



# LAPORAN HASIL

## **SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM**

**Periode: Januari s.d Maret 2024**

Berdasarkan  
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BATAM  
TAHUN 2024**



## LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
PENGUNJA LAYANAN  
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM  
Periode : Januari s.d. Maret 2024

Disahkan di Batam  
Pada hari Senin, 11 Maret 2024

Mengetahui  
Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kota Batam,



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

Pelaksana Survei  
Tim Kerja Pembangunan ZI,



Magdalena Silfa, S.Mn., M.M  
NIP. 198609242005012001

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Kantor Kementerian Agama Kota Batam melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa kantor Kementerian Agama Kota Batam mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Kementerian Agama dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan/*stakeholder* serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Batam, 11 Maret 2024

Ketua Survei



Magdalena Silfia, S.Mn., M.M

**DAFTAR ISI**

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I . KUESIONER SURVEI .....	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI.....	
A. Kriteria Responden .....	
B. Metode Pencacahan .....	
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI .....	
A. Analisis Hasil Survei.....	
B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	
BAB IV. DATA SURVEI .....	
A. Data Responden .....	
B. Data Dukung Lainnya.....	

## BAB I KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama yang dilaksanakan pada tanggal 2 Januari s.d. 1 Maret 2024 dan diperoleh sebanyak 46 (empat puluh enam) orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	Petugas pelayanan Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).
8	Layanan konsultasi dan pengaduan

No	Ruang Lingkup
	Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ <i>hotline/callcenter/media online</i> ), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

## BAB II METODOLOGI PENELITIAN

### A. Kriteria Responden

Penentuan responden adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan dengan jumlah minimal 30 (tiga puluh) responden.

### B. Metode Pencacahan

#### 1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* yang sudah disiapkan oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Agama;
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

#### 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup yang dijabarkan dalam 25 (dua puluh lima) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

#### 3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batam ini dilaksanakan pada tanggal 2 Januari s.d. 1 Maret 2024.

#### 4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Kantor Kementerian Agama Kota Batam, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian

Agama Kota Batam.

#### **5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Kantor Kementerian Agama Kota Batam.

#### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

### BAB III PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Kantor Kementerian Agama Kota Batam ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batam semakin baik. Adapun tingkat penilaian skor menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batam ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Kementerian Agama Kota Batam periode Januari s.d. Maret 2024 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,83 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

IPAK Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan																								
	PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	PB 1	PB 2	PB 3	PC 1	PC 2	PC 3	PD 1	PD 2	PD 3	PE 1	PE 2	PF 1	PF 2	PF 3	PG 1	PG 2	PG 3	PH 1	PH 2	PH 3	PH 4
Kategori	3,83	3,84	3,87	3,78	3,84	3,84	3,87	3,88	3,88	3,84	3,83	3,83	3,82	3,78	3,83	3,77	3,74	3,83	3,81	3,90	3,92	3,79	3,83	3,77	3,80
IPKP Unit	A (Sangat Baik)																								

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 2 Januari s.d. 2024 pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah Prosedur/Alur, berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:
  - a. Melaksanakan penyusunan dan evaluasi Standar Prosedur Layanan (SOP) pada setiap jenis layanan.
  - b. Petugas layanan mengerti, memahami dan menaati standar serta alur proses layanan sesuai dengan Standar Prosedur Layanan (SOP) yang telah disepakati pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam.
2. Ruang lingkup terendah adalah Sarana prasarana pendukung, berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. Berdasarkan hal tersebut, Kantor Kementerian Agama Kota Batam yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur/Alur, berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan	a. Melaksanakan penyusunan dan evaluasi Standar Prosedur Layanan (SOP) pada setiap jenis layanan. b. Petugas layanan mengerti, memahami dan menaati standar serta alur proses layanan sesuai dengan Standar	√			Kasubbag Tata Usaha

	prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.	Prosedur Layanan (SOP) yang telah disepakati pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam				
2	Sarana prasarana pendukung, berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.	a. Telah melaksanakan pembenahan sarana dan prasarana baru pada layanan, baik secara fasilitas maupun digital/ <i>online service</i>	√	√	√	Kasubbag Tata Usaha

## BAB IV DATA SURVEI

### A. Data Responden

**Tabel.1.  
Data Responden**

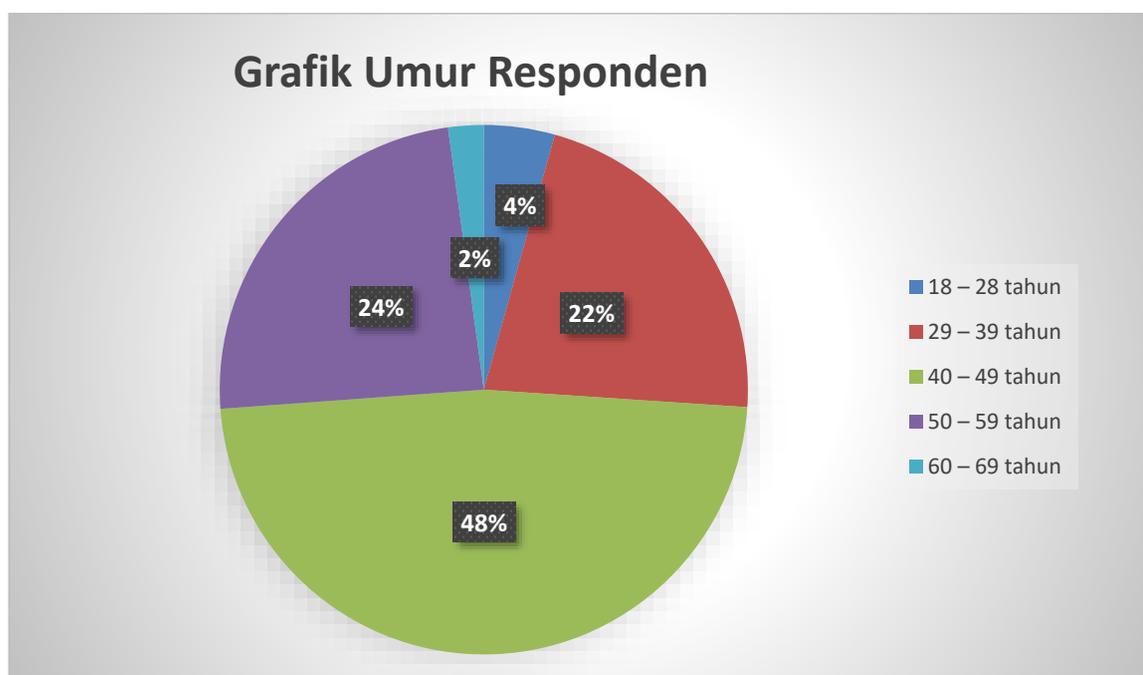
No	Nama Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	Waktu Rekam
1	Isti	Batam	40 - 49 Tahun	S1	09.00 WIB, 02/1/2024
2	Syahbudi,S.Kom	Kota Batam	50 - 59 Tahun	S1	09.30 WIB, 02/1/2024
3	Pdt B Fresly Sihombing	Kota Batam	60 - 69 Tahun	S1	11.10 WIB, 04/1/2024
4	Yesha Prayuda	Kota Batam	29 - 39 Tahun	SMA	14.00 WIB, 04/1/2024
5	Fita Noor Qomariah	Batam	40 - 49 Tahun	S1	14.16 WIB, 04/1/2024
6	Yuyun Retno Sudibyو	Batam	40 - 49 Tahun	S1	10.00 WIB, 15/1/2024
7	Musthori	Kota Batam	29 - 39 Tahun	S1	10.20 WIB, 15/1/2024
8	Alimuddin	Batam Kepri	50 - 59 Tahun	S1	09.00 WIB, 22/1/2024
9	Heri Fristin Kurniasih. S. Pd	Batam	40 - 49 Tahun	S1	11.10 WIB, 22/1/2024
10	Akhmad Effendi	Batam	29 - 39 Tahun	S1	14.15 WIB, 22/1/2024
11	Eka Apriasari	Kota Batam	29 - 39 Tahun	S1	09.10 WIB, 25/1/2024
12	Nursalamah	Batam	50 - 59 Tahun	S1	09.30 WIB, 25/1/2024
13	Ayu Siti Masrurоh	Batam	40 - 49 Tahun	S1	10.50 WIB, 30/1/2024
14	Yetna	Permata puri batu aji	40 - 49 Tahun	S1	13.30 WIB, 30/1/2024
15	Dr. Herbin Simanjuntak	Pulau Batam	50 - 59 Tahun	S3	14.20 WIB, 30/1/2024
16	Go Heeng	Batam	40 - 49 Tahun	S2	09.15 WIB, 02/2/2024
17	Msjid Sinulingga	Batam	40 - 49 Tahun	S1	09.45.WIB, 02/2/2024
18	Nur Ainy M Tahir	Sagulung	29 - 39 Tahun	S1	10.13 WIB, 02/2/2024
19	Fathia Ayu Hariyani	Batam	29 - 39 Tahun	S1	10. 34 WIB, 02/2/2024
20	Nurmiani Sinaga	Kav baru sei daun blok a no 26	40 - 49 Tahun	S1	09.00 WIB, 02/2/2024
21	Julianus	Batam	50 - 59 Tahun	S2	09.15 WIB, 05/2/2024
22	Rita Werti Rahayuningsih	Batam	40 - 49 Tahun	S1	10.27 WIB, 05/2/2024

23	Marwati	Batam	40 - 49 Tahun	S1	10.50 WIB, 05/2/2024
24	Julianus	Batam	50 - 59 Tahun	S2	11.10 WIB, 05/2/2024
25	Hendra Gunawan	Batam	40 - 49 Tahun	S1	13.00 WIB, 05/2/2024
26	MUH LUTFI	Tanjung Teriitp Kelurahan Tg. Uma	40 - 49 Tahun	S1	08.45 WIB, 07/2/2024
27	W.badjuri. SmPd. M.Si	Nongsa kota batam	40 - 49 Tahun	S3	09.00 WIB, 07/2/2024
28	Ratna Wahyuni, S. Pd	Batam	40 - 49 Tahun	S1	10.16 WIB, 07/2/2024
29	Restu Febrewanti	Batam	29 - 39 Tahun	S1	10.34 WIB, 07/2/2024
30	Riki Evendi	Kota Batam	18 - 28 Tahun	SMA	08.14 WIB, 12/2/2024
31	Kartini.S.Pd..AUD	Kota Batam	50 - 59 Tahun	S1	09.00 WIB, 12/2/2024
32	Mulyadi,S.Pd	Batam	29 - 39 Tahun	S1	09.21 WIB, 12/2/2024
33	Agus jaelani	Kabil	40 - 49 Tahun	S1	10.13 WIB, 12/2/2024
34	Leo Nardo	Batam	29 - 39 Tahun	S1	10.30 WIB, 12/2/2024
35	Zakiyyatul Laela Husnul Mafaaza	Batam	18 - 28 Tahun	S1	11.18 WIB, 12/2/2024
36	Neneng Hasanah	Batam	40 - 49 Tahun	S1	11.40 WIB, 12/2/2024
37	Hendra boeskar	Batam	40 - 49 Tahun	SMA	09.24 WIB, 13/2/2024
38	NUNUK KRESNAWATI	PERM GMP BLOK G NO 36	40 - 49 Tahun	SMA	09.38 WIB, 13/2/2024
39	Moch. Ismail Yachub	Batam	50 - 59 Tahun	D1/D2/D3	10.45 WIB, 21/2/2024
40	Maszita	Batam	29 - 39 Tahun	D1/D2/D3	11.23 WIB, 21/2/2024
41	Dara Juanti Tarigan	Batam	40 - 49 Tahun	S1	08.10 WIB, 01/3/2024
42	SISWANTI	BATAM	40 - 49 Tahun	SMA	08.28 WIB, 01/3/2024
43	Katmiartik	Kota Batam	50 - 59 Tahun	SMA	10.43 WIB, 01/3/2024
44	Warinah	Batam	40 - 49 Tahun	S1	10.50 WIB, 01/3/2024
45	Widyanto halim	Lubuk baja, Batam	50 - 59 Tahun	SD	13.36 WIB, 01/3/2024
46	Ngateman	Batam	50 - 59 Tahun	S2	15.30 WIB, 01/3/2024

**Tabel 2.**  
**Data Umur Responden**

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	2	4,34
2	29 – 39 tahun	10	21,73
3	40 – 49 tahun	22	47,82
4	50 – 59 tahun	11	24,00
5	60 – 69 tahun	1	2,17
	Jumlah	46	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40 - 49 tahun dengan presentase 47,82% (empat puluh tujuh koma delapan puluh dua) persen.

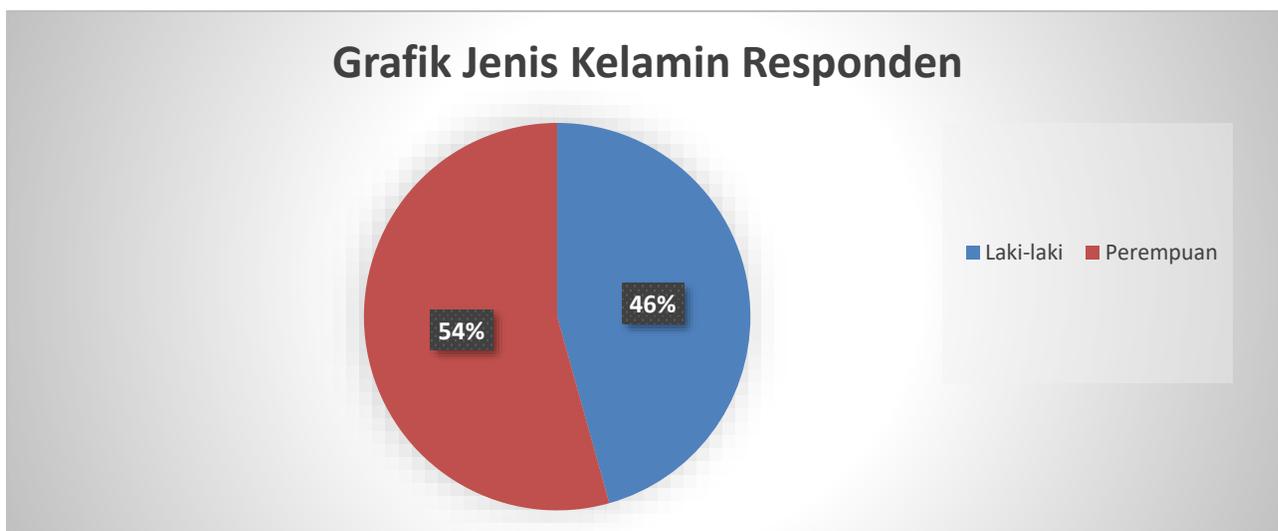


**Tabel 3.**  
**Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	21	45,65
2	Perempuan	25	54,34
	Jumlah	46	100%

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 25 (dua puluh lima) orang dengan

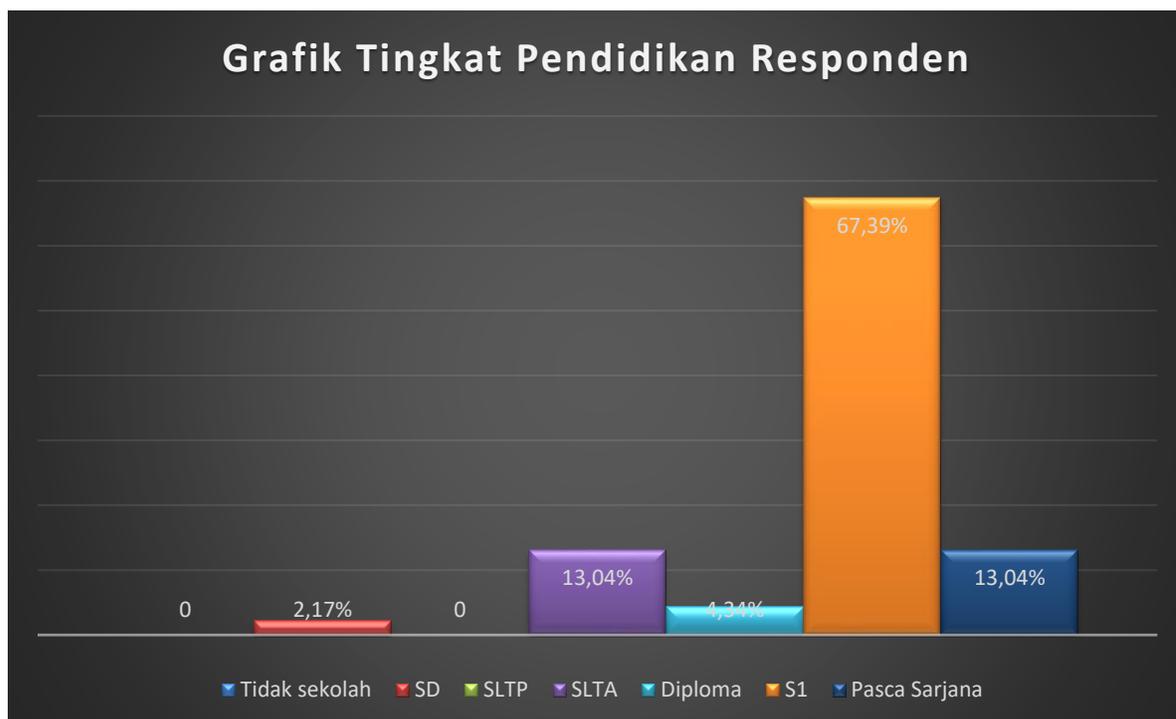
presentase 54,34% (lima puluh empat persen koma tiga puluh empat) persen.



**Tabel 4.**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	1	2,17
3	SLTP	0	0
4	SLTA	6	13,04
5	Diploma (I, II dan III)	2	4,34
6	S.1	31	67,39
7	Pasca Sarjana	6	13,04
	Jumlah	46	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S1 sebanyak 31 (tiga puluh satu) orang dengan presentase 67,39% (enam puluh tujuh koma tiga puluh sembilan) persen.

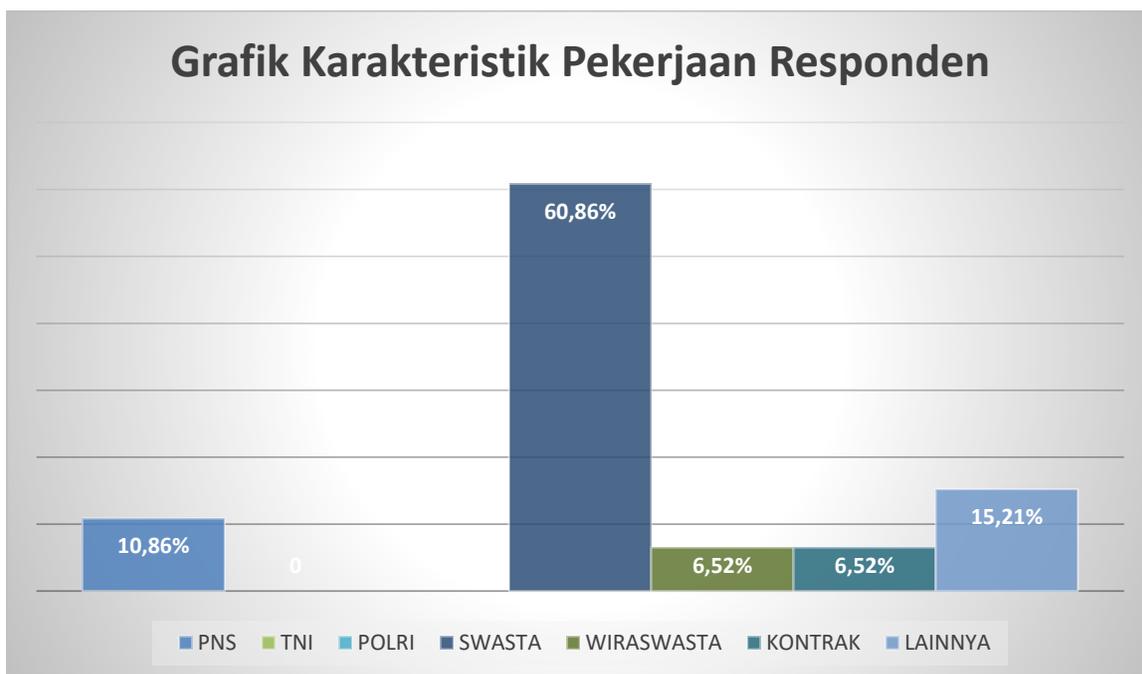


**Tabel 5.**

**Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	5	10,86
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	28	60,86
5	Wirausaha	3	6,52
6	Kontrak	3	6,52
7	Lainnya	7	15,21
	Jumlah	46	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja Swasta, Lainnya, dll disebutkan dalam angket sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang dengan presentase 60,86% (enam puluh koma delapan puluh enam) persen.



## B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kota Batam dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
PENGUNA LAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN  
AGAMA KOTA BATAM  
Periode Januari s.d. Maret 2024**

<p><b>SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)</b></p> <p><b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA .....</b></p> <p><b>NILAI INDEKS</b></p> <p style="font-size: 2em; color: blue; font-weight: bold; text-align: center;">3,83</p> <p><b>KATEGORI A "SANGAT BAIK"</b></p> <p>Periode Januari s.d Maret 2024</p>		<p><b>PENGUNA LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM</b></p> <p><b>RESPONDEN</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Jumlah</td> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Jenis kelamin</td> <td>Laki-laki</td> <td>: 4 6 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Perempuan</td> <td>: 2 1 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>: 2 5 orang</td> </tr> <tr> <td>Pendidikan</td> <td>Belum Sekolah</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SD</td> <td>: 1 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SLTP</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>SLTA</td> <td>: 6 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>D.I, II, III</td> <td>: 2 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S.1</td> <td>: 31 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S.2</td> <td>: 4 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S.3</td> <td>: 2 orang</td> </tr> <tr> <td>Pekerjaan</td> <td>PNS</td> <td>: 5 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>TNI</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Polri</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Swasta</td> <td>: 28 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Wirausaha</td> <td>: 3 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tenaga kontrak</td> <td>: 3 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Lainnya</td> <td>: 7 orang</td> </tr> </table>		Jumlah			Jenis kelamin	Laki-laki	: 4 6 orang		Perempuan	: 2 1 orang			: 2 5 orang	Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang		SD	: 1 orang		SLTP	: 0 orang		SLTA	: 6 orang		D.I, II, III	: 2 orang		S.1	: 31 orang		S.2	: 4 orang		S.3	: 2 orang	Pekerjaan	PNS	: 5 orang		TNI	: 0 orang		Polri	: 0 orang		Swasta	: 28 orang		Wirausaha	: 3 orang		Tenaga kontrak	: 3 orang		Lainnya	: 7 orang
Jumlah																																																												
Jenis kelamin	Laki-laki	: 4 6 orang																																																										
	Perempuan	: 2 1 orang																																																										
		: 2 5 orang																																																										
Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang																																																										
	SD	: 1 orang																																																										
	SLTP	: 0 orang																																																										
	SLTA	: 6 orang																																																										
	D.I, II, III	: 2 orang																																																										
	S.1	: 31 orang																																																										
	S.2	: 4 orang																																																										
	S.3	: 2 orang																																																										
Pekerjaan	PNS	: 5 orang																																																										
	TNI	: 0 orang																																																										
	Polri	: 0 orang																																																										
	Swasta	: 28 orang																																																										
	Wirausaha	: 3 orang																																																										
	Tenaga kontrak	: 3 orang																																																										
	Lainnya	: 7 orang																																																										

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan [https://bit.ly/HasilPelaksanaanSurvei\\_KemenagKotaBatam](https://bit.ly/HasilPelaksanaanSurvei_KemenagKotaBatam). Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

## Laporan

Form: S1 - Survey Zona Integritas

Domisili	Batam
Usia	18 - 28 Tahun
Jenis Kelamin	Perempuan
Pendidikan terakhir	S1
Pekerjaan	Guru
Satuan Kerja	Kota
KANWIL Satker/Unit Pemberi Layanan	
KABUPATEN Satker/Unit Pemberi Layanan	
KOTA Satker/Unit Pemberi Layanan	Kankemenag Kota Batam
Layanan yang telah diterima	Layanan pengelolaan data, pemberian informasi, serta bimbingan dalam penyelesaian pelaporan satuan pendidikan
1. Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus	4 - 
2. Petugas tidak membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya	4 - 
1. Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan	5 - 
1. Tidak ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan	5 - 

2. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll di luar ketentuan.	5 - 
3. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan.	5 - 
1. Tidak ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi	5 - 
1. Tidak ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai	5 - 
1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia	5 - 
2. Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan	5 - 
3. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan	5 - 
4. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ	5 - 
1. Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas	4 - 
2. Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan	5 - 

3. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	5 - 
1. Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas	5 - 
2. Informasi prosedur/alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	5 - 
3. Penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	5 - 
1. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas	5 - 
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar	5 - 
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	5 - 
1. Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas	5 - 
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran)	5 - 
1. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan	5 - 
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu	5 - 
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah hemat biaya	5 - 

1. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring	5 - 
2. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll)	5 - 
3. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)	5 - 
1. Layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ hotline/callcenter/media online)	5 - 
2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah	5 - 
3. Respon konsultasi dan pengaduan cepat	4 - 
4. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas	5 - 