

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM**  
**SEMESTER I (JANUARI-JUNI)**  
**TAHUN 2023**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 1 .....	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. 2 .....	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam dengan petugas memberikan kuesioner langsung kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* dan manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kementerian Agama Kota Batam yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Batam. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara *online* dengan mengisi form melalui website *batam.kemenag.go.id* sedangkan secara manual responden menerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kembali kepada petugas PTSP. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	2
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2023	170
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	2

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari berbagai jenis pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah

penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan Kantor Kementerian Agama Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.435 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 302 orang.

### **TEBEL KREJCIE AND MORGAN**

**Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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	1000000	384

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 302 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	133	44%
		PEREMPUAN	169	56%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	122	40%
		DIII	0	0%
		SI	165	55%
		S2	15	5%
3	PEKERJAAN	PNS	75	24%
		TNI	7	2%
		SWASTA	54	18%
		WIRAUUSAHA	140	46%
		LAINNYA	26	8%
4	JENIS LAYANAN	Pendaftaran Haji	68	23%
		Rekomendasi Paspur Umroh dan Haji Khusus	197	65%
		Keterangan Pindah Rayon Madrasah	37	12%



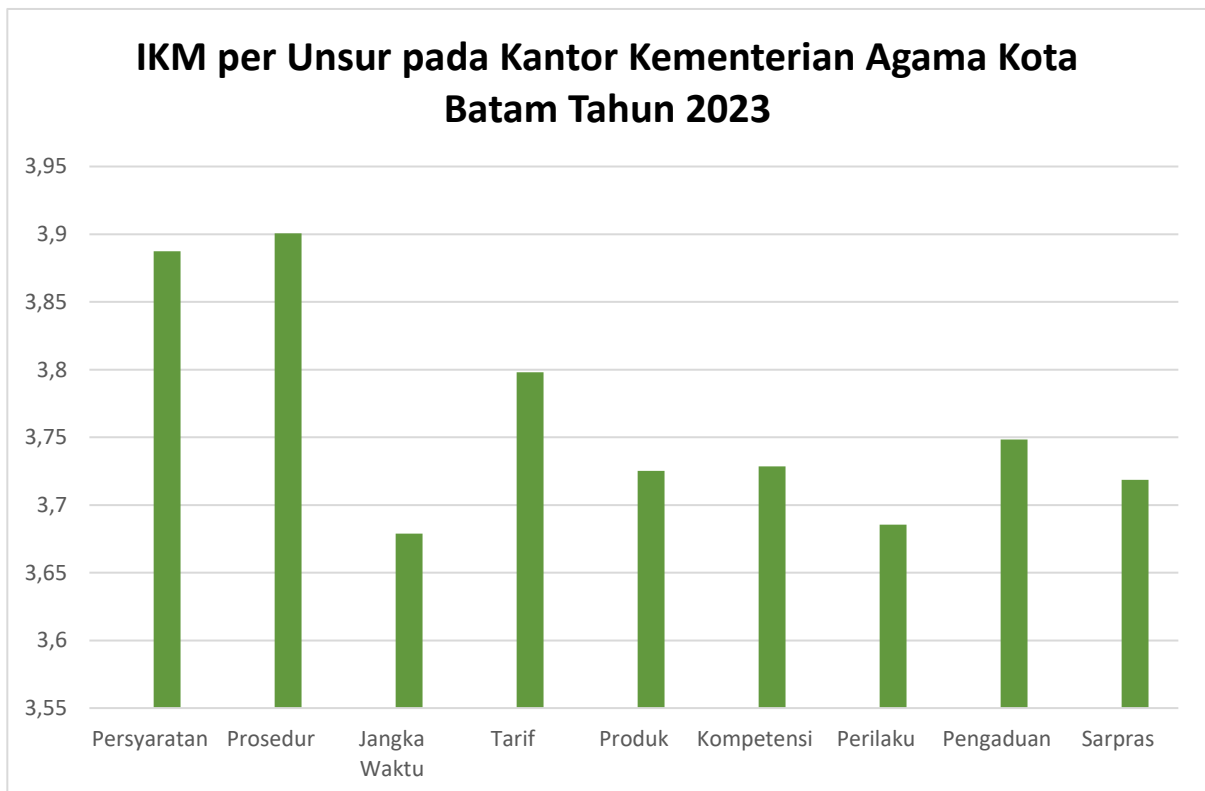
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,89	3,90	3,68	3,80	3,73	3,73	3,69	3,75	3,72
<b>Kategori</b>		A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>93,14 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,68 (91,97 dalam skala 100). Selanjutnya perilaku yang mendapatkan nilai 3,69 (92,14 dalam skala 100) adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,90 (97,52 dalam skala 100) dari unsur layanan, Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,89 (97,19 dalam skala 100) serta kewajaran tarif/biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,80 (94,95 dalam skala 100).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu “optimalisasi kecepatan pelayanan dan melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

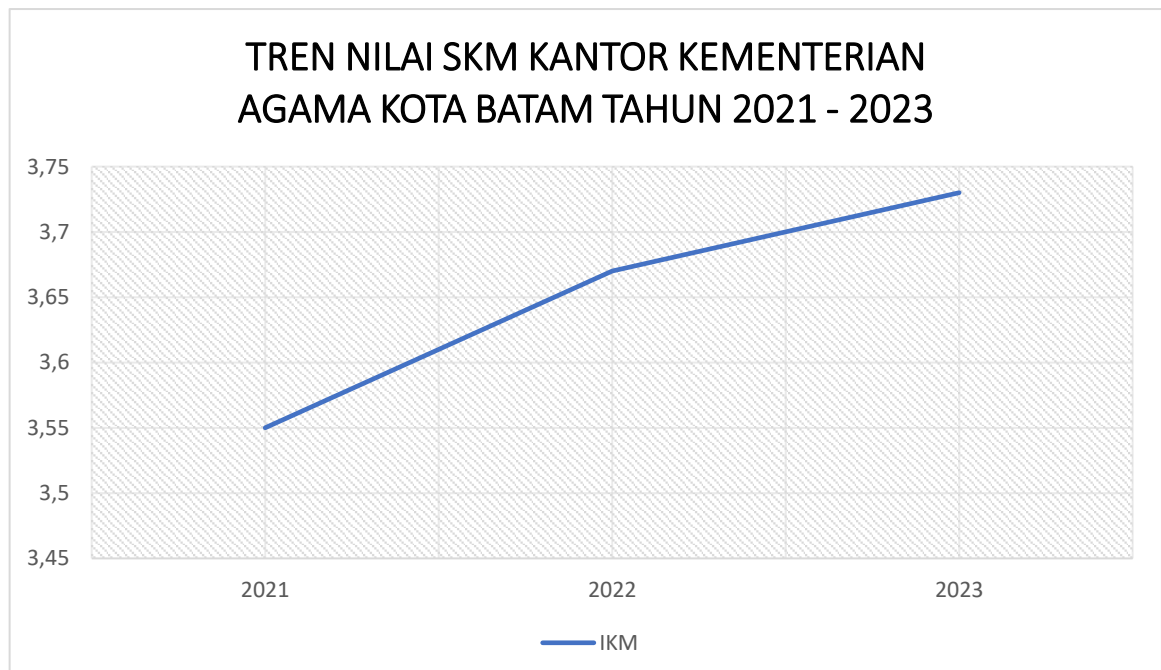
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan yaitu meningkatkan kecepatan pemberian layanan kepada masyarakat dengan memperhatikan petugas PTSP yang memberikan layanan (misalnya, kecakapan petugas dalam menyelesaikan pelayanan). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√	√	Koordinator PTSP
2	Perilaku	Memberikan pelatihan dan monitoring terhadap kesesuaian sikap dan cara petugas memberikan pelayanan.	√	√	√	√	Koordinator PTSP

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Kementerian Agama Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batam, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,14. Nilai SKM Kantor Kementerian Agama Kota Batam menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan perilaku petugas layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Batam, 15 September 2023

**Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batam**



Dr. H. Zulkarnain, S.Ag. MH

NIP. 197110102002121004

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
<b>Profil Responden</b>			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia :    □□ Tahun	
Pendidikan                    : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan                    : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>   

## 2. Hasil Olah Data SKM

DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)									
Jumlah Responden	302								
No. Urut Responden	Parameter								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	3
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	3	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	4	3	4	3	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	3	3	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	4	3
27	4	4	3	4	4	3	3	3	4
28	3	4	3	4	3	4	4	4	4
29	4	4	3	3	4	3	3	4	3
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4
31	3	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	3	3	4	3	3	3	3
33	3	4	3	4	3	4	4	4	4
34	3	4	4	4	3	3	4	4	4
35	4	4	3	3	4	3	3	4	3
36	3	4	3	4	4	4	3	3	4
37	4	4	3	4	3	3	3	4	4
38	4	4	3	4	4	3	3	3	4

39	4	4	3	3	3	4	3	4	4
40	4	4	3	4	3	3	4	4	4
41	3	4	3	4	4	3	3	3	4
42	4	4	4	3	4	3	3	4	4
43	4	4	3	3	3	4	3	3	4
44	3	4	3	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	3	3	3	4	3
46	4	4	3	4	4	4	4	4	3
47	3	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	3	3	4	4
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	3	3	3	3
53	4	4	4	3	4	3	4	4	4
54	4	4	3	4	4	4	3	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	3	4	4	4	4
57	4	4	3	4	3	4	4	4	3
58	4	4	4	3	3	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	3	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	3
61	4	4	3	3	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	3	4	3
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	3	3	3	4
65	4	4	4	3	4	3	4	4	3
66	4	4	3	4	4	3	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	3	3	4	3
70	4	4	3	4	3	4	3	3	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	4	3	4	4	3	4	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	3	4	3
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4
78	3	4	4	3	4	3	3	4	3
79	4	4	4	4	3	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	3	3	4	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	3	3	3	4
83	4	4	4	4	3	3	4	4	3
84	3	4	4	3	4	4	3	4	4



85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	3	4	3	4	3
89	3	4	4	4	3	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	3
92	4	4	3	3	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	3	3	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	3	4	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	3	4	4	3	3	4	3	4	4
98	4	4	4	4	3	4	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	3	4	4
102	4	4	3	4	4	4	3	3	4
103	4	4	3	4	3	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	3	4	4	4	4	3
106	4	4	4	4	3	4	3	3	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	3	4	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	3	4	3	3	4
111	4	4	3	4	4	4	4	4	3
112	4	4	3	4	3	4	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	3	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3
116	3	4	3	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	3	4	4	3	4
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	3	4	4	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	3	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	3	3	4
123	4	4	4	4	4	3	3	4	3
124	4	4	3	4	4	4	4	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	3	4	4	4	3	3	4
127	3	4	4	4	4	3	4	4	4
128	4	4	3	4	3	4	4	4	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	3
130	4	4	3	4	3	4	4	3	4

131	4	4	4	4	3	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	3	4
133	3	4	4	4	3	4	3	4	4
134	4	4	3	4	4	4	4	3	4
135	3	4	4	4	3	3	4	4	4
136	3	4	3	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	4	4	3	3	4	4	4
139	4	4	3	3	4	4	3	4	4
140	4	4	4	4	3	4	4	4	4
141	4	4	3	4	4	4	4	4	4
142	4	4	3	4	3	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	3	4	3	3	4	3
145	4	4	4	4	4	4	4	3	4
146	4	4	4	4	3	4	3	4	4
147	4	4	4	4	4	3	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	4	4	3	3	3	3	4
151	4	4	4	3	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	3	4	4	4	4
153	4	4	4	3	4	4	3	4	4
154	4	4	3	4	3	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	3	3	3	4
157	4	4	4	4	3	4	4	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	3	4	4	4	3	4	4
160	4	4	4	4	3	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	4	3	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	3	3
163	4	4	3	3	4	3	4	4	4
164	4	4	4	4	4	3	4	3	4
165	4	4	3	4	3	4	4	4	4
166	4	4	3	3	4	3	3	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3
168	4	4	3	4	4	4	4	3	3
169	4	4	4	3	3	3	3	4	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	3
171	4	4	3	3	3	3	3	4	4
172	3	4	4	4	3	4	4	4	4
173	4	4	3	3	4	4	3	3	4
174	3	4	4	4	4	3	4	4	3
175	4	4	3	4	3	4	4	3	4
176	4	4	4	3	4	3	3	4	3
177	4	4	3	4	3	3	4	3	4

178	4	4	3	4	4	4	3	4	4
179	4	4	4	3	4	4	4	4	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	3	3	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	3	4	4
183	4	3	4	4	4	3	4	4	3
184	4	4	3	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	3	4	3	4	3
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	3	4	4	4
188	4	4	4	3	4	4	4	4	3
189	4	4	4	4	3	4	3	4	4
190	4	4	3	4	4	3	3	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	3
192	4	4	3	3	3	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	3	4	4	4
194	4	4	4	4	3	4	4	4	3
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	3	4	4	4
197	4	4	3	4	3	4	4	4	3
198	4	4	4	4	4	3	4	4	3
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	3	4	4	3	4	4
201	4	4	3	4	4	4	4	4	3
202	4	4	4	4	4	4	4	3	4
203	4	4	4	3	4	4	4	4	3
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	3	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	3
207	4	4	3	3	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	3	4	4	3
209	4	4	4	4	4	3	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	3	4	3
211	4	4	3	4	4	3	3	4	4
212	4	4	4	4	4	4	3	4	4
213	4	4	3	3	4	3	4	4	4
214	4	4	4	4	3	4	4	3	3
215	4	4	4	4	3	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	3	3	4
217	4	4	3	4	4	4	4	3	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	3
219	4	4	3	4	4	4	4	3	4
220	4	4	4	4	4	4	3	4	3
221	4	4	4	4	3	4	4	3	4
222	4	4	4	3	4	4	4	4	4
223	4	4	3	4	4	4	4	4	4

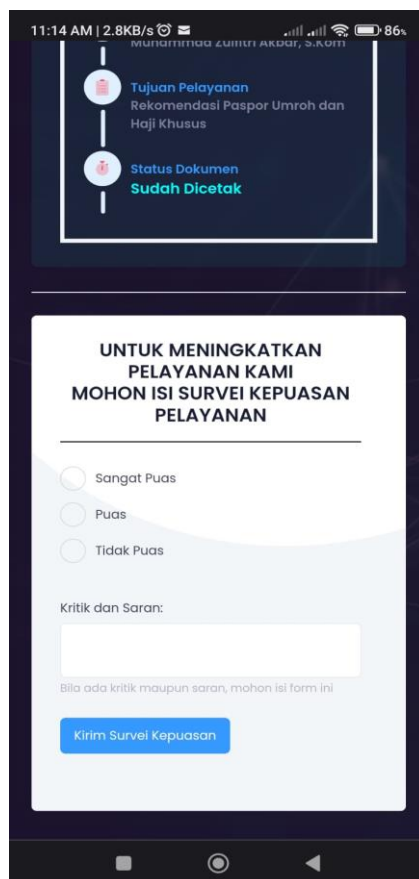
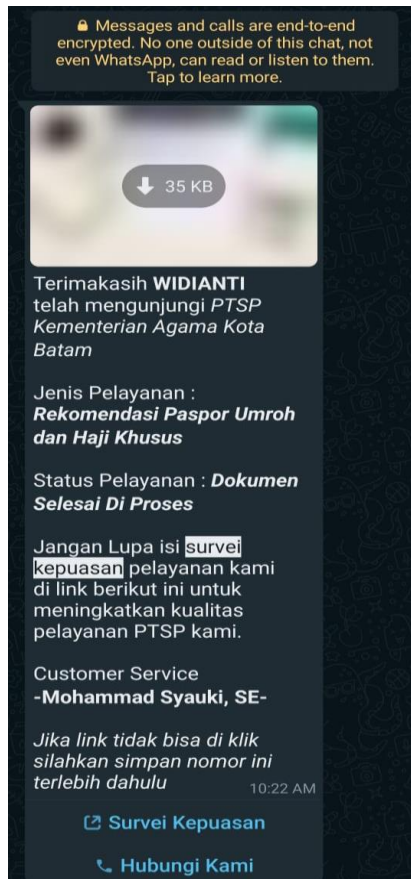
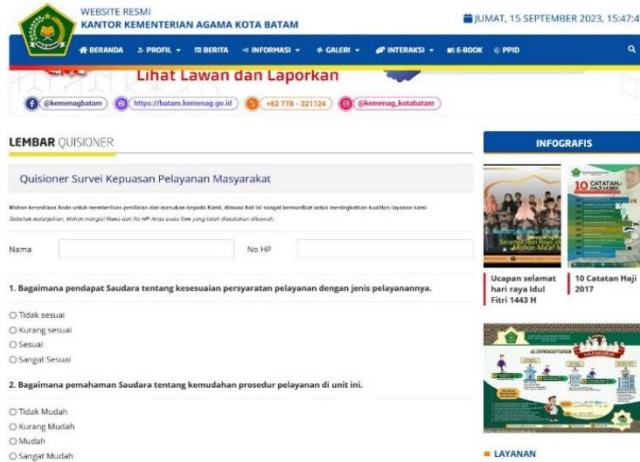
224	4	4	4	4	4	4	4	3	4
225	3	4	4	4	4	3	4	4	4
226	4	4	3	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	3	4	3	4	4	3
228	4	4	4	4	4	4	4	3	4
229	4	4	3	4	4	3	3	4	3
230	4	4	4	3	3	4	3	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	3	3	4	3
233	4	4	4	4	4	3	4	4	4
234	4	4	4	4	3	4	4	4	4
235	4	3	3	4	4	3	4	4	4
236	4	4	4	3	4	4	4	4	3
237	4	3	4	4	4	4	3	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	3	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	3	4	4	4	4	4	4
241	4	3	4	4	4	4	4	3	3
242	4	4	4	3	4	4	3	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	3	3
244	4	3	4	4	4	4	4	4	4
245	4	3	4	3	4	4	3	3	4
246	4	4	3	4	4	4	4	4	4
247	4	3	4	3	4	4	4	4	4
248	4	4	3	4	4	3	3	4	4
249	4	3	4	4	4	3	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	3	3	4
251	4	4	3	4	4	3	4	4	4
252	4	3	4	4	4	4	3	3	3
253	3	4	3	4	4	4	4	3	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	3	4
256	4	3	4	4	4	4	4	3	3
257	4	4	4	4	4	4	3	4	4
258	4	4	4	4	3	4	3	4	4
259	4	3	4	4	3	4	4	3	3
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	3	4	3	4	4	3	3
262	4	3	4	4	4	3	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	3	3
264	4	4	3	4	4	4	3	4	4
265	4	3	4	3	4	4	4	3	4
266	4	3	3	4	4	3	4	4	4
267	4	4	4	4	4	4	3	4	4
268	3	3	4	3	4	3	4	4	3
269	3	4	4	4	4	4	4	3	4

270	4	4	4	4	4	3	4	4	4
271	4	3	4	4	3	4	4	4	3
272	4	4	4	4	4	4	4	3	4
273	4	4	4	3	4	4	4	3	4
274	4	3	3	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	3	4	4	3	4
276	4	4	3	3	4	4	3	4	4
277	4	4	4	4	3	4	4	4	4
278	4	4	4	4	4	4	4	4	3
279	4	3	4	4	4	4	4	4	4
280	3	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	3	4	3
282	3	3	4	3	4	3	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	4	3	3
284	4	4	4	4	4	4	4	3	4
285	4	4	4	3	4	4	4	4	4
286	4	3	4	4	4	4	4	4	3
287	4	4	4	4	4	4	3	4	3
288	4	4	4	3	4	4	4	4	4
289	4	3	4	4	4	4	3	4	4
290	4	4	3	4	3	4	4	4	4
291	4	3	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	3	4	4	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	3	4	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	3	4	4
300	4	4	4	4	4	3	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Total dari Nilai Persepsi per Unit	<b>1174</b>	<b>1178</b>	<b>1111</b>	<b>1147</b>	<b>1125</b>	<b>1126</b>	<b>1113</b>	<b>1132</b>	<b>1123</b>
Total yang terisi	<b>302</b>	<b>302</b>	<b>302</b>	<b>302</b>	<b>302</b>	<b>302</b>	<b>302</b>	<b>302</b>	<b>302</b>
NRR/Unsur	<b>3,89</b>	<b>3,90</b>	<b>3,68</b>	<b>3,80</b>	<b>3,73</b>	<b>3,73</b>	<b>3,69</b>	<b>3,75</b>	<b>3,72</b>
NRR Tertimbang/Unsur	<b>0,43</b>	<b>0,43</b>	<b>0,40</b>	<b>0,42</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>

No.	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	97,19	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,52	A
U3	Waktu Penyelesaian	91,97	A
U4	Biaya/Tarif	94,95	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,13	A
U6	Kompetensi Pelaksana	93,21	A
U7	Perilaku Pelaksana	92,14	A
U8	Sarana & Prasarana	93,71	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	92,96	A

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

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



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2022**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat**



**Kantor Kementerian Agama Kota Batam**

**Periode 2022**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam 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 merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Kantor Kementerian Agama Kota Batam

perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batam periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,75 (93,75 dalam skala 100)	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,82 (95,50 dalam skala 100)	A
3	Waktu Penyelesaian	3,57 (89,25 dalam skala 100)	A
4	Biaya/Tarif	3,58 (89,50 dalam skala 100)	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,69 (92,25 dalam skala 100)	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,63 (90,75 dalam skala 100)	A
7	Perilaku Pelaksana	3,57 (89,25 dalam skala 100)	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,56 (89,00 dalam skala 100)	A
9	Sarana dan Prasarana	3,68 (92,00 dalam skala 100)	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Pembinaan pelayanan publik bagi petugas pelayanan	Melaksanakan pertemuan dan mengevaluasi petugas layanan	√	√	√	√	Kasubbag TU dan Koordinator PTSP

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pembinaan pelayanan publik bagi petugas PTSP	Sudah	Pemberian pembinaan dan evaluasi di Aula Kantor Kementerian Agama Kota Batam tanggal 27 Juli 2023		Pemberian pelatihan tidak dapat membuat petugas layanan langsung menjadi professional dalam memberikan pelayanan, tetapi pembinaan secara terus menerus dapat membiasakan petugas layanan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung/penerima layanan.

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kantor Kementerian Agama Kota Batam telah menindaklanjuti rencana tindak sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pembinaan pelayanan publik bagi petugas PTSP	Pemberian bimbingan teknis pelayanan dari berbagai narasumber yang berbeda di tiap tahun kegiatan	TW 4 Tahun 2023	Kasubbag TU dan Koordinator PTSP	Petugas pelayanan, operator bidang pelayanan, dan security

Batam, 15 September 2023  
**Kepala Kantor Kementerian  
Agama Kota Batam**



Dr. H. Zulkarnain, S.Ag. MH  
NIP. 197110102002121004