



# 2021

## LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA



KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM

Jln. Masjid Baiturrahman No. 01

Telp. 0778-321124, Fax. 0778-327713

Email:

[kemenagkotabatam@kemenag.go.id](mailto:kemenagkotabatam@kemenag.go.id)

Website:

[batam.kemenag.go.id](http://batam.kemenag.go.id)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam Tahun 2021 telah selesai disusun.

Laporan ini disusun sebagai media informasi mengenai capaian pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Batam di tahun 2021. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu upaya jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Batam untuk mengetahui sejauh mana penilaian dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh jajaran Kantor Kementerian Agama Kota Batam dalam upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan layanan sekaligus meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah yang merupakan salah satu target utama dalam reformasi birokrasi disamping anti korupsi.

Saya sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan feedback dalam upaya untuk meningkatkan layanan dan kepuasan publik atas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Batam, sehingga terwujud Kementerian Agama terbuka dan memiliki pelayanan publik yang berkualitas dan berkelas dunia.

Batam, 10 Desember 2021

Kepala



H. Zulkarnain, S.Ag.M.H.

NIP-197110102002121004

**SURVEY PERSEPSI LAYANAN PUBLIK  
DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI PADA  
LAYANAN UMUM / PTSP DILINGKUNGAN  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA  
BATAM**

**A. PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi, merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tata cara yg ditetapkan.

Berbagai upaya telah ditempuh dan dilakukan, guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap Instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, karena pelaksanaannya belum seluruhnya berdasarkan standar pelayanan, selain itu kegiatan pelayanan prima belum merupakan kebanggaan bagi birokrat. Selama ini pelaksanaan pelayanan publik cenderung menggunakan pendekatan normatif, sehingga upaya peningkatan

pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah, sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut Kemenag Kota Batam melaksanakan program berupa survey untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dan indeks anti korupsi. Indeks kepuasan masyarakat mengukur kepuasan pengguna layanan umum / PTSP terhadap layanan yang diberikan pemberi layanan umum / PTSP. Sedangkan indeks anti korupsi merupakan persepsi pelanggan (pengguna layanan) terhadap penyelenggara layanan terkait perbuatan dan tindakan yang termasuk dalam kategori korupsi.

## 2. Maksud dan Tujuan

### a. Maksud

Kegiatan survey ini dilakukan untuk memberikan masukan atau saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja di Kemenag Kota Batam dan Kemenag Kab/Kota

### b. Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan survey ini adalah :

- Untuk Mengukur Indeks Kepuasan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi terhadap pelayanan publik di Kanwil dan Kankemenag Kab/Kota;
- Untuk menggambarkan kinerja pelayanan Kankemenag; dan
- Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 3. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan adalah sebagai berikut :

- a. Survey ini dilakukan di Kemenag Kota Batam;
- b. Jenis layanan publik dikhususkan adalah pelayanan umum / PTSP;
- c. Responden dalam pengisian kuisioner survey adalah masyarakat pengguna layanan umum / PTSP.

## B. Instrumen dan Indikator Survey

Instrumen yang disusun terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi pelayanan publik dan persepsi anti korupsi dalam pelayanan, Adapun masing-masing indikatornya :

1. Persepsi Pelayanan publik
  - a. Indikator :
    1. Kemudahan persyaratan layanan PTSP
    2. Kemudahan prosedur/alur layanan PTSP
    3. Kecepatan waktu dalam pelayanan PTSP
    4. Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan PTSP
    5. Kesesuaian produk pelayanan
    6. Kompetensi petugas PTSP dalam memberikan pelayanan
    7. Prilaku petugas PTSP
    8. Penanganan pengaduan / keluhan pelanggan
    9. Kualitas sarana prasarana PTSP
  - b. Instrument :
    1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan layanan PTSP
      - a. Tidak mudah
      - b. Kurang mudah
      - c. Mudah
      - d. Sangat mudah
    2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/alur layanan PTSP
      - a. Tidak mudah
      - b. Kurang mudah
      - c. Mudah
      - d. Sangat mudah
    3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pelayanan PTSP
      - a. Tidak Cepat
      - b. Kurang Cepat
      - c. Cepat
      - d. Sangat Cepat
    4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
      - a. Sangat mahal
      - b. Cukup mahal
      - c. Murah
      - d. Gratis
    5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan :
      - a. Tidak sesuai

- b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas PTSP dalam memberikan pelayanan
- a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang Sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan / keluhan pelanggan
- a. Sangat tidak baik
  - b. Tidak Baik
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
2. Persepsi Anti Korupsi Dalam Pelayanan
- a. Indikator
    - 1. Ketersediaan petugas pelayanan PTSP yang berintegritas, bertanggungjawab dan perilaku sesuai etika
    - 2. Tidak diskriminatif dalam memberikan layanan
    - 3. Tidak memberikan pelayanan diluar prosedur
    - 4. Petugas tidak meminta imbalan / uang dalam memberikan pelayanan
    - 5. Petugas tidak melakukan praktik pungli (pungutan liar)
    - 6. Petugas tidak melakukan praktik percaloan / perantara / biro jasa dalam memberikan layanan

b. Instrument

1. Menurut pendapat Saudara apakah petugas yang memberikan pelayanan berintegritas, bertanggungjawab dan perilaku sesuai etika
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
2. Menurut pendapat Saudara apakah Petugas PTSP tidak deskriminatif dalam memberikan layanan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
3. Menurut pendapat Saudara apakah petugas PTSP memberikan pelayanan sesuai prosedur
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
4. Menurut pendapat Saudara apakah petugas PTSP tidak meminta imbalan / uang dalam memberikan pelayanan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
5. Menurut pendapat Saudara apakah petugas PTSP tidak melakukan praktik pungli (pungutan liar) tidak melakukan praktik percaloan / perantara / biro jasa dalam memberikan layanan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

**C. Teknik Pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik survey berbasis form survey. Responden dipersilahkan mengisi form survey setelah selesai menerima layanan sesuai petunjuk yang disediakan. Seluruh data yang masuk akan diolah oleh Pejabat Fungsional Perencana atau Perencana bagi satker yang belum memiliki Pejabat Fungsional Perencana.

#### D. Teknik

##### Analisis Data

Rata – rata  
seluruh skor  
Interpretasi  
Kualifikasi

Nilai Persepsi	Nilai IKM / IPAK	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	,1,0 – 2,59	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	B	Baik
4	3,54 – 4,00	A	Sangat Baik

## E. Hasil Analisis data

Pada saat data diambil , responden yang memberikan respon sebanyak 76 orang. Dengan rincian sebagai berikut :

1. Indek Pelayanan

Publik Jumlah

Responden (n) = 76

Jumlah Butir (b) = 9

Jumlah Skor Total (S) = 2341

$IKP = S / n \times b = 2341 / 76 \times 9 = 3,422$

Jadi Indeks Pelayan

Publik = 3,422 Mutu

Layanan : B

Kinerja Unit Layanan : Baik

2. Persepsi Anti Korupsi Dalam

Pelayanan Jumlah

Responden (n) = 76

Jumlah Butir (b) = 5

Jumlah Skor Total

(S) = 1273

$PAKP = S / n \times b = 1273 / 76 \times 5 = 3,35$

Persepsi Anti Korupsi dalam

Pelayanan = 3,35

Mutu Layanan : B

Persepsi Anti Korupsi dalam Pelayanan: Baik

## F. Kesimpulan dan saran

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batam sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Hasil pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama tahun kerja 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indek Pelayanan Publik

Jumlah Responden

(n) = 76 Jumlah Butir

(b) = 9

Jumlah Skor Total (S) = 2341

$IKP = S / n \times b = 2341 / 76 \times 9 = 3,422$

Jadi Indeks Pelayan Publik

= 3,422 Mutu Layanan : B

Kinerja Unit Layanan : Baik

2. Persepsi Anti Korupsi Dalam

Pelayanan Jumlah Responden

(n) = 76

Jumlah Butir (b) = 5

Jumlah Skor Total (S)

= 1273

$PAKP = S / n \times b = 1273 / 76 \times 5 = 3,35$

Persepsi Anti Korupsi dalam

Pelayanan = 3,35

Mutu Layanan : B

Persepsi Anti Korupsi dalam Pelayanan: Baik

3. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan, tidak diskriminatif serta keamanan pelayanan yang terjamin.

4. Masyarakat diharapkan ikut mendukung peningkatan pelayanan publik ini salah satunya dengan cara mempermudah aparaturnya dengan melengkapi syarat berkas-berkas layanan yang dibutuhkan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan publik.

Pimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Batam diharapkan dapat membentuk Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang independen, capable, dan memiliki kredibilitas, maka hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan lebih valid dan akuntabel.