala Bidang
3. Para Pembimas
4. Para Ketua Tim pada Bagian Tata Usaha dan Bidang
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
di -
Tempat

Assalamuálaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Menyikapi pentingnya peningkatan layanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sekaligus sebagai evaluasi kinerja tahun 2023, dengan ini mengundang saudara untuk hadir pada :

Hari : Senin
Tanggal : 27 November 2023
Pukul : *(akan diinformasikan lebih lanjut)*
Tempat : Aula Kanwil Kemenag Provinsi Aceh
Agenda rapat : 1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
2. Penyusunan ANJAB-ABK
3. Pembetukan Tim Kerja Bagian TU/Bidang
4. Percepatan pelaksanaan Zona Integritas

Demikian disampaikan atas kehadirannya terimakasih,

Kepala Kantor Wilayah,

KEMENTERIAN AGAMA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH REPUBLIK INDONESIA

Azhari

3.2. Notulen Rapat Evaluasi Layanan Publik 2023

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 : Senin / 27 November 2023
2. Tempat : Aula Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
3. Waktu : 09:30 s.d Selesai
4. Agenda : Rapat Evaluasi Pelayanan Publik Kantor Wilayah Kementerian Agama tahun 2023
5. Pemimpin Rapat : Zulfahmi, S.Ag., MH

Pembahasan dan Uraian Rapat :

NO	PEMBAHASAN	URAIAN
1	Prolog : Evaluasi Pelayanan Publik Zulfahmi	- Survei kepuasan masyarakat sesuai aturan permenpan harus dilaksanakan 2 kali dalam setahun (2 semester) - Hasil penilaian SKM tahun yang lalu sebesar 82,77 terkategori sudah baik - Gambaran/ilustrasi pelaksanaan pelayanan publik di Menpan RB. - Perlu penyeragaman jam masuk kantor khususnya jangan terlalu lama di kantin - Pembentukan tim kerja diharapkan agar mengacu pada perkin pimpinan, selanjutnya perlu tim tersebut di SK kan oleh kepegawaian dan selanjutnya dilantik oleh Pimipnan (Kakanwil)
2	M. Ikhsan R.Z	- Ada beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti dari hasil penialain SKM tahun 2022 berupa : a. Ruang Laktasi yang belum ada b. Pelayanan disabilitas c. Ruang bermain anak d. Keamanan dan kebersihan (khusus bagi satpam agar tidak bermain hp saat pelayanan tamu. - Jika diperlukan dapat melaksanakan kerjasama dengan berbagai instansi terkait (sepersi BSI, Taspen, dll) untuk meningkatkan pelayanan publik
3	Intruksi dan Saran : Ahmad Yani, S.Pd.I	1. Untuk meningkatkan pelayanan publik perlu penyeragaman pemikiran agar pelaksanaan tugas dapat terlaksana sesuai dengan ekspektasi pimpinan 2. Perlu dilaksanakan berbagai langkah-langkah agar pelayanan publik kedepannya dapat terus ditingkatkan (penyusunan SOP, piket PTSP) 3. Pelaksanaan perjadin kedepannya akan dilaksanakan secara proporsional sesuai

		kebutuhan dan perlu pemerataan bagi yang pegawai yang ditugaskan 4. Pembentukan tim agar dibahas di tingkat bidang terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhan mengacu pada Perkin Pimpinan , baru selanjutnya akan dibahas di tingkat pimpinan (Kanwil dan Kabag)
4	Materi, Intruksi : Drs. H. Azhari	1. Ada 3 hal yang perlu diperhatikan untuk menciptakan pelayanan prima, khususnya di Instansi Kanwil Kemenag prov. Aceh a. **Sikap (*attitude*)**, ramah, penuh perhatian, memilik rasa bangga terhadap instansi kita, sopan b. **Perhatian (*attention*)**, SOP, Jam Pelayanan c. **Tindakan (*action*)**, dalam setiap pelaksanaan perlu dilaksanakan pengawasan (oleh Kanwil dan Kabag) 2. Perlu segera disusun SOP, bidang/unit terkait harus pro aktif (harus serius) bekerjasama agar SOP dapat tersusun sesuai standar 3. Semua bidang harus ada perwakilan dan para perwakilan tersebut harus aktif berkoordinasi dengan tim Ortala dan KUB 4. Fasilitas sarana dan prasarana akan dibenahi secara bertahap 5. Perlu segera ditindaklanjuti oleh bidang-bidang terkait untuk segera membahas pembentukan tim kerja sesuai kebutuhan dengan tetap mengacu pada perkin Kakanwil 6. SK tim-tim tersebut harus sudah selesai pada Januari 2024
5	Hasil dan Tindak Lanjut Rapat :	1. Perbaikan sarana dan prasarana kantor akan dibenahi secara bertahap (penunjuk arah, disabilitas, ruang laktasi, dll) 2. SOP akan diseuaikan kembali sesuai dengan aturan terbaru 3. Setiap ruangan pada saat jam istirahat (12.00 s.d 14.00) harus ada petugas piket (tidak boleh kosong), piket ruangan agar dilaksanakan secara bergilir 4. Pembentukan tim kerja akan disesuaikan dengan perkin kakanwil dan diharuskan selesai pada Januari 2024 5. Setiap instansi terkait harus pro aktif dan berkoordinasi dengan berbagai unit khususnya ortala dalam rangka percepatan transformasi pelayanan 6. Pembentukan tim kerja akan dilaksanakan dengan sistim kolaborasi sesuai dengan perkin Kakanwil dan akan di SK kan serta nantinya dilantik oleh Kakanwil

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

6	Dokumentasi Rapat	

Mengetahui:
Ketua Tim

Zulfahmi
NIP. 197409182000031003

Banda Aceh, 27 November 2023
Notulis

Dedi Jufrizal
NIP.198509202009101001

3.3. Daftar Hadir Rapat Evaluasi Layanan Publik 2023

DAFTAR HADIR RAPAT EVALUASI LAYANAN PUBLIK
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI ACEH TAHUN 2023

Hari/ Tanggal : Senin / 27 November 2023
Pukul : 10.00 WIB s/d selesai
Tempat : Aula Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	AZHARI	Ka. Kanwil	1
2	A. Yani	Kabag TU	2
3	Zulfahmi	Analis SDMA	3
4			4
5	MUKHLIS	Kabid URAIS	5
6	Zulkifli	Kabid Penmad	6
7	Baron F. Pandiangan	Pembimas Katolik	7
8	Sahmang Gintang	Pembimas Hindu	8
9	Samuel Idamenganu	Pembimas Kristen	9
10	K PANDI B	Pembimas Buddha	10
11	M. Ihsan	Analis Kepegawaian	11
12	Saifullah	penyusun materi pelatihan	12
13	Taharuddin	PTP Bid PM	13
14	Evi Sri Rohayu	Penais zawa	14
15	Fajriah Bakri	Penais zawa	15
16	Zuhy Mohiza	PTSP	16
17	Cut Tarra Amalia	PTSP	17
18	Riska Novilia	Analis Manajemen Perkant	18
19	Rakhmad Mulyana	PTP Bidang PD Pontren	19
20	Fakhrurrazi. SE	Stf bidang Penmad	20
21	Anwar Cafra HB	Pranata Humas	21
22	Ansari	Pranata Humas	22
23	Amirullah Dzakfar	plh Bidang PHU	23
24	Rizal Anwar	Bdh. PHU	24
25	Sanfed Mdsi	Pengadministrasi	25
26	Soefri	Pramubakti	26
27	Samsul Bahri	Analis Kehidupan Agamma	27
28	Zauzarina	Pramubakti	28

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
29	Risky Nadya	PTSP	29 .....
30	Muqsal MINA	umum dan humas	30 .....
31	Iskandar	Skuriti	31 .....
32	Isra' wardana.	Skuriti	32 .....
33	Marzuki	umum dan humas	33 .....
34	Juanda	umum dan humas	34 .....
35	FAHAOL BAZI	umum dan humas	35 .....
34	Rahmad Mursalin	[illegible]	36 .....
35	Rahelian AK	[illegible]	37 .....
34	Rasidi	Skuriti	38 .....
35	Murtaza	Skuriti	39 .....
34	Alfo Khairia	Ast-Perkantoran	40 .....

Banda Aceh, 27 November 2023
Ketua Tim Ortala dan KUB

Zulfahmi

3.4. Dokumentasi Rapat Evaluasi Layanan Publik 2023

3.5. Slide Paparan Rapat Evaluasi Layanan Publik 2023

CONTENTS

OVERVIEW

LEGAL STANDING

METODOLOGI

SASARAN

CAPAIAN SKM TAHUN LALU

Jumlah Responden :
802

384 | 418

Pendidikan Responden

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

NILAI INTERVAL
3.31

NILAI INTERVAL KONVERSI
82.77

KATEGORI
BAIK

UNSUR 1 KEMUDAHAN PERSYARATAN
81.68

UNSUR 2 KEJELASAN MEKANISME DAN PROSEDUR
81.53

UNSUR 3 WAKTU PENYELESAIAN
77.50

UNSUR 4

KENDALA

WAKTU

KETERBATASAN WAKTU

RESPONDEN

RESPONDEN BELUM DITENTUKAN BERAPA SAMPEL TIAP JENIS PELAYANAN

TIM

BELUM PERNAH RAPAT TIM.

SOLUSI

E-SURVEI

TIM TIAP UNIT ORGANISASI

TIAP ANGGOTA TIM MENGINVENTARISIR RESPONDEN

#bangga melayani bangsa

BerAKHLAK

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2023 ini kita menggunakan *platform* survei digital dari ***Google Form***. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengisian dan pengumpulan data survei.

1. Scan Barcode

Langkah pertama yang harus dilaksanakan adalah, pengunjung membuka aplikasi google dan klik item kamera. Setelah itu arahkan kamera ke barcode survei yang telah disediakan.

2. Klik tautan

Setelah muncul tautan survei, klik tautan yang terdapat pada *icon* camera di aplikasi google.

3. Isi identitas

Setelah klik tautan, maka pengunjung diharapkan mengisi seluruh pertanyaan tentang identitas.

4. Pengisian Survei

Setelah mengisi identitas, segera lakukan pengisian pertanyaan-pertanyaan survei.

5. Klik Selesai

Apabila pertanyaan survei telah diisi, maka klik "Kirim"

#bangga melayani bangsa

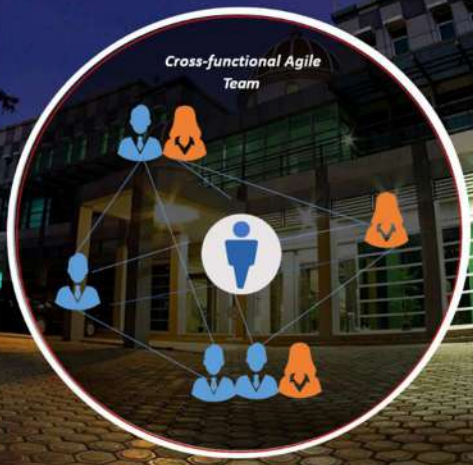
BerAKHLAK

1. Pembentukan Tim Pelaksana

Tim pelaksana survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang memiliki kompetensi dalam teknik pengambilan data, pengolahan data dan penyusunan laporan indeks kepuasan masyarakat.

2. Penyiapan Data Survei

Tim melakukan kegiatan inventarisasi penyiapan pertanyaan survei, unsur-unsur, dan rumusan penilaian untuk penyelenggaraan survei.



3. Pelaksanaan, Pengumpulan Data dan Evaluasi

Tim mengumpulkan data rekap survei dan melakukan analisis data serta melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan survei.

4. Menyiapkan Laporan Survei dan Publikasi

Tim menyiapkan laporan survei triwulanan dan tahunan untuk menjadi bahan analisis dan publikasi hasil indeks kepuasan masyarakat demi terwujudnya prinsip transparansi pelayanan publik Kantor Wilayah.

LEGAL STANDING

1. UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

2. PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

3. PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMO 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LEGAL STANDING

UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesepuluh
Penilaian Kinerja

Pasal 38

(1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

(2) Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

BAB VI
PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 39

(1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

(2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

(3) Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.

(4) Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

METODOLOGI SKM

Deskriptif kuantitatif

Likert scale data

9 Pillars of Public Service

GOALS

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Deskriptif kuantitatif

Penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi sasaran dalam analisis dalam penelitian

Likert scale data

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:

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

SKM Unit pelayanan x 25

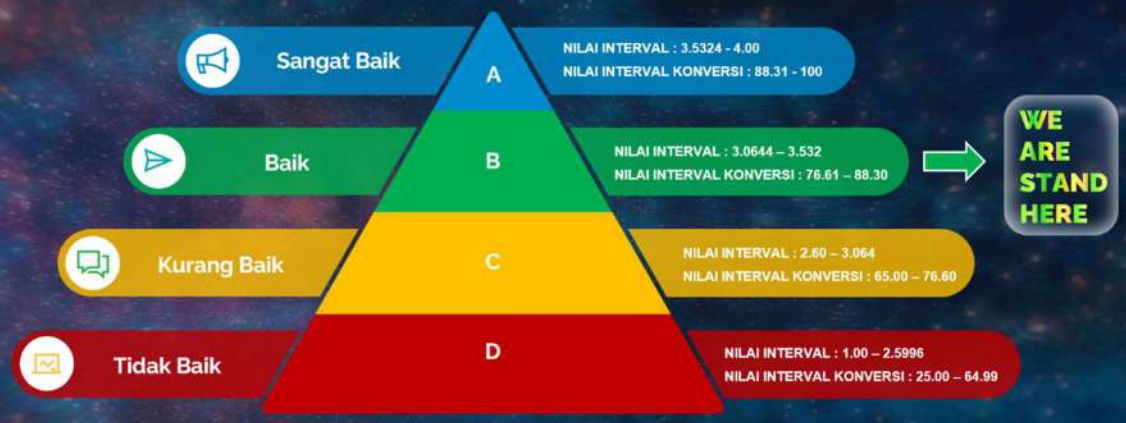
$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

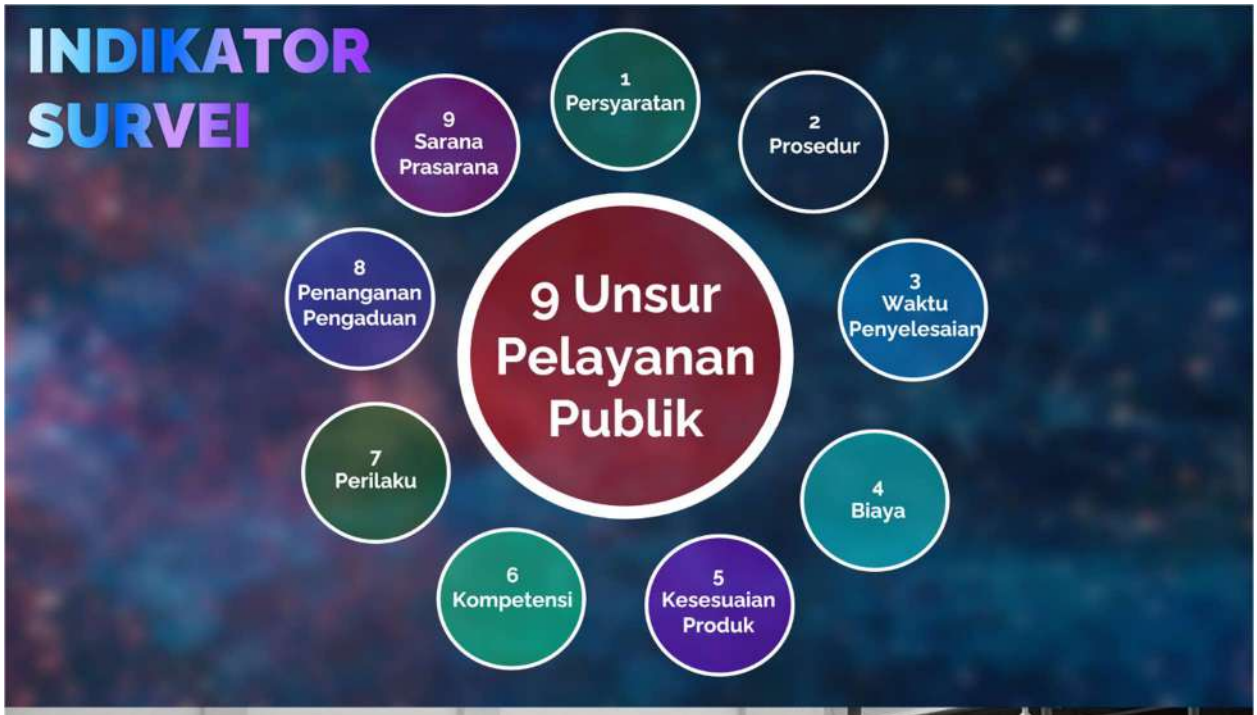
Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Piramid Indeks Kepuasan Masyarakat



WE ARE STAND HERE


INDIKATOR SURVEI
9 Unsur Pelayanan Publik
1 Persyaratan
2 Prosedur
3 Waktu Penyelesaian
4 Biaya
5 Kesesuaian Produk
6 Kompetensi
7 Perilaku
8 Penanganan Pengaduan
9 Sarana Prasarana

PASAL 46 PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
PENGGUNA LAYANAN
MASYARAKAT UMUM
Organisasi Masyarakat / Keagamaan /LSM
PELAKU USAHA
PELAJAR / MAHASISWA
ASN Kementerian Agama

SARAN TINDAK

1. Waktu penyerahan form penentuan responden (Kamis, 30 November 2023);
2. Jangka pengisian kuesioner 27 Nov s.d 11 Desember (3 minggu);
3. Pengolahan data dan penyusunan laporan akhir SKM (13, 14, 15 Desember 2023);
4. Publikasi IKM dan Laporan SKM 2023 (18 Desember 2023);
5. Hasil dan rekomendasi peningkatan pelayanan publik tahun lalu (2022) belum di TL;
6. Peningkatan pelayanan publik harus terus kita tingkatkan secara berkelanjutan serta perlu menyusun SOP Pelayanan melibatkan seluruh komponen Organisasi agar tersedianya standar waktu penyelesaian pelayanan. (Kabag TU);
7. Arahan Kakanwil : EXCELLENT SERVICE (SIKAP PENYELENGGARA LAYANAN, PENUH PERHATIAN, RASA BANGGA TERHADAP LEMBAGA);
8. Jam pelayanan perlu diperhatikan agar tidak ada pengguna layanan tidak dilayani karena tidak ada petugas pelayanan;
9. REKOMENDASI RAPAT : (1) Susun SOP Pelayanan pada Seluruh Bidang/Tim Kerja, (2) Untuk sarana prasarana akan di design kembali untuk diperbaiki setelah gedung baru selesai dilaksanakan, (3) Perlu penguatan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik JF/JP/Staff oleh Administrator tiap unit organisasi, (4) Akan kita selenggarakan pada Senin tertentu untuk Apel dilaksanakan di Ruangan, ini penting agar dapat kita lakukan penguatan disiplin kepada ASN secara terfokus.

4. RAPAT ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA SKM 2023

4.1. Surat Undangan Rapat Analisis dan Pengolahan Data SKM

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- 6547 /Kw.01.1/OT.01.2/12/2023 — 12 Desember 2023
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu)
Hal : Undangan Rapat Analisis dan Pengolahan Data SKM

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

Menindaklanjuti hasil rapat evaluasi layanan publik tanggal 27 November 2023, yang menghasilkan rekomendasi akselerasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2023. Untuk itu kami mohon kepada Saudara *(nama-nama terlampir)* untuk dapat mengikuti **Rapat Analisis dan Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2023**, rapat akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Rabu, 13 Desember 2023
Waktu : 14:30 WIB s.d Selesai
Tempat : Aula Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
Pembahasan : Overview, Sampling, dan Rencana Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Demikian kami sampaikan atas kehadirannya kami ucapkan terimakasih.

Plh. Kepala Kantor Wilayah,

KEMENTERIAN AGAMA KANTOR WILAYAH PROV. ACEH REPUBLIK INDONESIA

Arijal

4.2. Notulen Rapat Analisis dan Pengolahan Data SKM

NOTULEN
RAPAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DILINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2023

Hari	:	Rabu
Tanggal	:	13 Desember 2023
Jam	:	14.30 WIB s/d Selesai
Tempat	:	Ruang Aula Kanwil Kemenag Provinsi Aceh
Pemimpin Rapat	:	Ketua Tim 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;
5. Samsul Bahri, SE;
6. Saiful Mahdi;
7. Muhammad, S.Ag;
8. Suepri, S.Fil.I;
9. Zamzarina, A.Md

Pengantar disampaikan Oleh Ketua Tim 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. Para Pembimas, Selamat Pagi;
3. Para Ketua TIM pada Kanwil Kemenag Provinsi Aceh;
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, sesuai dengan rapat kita terdahulu pada tanggal 28 November 2023, dapat kita sampaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Kanwil Kemenag Provinsi Aceh dengan nilai 86 Persen, ini menandakan Mutu pelayanan PADA Kanwil Kemenag Provinsi Aceh sudah baik, dengan responden berjumlah 160 Orang;
3. Untuk Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini sesuai dengan ketentuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik Wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, untuk itu kami mohon kepada Ketua Tim Humas untuk dapat menyampaikan di link Instagram, Tiktok dan Median Maesnstrem lainnya;
4. 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 Survei Kepuasan Masyarakat dengan nilai 86 % dengan jumlah responden sebanyak 160 Orang, ini menandakan mutu pelayanan meningkat sudah memenuhi standar Penerapan Zona integritas dalam melakukan pelayanan Prima pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.
2. Persentase dari sembilan Unsur pelayanan yang menjadi Kuesioner SKM antara lain :
    1. Persyaratan sebesar 79,28 Persen
    2. Sistem Mekanisme dan Prosedur sebesar 78,60 Persen
    3. Waktu Penyelesaian sebesar 75,45 Persen
    4. Biaya/ Tarif sebesar 91,90 Persen
    5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 79,53 Persen
    6. Kompetensi Pelaksana sebesar 81,45 Persen
    7. Penanganan Pengaduan sebesar 83,82 Persen
    8. Saran dan Masukan sebesar 87,65 Persen
    9. Sarana Prasarana sebesar 76,43 Persen

PENUTUPAN Rapat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Oleh Ketua TIM Ortala dan KUB Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh (Zulfahmi, S.Ag.,M.Ag)

1. Untuk mengharapkan layanan yang baik kita perlu terus melakukan perbaikan dalam melakukan pelayanan Prima pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini akan disampaikan ke Biro Ortala Kementerian Agama R.I Jakarta untuk selanjutnya akan disampaikan Ke Menpan RB sebagai penilaian Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama.
2. Untuk melaksanakan Program Pembangunan Zona Integritas, kita sadari mungkin masih ada hal hal baik sarana prasarana dan lainnya yang perlu kita tingkatkan yang memerlukan anggaran untuk melengkapi sarana pelayanan yang memadai pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.
3. Terima Kasih atas Partisipasinya, Semoga Allah SWT meridhai setiap niat baik, amal bakti kita semua. Aamiin.

Banda Aceh, 13 Desember 2023

Notulen Rapat Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Aceh

Ardiansyah, SE.Ak.,MAB

4.3. Daftar Hadir Rapat Analisis dan Pengolahan Data SKM

DAFTAR HADIR RAPAT ANALISIS DAN PENGELOLAHAN
DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023

Hari/ Tanggal : Rabu / 13 Desember 2023
Pukul : 14.30 WIB s/d Selesai
Tempat : Aula Kanntor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. H. AZHARI	Ka. Kanwil Kemenag Prov. Aceh	1
2	A. Yani	Kabag TU	2
3	Julfikar	Kabid penais/zawa	3
4	KHAIRUL AZHAR, S.Ag, M.Si	KABID PAI	4
5	Sahman Gunting, S.Ag.	Pembimas Hindu	5
6	Yenni Yurnita, S.Kom	PPBJ Ahli Muda	6
7	Rahmayanti, SH	Analis Advokasi	7
8	M. Ihsan	Analis Kepegawaian	8
9	Basanta	Staff Bimas Kristen	9
10	[illegible]	Penkom - PAI	10
11	WINNER	Staff Bimas Buddha	11
12	Samuel Sembiring	Pembimas Kristen	12
13	IG PANJI B	Pembimas Buddha	13
14	Baron F. Pandiangan	Pembimas Katolik	14
15	Darwin	penyusun PHU	15
16	Muhammad Ray	staf ortala - KUB	16
17	Amuzar Cutra HB	Prahum	17
18	Ahsan Khairuna	Prahum	18
19	Hasma Diana	Perencana	19
20	RAHAYU MINANDA	PERENCANA	20
21	Ekhliqun Nada	SFUpomen	21
22	Sayuti Khair	Penais/zawa	22
23	Dedi Gufrizal.	Analis TLHP	23
24	Saiful Mahdi	Pengadministrasi	24
25	Samsul Bahri	Analis kehidupan Agama	25
26	ZAMZARINA		26
27	Riska Novilia	Analis Manajen Perkantoran	27
28	Muhammad Ihsan Kurly Zakaenan	Analis Kelembagaan	28

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
29	Gustiawan	Pelaksana adm bid PAI	29
30	Sugiri	Pramubakti	30

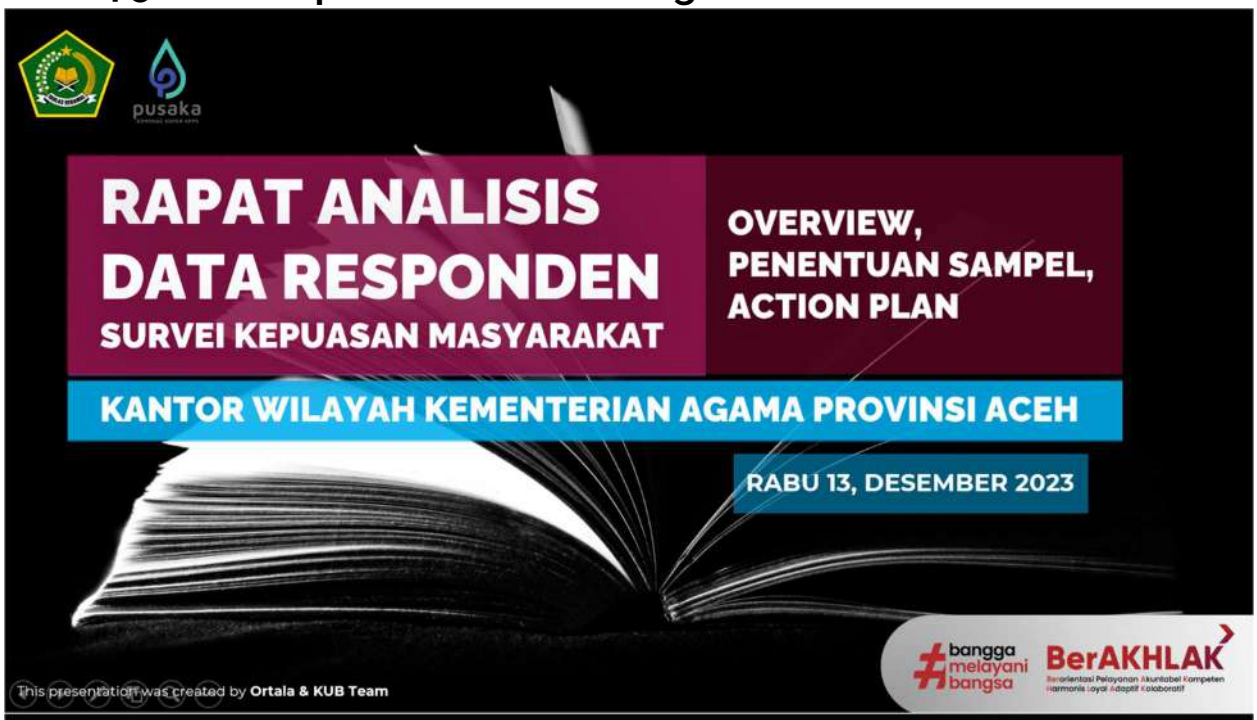
Ketua Tim Ortala dan KUB

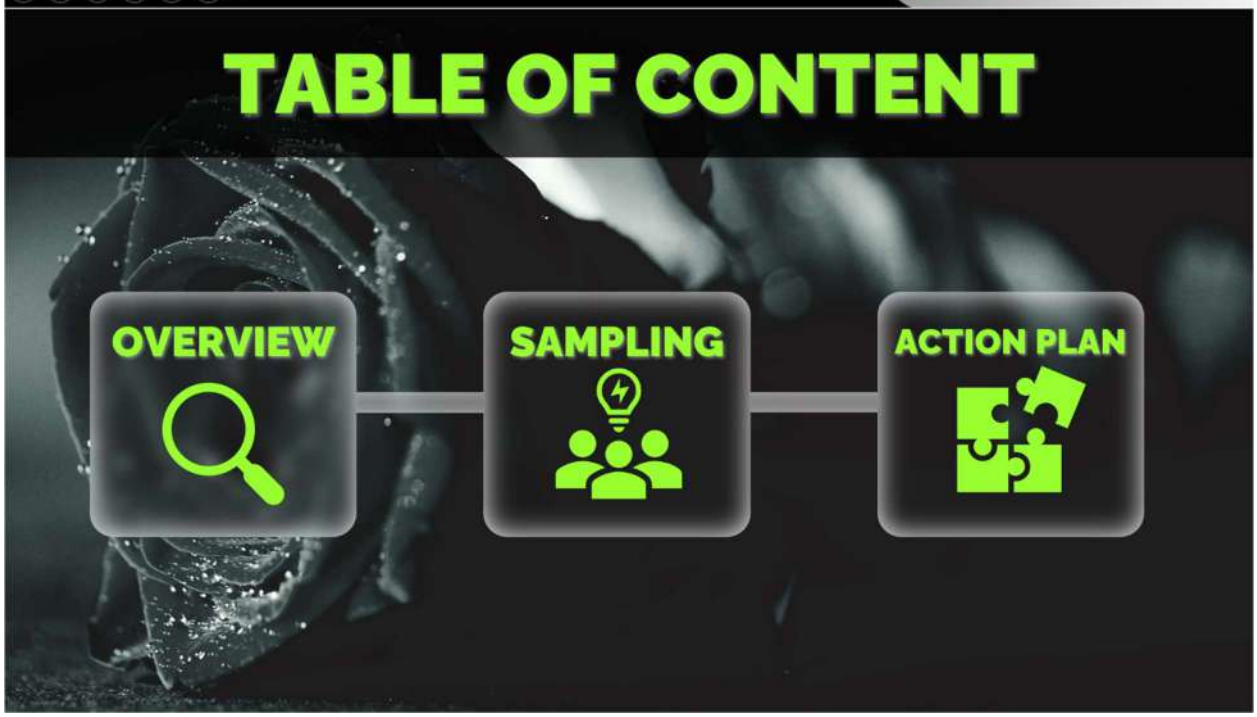
Rufahmi

4.4. Dokumentasi Rapat Analisis dan Pengolahan Data SKM

FOTO RAPAT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DILINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
TAHUN 2023

4.5. Slide Rapat Analisis dan Pengolahan Data SKM





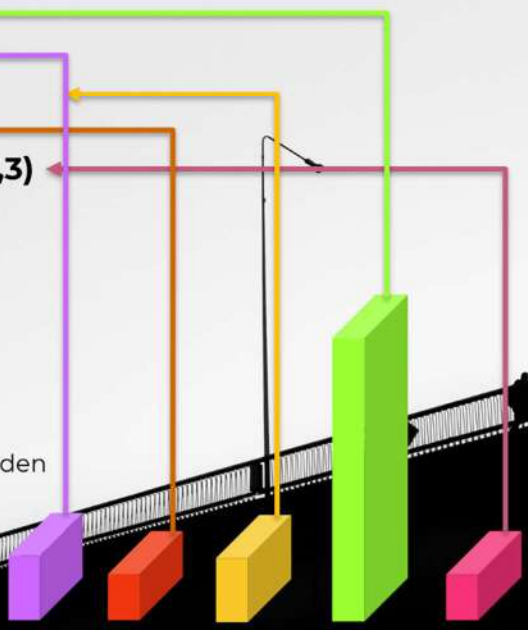
OVERVIEW

Profil Responden, IKM sementara, dan Data Error

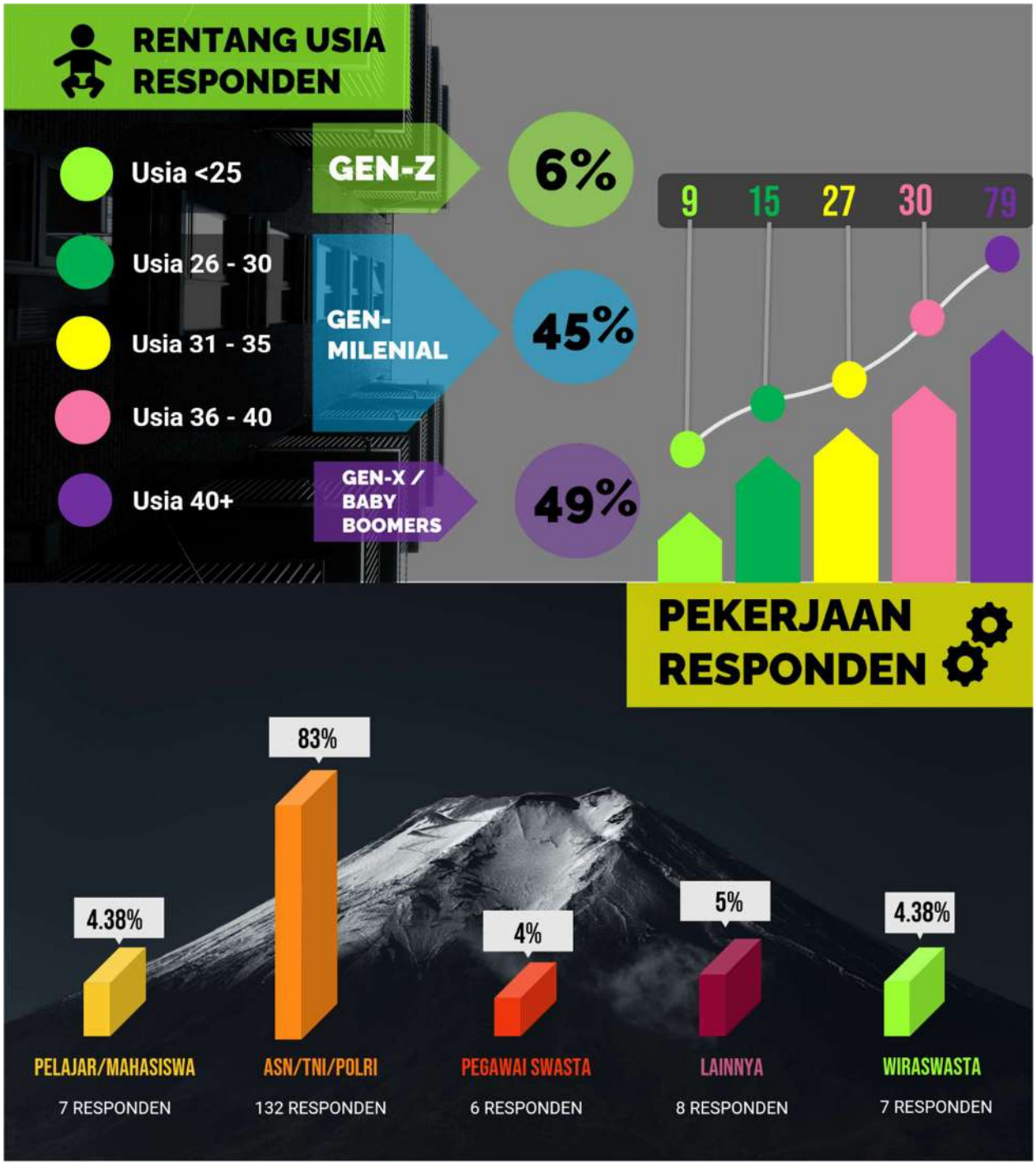
160
RESPONDEN

70 % Sarjana
17 % Magister
7 % SMA
3 % Doktoral
3 % Diploma (1,2,3)

Sarjana 113 Responden
Magister 28 Responden
SMA 10 Responden
Doktoral 4 Responden
Diploma (1,2,3) 5 Responden



PENDIDIKAN RESPONDEN


RENTANG USIA RESPONDEN
Usia <25
Usia 26 - 30
Usia 31 - 35
Usia 36 - 40
Usia 40+
GEN-Z
GEN-MILENIAL
GEN-X / BABY BOOMERS
6%
45%
49%
9
15
27
30
79
PEKERJAAN RESPONDEN
4.38%
83%
4%
5%
4.38%
PELAJAR/MAHASISWA
7 RESPONDEN
ASN/TNI/POLRI
132 RESPONDEN
PEGAWAI SWASTA
6 RESPONDEN
LAINNYA
8 RESPONDEN
WIRASWASTA
7 RESPONDEN

JENIS KELAMIN RESPONDEN

46.6%

53.4%

PEREMPUAN
Jumlah total 75 responden

LAKI-LAKI
Jumlah total 85 responden

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

IKM SEMENTARA

NI : 3.26
NIK : 81.57
MUTU LAYANAN : B
KINERJA UNIT PELAYANAN : BAIK

DATA TIDAK VALID

REDISTRIBUSI PPPK

Pelaksanaan penempatan ulang PPPK sesuai dengan domisili

PEMBAYARAN GAJI PPPK

Belum dibayarkan gaji PPPK

Dari **211 populasi** responden, ditemukan **29 data error** sehingga menyebabkan **DOWNGRADE IKM** sebesar **14 %**

14%

Kedua data di atas tidak termasuk dalam Jenis Pelayanan yang terdapat pada Standar Pelayanan Kantor Wilayah.

TELAH ADA DATA PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK 2023

- BAGIAN TATA USAHA
- BIDANG PENMAD
- BIDANG PENAISZAWA
- BIDANG URAIS
- PEMBIMAS KRISTEN
- PEMBIMAS KATOLIK
- PEMBIMAS BUDDHA

TIDAK ADA DATA PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK 2023

- BIDANG PD PONTREN
- BIDANG PHU
- PEMBIMAS HINDU

SAMPLING

MORGAN & KREJCIE

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

DECEMBER ACTION PLAN

ACTION	OUTPUT / OUTCOME	13	14	15	18	19	20	25	26	27	28	29	31
Analisis dan Pengolahan Data	Sampling yang telah ditentukan												
Penyusunan Laporan IKM 2023	Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2023												
Penandatanganan Lembar Pengesahan Laporan IKM 2023	Laporan telah ditandatangani												
Branding / Publish	Hasil IKM terpublikasi di WEB, Tiktok, IG dan Media Sosial Lainnya												

- TIM SKM
- KEPALA KANTOR WILAYAH, KEPALA BAGIAN TU DAN KETUA TIM SKM
- TIM HUMAS

5. FORM RESPONDEN SKM 2023

No. Responden	RENTANG USIA RESPONDEN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS KELAMIN	JENIS LAYANAN	UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NIK	MUTU PELAYANAN(X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
NR-1	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-3	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permintaan Rohaniawan Agama Islam	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-4	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Cara Pembuatan Anjab ABK yang baik dan	Tim Ortala dan KUB	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-5	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Usul Tugas Belajar S2/S3 Bagi PNS	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-6	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Organisasi dan Tata Laksana	Tim Ortala dan KUB	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-7	26-30	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Organisasi dan Tata Laksana	Tim Ortala dan KUB	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-10	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Organisasi dan Tata Laksana	Tim Ortala dan KUB	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-11	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Organisasi dan Tata Laksana	Tim Ortala dan KUB	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-12	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Organisasi dan Tata Laksana	Tim Ortala dan KUB	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-16	<25	D1/D2	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	Permintaan Rohaniawan Agama Islam	Bidang Urais	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-17	<25	D1/D2	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	Konsultasi Syariah dan Paham Aliran Keag	Bidang Urais	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-20	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Organisasi dan Tata Laksana	Tim Ortala dan KUB	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-21	<25	S1	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	OPPMB VI	Tim Ortala dan KUB	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00			
NR-23	>41	S1	Lainnya	Laki-Laki	Desa sadar kerukunan	Tim Ortala dan KUB	3.06	3.06	2.60	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-24	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Penelitian di Madrasah	Bidang Penmad	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-25	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Penggunaan Aula Kanwil	Tim Umum dan Hu	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-26	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Pelestarian Perkawinan	Bidang Urais	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-27	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Izin Penggunaan Aula Kanwil	Tim Umum dan Hu	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-28	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permintaan Data dan Informasi	Tim Perencanaan d	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-29	>41	SMA/	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Usul Tugas Belajar S1 Bagi PNS	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-30	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	3.06	3.06	2.60	3.06	3.06	3.06	2.60	3.06			
NR-31	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permintaan Rohaniawan Agama Kristen	Pembimas Kristen	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-32	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-33	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-34	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permintaan Audiensi dengan Kakanwil	Tim Umum dan Hu	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-36	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-37	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-40	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-41	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-44	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00			
NR-45	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Penelitian di Madrasah	Bidang Penmad	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00	2.60			
NR-46	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Usul Pencantuman Gelar Akademik	Tim Kepegawaian d	3.06	1.00	1.00	1.00	2.60	2.60	2.60	1.00	3.06			
NR-47	36-40	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00			
NR-49	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-54	31-35	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Rekomendasi Pindah Sekolah	Bidang Penmad	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-56	26-30	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-57	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Rekomendasi Kegiatan Keagamaan	Bidang Penaiszawa	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-58	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Penyampaian Laporan Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-66	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00			
NR-67	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-75	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Izin Pendirian RA dan Madrasah	Bidang Penmad	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-79	26-30	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	2.60	3.06	1.00	4.00	2.60	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-82	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Rohaniawan Agama Islam	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-83	31-35	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00			
NR-97	>41	SMA/	Lainnya	Perempuan	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-98	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-99	36-40	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Permintaan Rohaniawan Agama Budha	Pembimas Buddha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-100	>41	D1/D2	Pegawai Swasta	Laki-Laki	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-101	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Izin Penelitian di Madrasah	Bidang Penmad	3.06	3.06	2.60	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-102	26-30	D1/D2	Pegawai Swasta	Laki-Laki	permohonan tanda daftar organisasi keag	Pembimas Buddha	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-104	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Data dan Informasi	Tim Perencanaan d	2.60	1.00	1.00	4.00	2.60	2.60	3.06	2.60	1.00			
NR-111	36-40	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Perencanaan	Tim Perencanaan d	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-112	>41	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Perbanyak penyuluh Agama Buddha	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	2.60	3.06			
NR-117	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Izin Pendirian RA dan Madrasah	Bidang Penmad	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-118	36-40	S1	Lainnya	Laki-Laki	Konsultasi Wakaf	Bidang Penaiszawa	3.06	3.06	3.06	2.60	3.06	3.06	3.06	3.06	2.60			
NR-119	26-30	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Rohaniawan Agama Katolik	Pembimas Katolik	3.06	3.06	2.60	3.06	2.60	3.06	3.06	4.00	2.60			
NR-120	>41	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-121	36-40	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Permintaan Tokoh Agama Buddha	Pembimas Buddha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-122	31-35	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Pelestarian Perkawinan	Bidang Urais	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-123	36-40	S3	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permintaan Pengukuran Arah Kiblat Masji	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			

NR-57	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Rekomendasi Kegiatan Keagamaan	Bidang Penaiszawa	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-58	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Penyampaian Laporan Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-66	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00			
NR-67	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Koordinasi dan Konsultasi Keuangan	Tim Keuangan dan	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-75	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Izin Pendirian RA dan Madrasah	Bidang Penmad	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-79	26-30	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	2.60	3.06	1.00	4.00	2.60	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-82	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Rohaniawan Agama Islam	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-83	31-35	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00			
NR-97	>41	SMA/	Lainnya	Perempuan	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-98	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-99	36-40	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Permintaan Rohaniawan Agama Budha	Pembimas Buddha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-100	>41	D1/D2	Pegawai Swasta	Laki-Laki	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-101	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Izin Penelitian di Madrasah	Bidang Penmad	3.06	3.06	2.60	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-102	26-30	D1/D2	Pegawai Swasta	Laki-Laki	permohonan tanda daftar organisasi keag	Pembimas Buddha	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-104	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Data dan Informasi	Tim Perencanaan d	2.60	1.00	1.00	4.00	2.60	2.60	3.06	2.60	1.00			
NR-111	36-40	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Perencanaan	Tim Perencanaan d	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-112	>41	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Perbanyak penyuluh Agama Buddha	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	2.60	3.06			
NR-117	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Izin Pendirian RA dan Madrasah	Bidang Penmad	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-118	36-40	S1	Lainnya	Laki-Laki	Konsultasi Wakaf	Bidang Penaiszawa	3.06	3.06	3.06	2.60	3.06	3.06	3.06	3.06	2.60			
NR-119	26-30	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Rohaniawan Agama Katolik	Pembimas Katolik	3.06	3.06	2.60	3.06	2.60	3.06	3.06	4.00	2.60			
NR-120	>41	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Pembimas Buddha	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-121	36-40	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Permintaan Tokoh Agama Buddha	Pembimas Buddha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-122	31-35	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Pelestarian Perkawinan	Bidang Urais	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-123	36-40	S3	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permintaan Pengukuran Arah Kiblat Masje	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-124	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Rohaniawan Agama Islam	Bidang Urais	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	3.06	4.00			
NR-125	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Perencanaan	Tim Perencanaan d	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-126	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Rohaniawan Agama Islam	Bidang Urais	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00			
NR-127	31-35	S1	Lainnya	Laki-Laki	Konsultasi Pelestarian Perkawinan	Bidang Urais	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-128	26-30	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Pendirian Penyelenggara Ibadah Haji Khus	Bidang PHU	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-129	31-35	S1	Lainnya	Laki-Laki	Konsultasi Pelestarian Perkawinan	Bidang Urais	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-130	>41	S3	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Rekomendasi Kegiatan Keagamaan	Bidang Penaiszawa	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-131	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Penggunaan Aula Kanwil	Tim Umum dan Hu	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-132	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Tim Ortala dan KUB	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-133	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Pendirian RA dan Madrasah	Bidang Penmad	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00			
NR-134	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Survei kepuasan masyarakat	Tim Ortala dan KUB	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-135	36-40	S3	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-136	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Usul Tugas Belajar S2/S3 Bagi PNS	Tim Kepegawaian d	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-138	36-40	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Pelayanan Bidang Pendidikan Agama Islam	Bidang PAI	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-139	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	konsutasi perkembangan Program MGMP	Bidang PAI	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-140	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permintaan Rohaniawan Agama Islam	Bidang Urais	3.06	3.06	3.06	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-142	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Pendidikan Agama Islam Pada Sekolah	Bidang PAI	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-143	>41	S3	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-144	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Penelitian di Kanwil Kemenag Provinsi	Tim Umum dan Hu	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-145	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Kepegawaian	Tim Kepegawaian d	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-146	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permohonan Kitab Suci Al Qur'an	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-147	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Konsultasi Syariah dan Paham Aliran Keag	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-148	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Permintaan Rohaniawan Agama Islam	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-149	26-30	S1	Pegawai Swasta	Laki-Laki	Kunjungan Belajar di Observatorium Tgk C	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-151	31-35	S2	Pegawai Swasta	Laki-Laki	Izin Penelitian di Kanwil Kemenag Provinsi	Tim Umum dan Hu	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-153	31-35	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Penelitian di Kanwil Kemenag Provinsi	Tim Umum dan Hu	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00			
NR-156	31-35	S1	Pegawai Swasta	Laki-Laki	Izin Penelitian di Kanwil Kemenag Provinsi	Tim Umum dan Hu	4.00	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-157	31-35	S1	Lainnya	Laki-Laki	Rekomendasi Kegiatan Keagamaan	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-158	31-35	S1	Lainnya	Laki-Laki	Permintaan Penceramah Agama Islam	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-159	31-35	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Kunjungan belajar di observatorium Tengk	Bidang Urais	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-160	26-30	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Permintaan Penceramah Agama Islam	Bidang Urais	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06	3.06			
NR-161	<25	SMA/	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki	Pelayanan Pendidikan Agama dan Keagam	Pembimas Hindu	3.06	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-162	31-35	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Inkubasi Bisnis Pesantren	Bidang PD Pontren	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-163	<25	SMA/	Pelajar/Mahasiswa	Perempuan	Pelayanan Pendidikan Agama dan Keagam	Pembimas Hindu	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-164	>41	SMA/	Wiraswasta	Perempuan	Konsultasi Penyuluhan Hindu	Pembimas Hindu	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-165	>41	S2	Wiraswasta	Laki-Laki	Pembukaan Kantor Cabang PPIU	Bidang PHU	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-166	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Perencanaan	Tim Perencanaan d	4.00	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-167	>41	SMA/	Wiraswasta	Laki-Laki	Permintaan Tokoh Agama Hindu	Pembimas Hindu	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-168	36-40	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Peningkatan mutu pendidikan Agama Islar	Bidang PAI	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00			
NR-170	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Pelayanan Pengawas Pendidikan Agama Is	Bidang PAI	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00			
NR-171	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Rekomendasi Kegiatan Keagamaan	Bidang Penaiszawa	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00			
NR-172	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Pendidikan Agama Islam	Bidang PAI	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00			
NR-173	36-40	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Layanan PAI	Bidang PAI	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-176	26-30	S1	Wiraswasta	Laki-Laki	Konsultasi EMIS PD Pontren	Bidang PD Pontren	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-177	26-30	S2	Pegawai Swasta	Laki-Laki	Konsultasi layanan emis PD pontren	Bidang PD Pontren	4.00	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-178	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Pelayanan Bidang PAI	Bidang PAI	3.06	4.00	4.00	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00			
NR-179	36-40	S1	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Bidang PAI	Bidang PAI	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00			
NR-181	31-35	D1/D2	Wiraswasta	Laki-Laki	Konsultasi tentang diniyah takmiliyah	Bidang PD Pontren	4.00	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-186	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Bidang PAI	Bidang PAI	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00			
NR-189	31-35	S1	Pegawai Swasta	Laki-Laki	Konsultasi pencairan PIP	Bidang PD Pontren	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-190	26-30	S1	Pelajar/Mahasiswa	Laki-Laki	Konsultasi layanan emis pd pontren	Bidang PD Pontren	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-191	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Wilaya	Tim Ortala dan KUB	3.06	3.06	3.06	4.00	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-192	31-35	SMA/	Pegawai Swasta	Laki-Laki	KONSULTASI LAYANAN EMIS PD PONTREN	Bidang PD Pontren	3.06	3.06	2.60	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-193	31-35	S1	Wiraswasta	Laki-Laki	Konsultasi Layanan Emis PD Pontren	Bidang PD Pontren	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	2.60			
NR-194	31-35	S1	Wiraswasta	Laki-Laki	Izin Penelitian di Kanwil Kemenag Provinsi	Tim Kepegawaian d	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06			
NR-195	>41	S2	ASN/TNI/Polri	Perempuan	Konsultasi Kerukunan Umat Beragama	Tim Ortala dan KUB	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06			
NR-197	31-35	S2	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Pendirian RA dan Madrasah	Bidang Penmad	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	3.06	3.06	3.06	3.06			
NR-198	>41	S1	Wiraswasta	Laki-Laki	Koordinasi dan Konsultasi Perencanaan	Tim Perencanaan d	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-200	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Izin Operasional Penyelenggaraan Wajardi	Bidang PD Pontren	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.06			
NR-207	31-35	S1	Wiraswasta	Laki-Laki	Konsultas Lembaga Dharma Gita	Pembimas Hindu	3.06	3.06	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-209	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Layanan bidang PAI	Bidang PAI	4.00	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06			
NR-210	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Layanan bidang PAI	Bidang PAI	3.06	2.60	3.06	4.00	3.06	2.60	3.06	3.06	1.00			
NR-211	>41	S1	ASN/TNI/Polri	Laki-Laki	Layanan bidang PAI	Bidang PAI	3.06	4.00	3.06	4.00	3.06	3.06	4.00	4.00	3.06			
NI							3.445	3.453	3.311	3.839	3.443	3.471	3.540	3.788	3.350	3.516	(B)	(BAIK)
NIK							86.12	86.33	82.77	95.97	86.08	86.79	88.50	94.69	83.76	87.89		
MUTU							(B)	(B)	(B)	(A)	(B)	(B)	(A)	(A)	(B)			
KINERJA UNIT LAYANAN							(BAIK)	(BAIK)	(BAIK)	(SANGAT BAIK)	(BAIK)	(BAIK)	(SANGAT BAIK)	(SANGAT BAIK)	(BAIK)			
UNSUR							1	2	3	4	5	6	7	8	9			