



LAPORAN HASIL

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

Periode: April s.d. Juni 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
PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM
Periode : April s.d. Juni 2024

Disahkan di Kota Batam
Pada hari Selasa, 13 Agustus 2024

Mengetahui
Kepala Kantor Kementerian Agama Kota
Batam,



Dr. H. Zulkarnain, S.Ag., M.H
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 April sampai dengan bulan Juni 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, 13 Agustus 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 1 April s.d. 28 Juni 2024 dan diperoleh sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) orang responden.

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

No	Ruang Lingkup
1	<p>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.</p>
2	<p>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.</p>
3	<p>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.</p>
4	<p>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.</p>
5	<p>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.</p>
6	<p>Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.</p>
7	<p>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</p>

No	Ruang Lingkup
	seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
8	Layanan konsultasi dan pengaduan 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 dilakuan 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 1 April s.d. 28 Juni 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 skors 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 Kantor Kementerian Agama Kota Batam periode April s.d. Juni 2024 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,91 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	3.92	3.89	3.92	3.90	3.92	3.91	3.93	3.95	3.93	3.95	3.89	3.87	3.90	3.90	3.90	3.91	3.89	3.91	3.90	3.91	3.92	3.90	3.89	3.85	3.92
IPKP	A (Sangat Baik)																								

Unit Layanan

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 April s.d. 28 Juni 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 evaluasi Standar Prosedur Layanan (SOP) pada setiap jenis layanan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang alur/proses layanan.
 - b. Petugas layanan mengerti, memahami dan menaati standar serta alur proses layanan sesuai dengan Standar Prosedur Layanan (SOP) pada setiap jenis layanan Kantor Kementerian Agama Kota Batam.
2. Ruang lingkup terendah adalah Layanan konsultasi dan pengaduan. Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/*hotline/callcenter/media online*), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

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	a. Melaksanakan evaluasi Standar Prosedur Layanan (SOP) pada setiap jenis layanan dan memberikan		√	√	- Kasubbag TU - Tim Area II- Penataan Tata Laksana

	<p>jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan</p>	<p>informasi yang jelas kepada masyarakat tentang alur/proses layanan.</p> <p>b. Petugas layanan mengerti, memahami dan menaati standar serta alur proses layanan sesuai dengan Standar Prosedur Layanan (SOP) pada setiap jenis layanan Kantor Kementerian Agama Kota Batam.</p>				
2	<p>Layanan konsultasi dan pengaduan. Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas</p>	<p>a. Mengoptimalkan Aplikasi MADANI (Melayani Dengan Hati Nurani) Kemenag Batam yang terdapat menu layanan konsultasi dan pengaduan secara <i>online</i> yang dapat merespon secara cepat kebutuhan masyarakat.</p> <p>b. Memaksimalkan menu konsultasi dan pengaduan pada <i>website</i> Kemenag Kota Batam (https://batam.kemenag.go.id/main/layanan)</p>	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> - Kasubbag TU - Tim Area V- Penguatan Pengawasan - Tim Area VI- Peningkatan Kualitas Pelayanan

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel.1
Data Responden

No	Nama Responden	Domisili	Umur/JK	Pendidikan/ Pekerjaan	Waktu Rekam
1	Adam	BATAM	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	30-Jul-2024 13:01:43
2	SRI WAHYUNI	Batam	18 - 28 Tahun	S1/Wirusaha	30-Jul-2024 13:07:08
3	I Gusti Ngurah R Suwimbawa	Batam	50 - 59 Tahun	S1/Wirusaha	30-Jul-2024 13:17:27
4	NYOMAN ARSANAYASA	BATAM	40 - 49 Tahun	SMA/Swasta	30-Jul-2024 13:24:22
5	April Eliyanti	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Pendidikan PAUD	30-Jul-2024 13:39:52
6	Gusti Ayu Ketut Yunarti	Batam	50 - 59 Tahun	S1/PNS	30-Jul-2024 13:52:45
7	WINARKO	BATAM	40 - 49 Tahun	S1/PPPK	30-Jul-2024 14:50:08
8	merry septiani	batam	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	30-Jul-2024 14:54:59
9	Hasan pribadi	Batam	50 - 59 Tahun	SMA/Swasta	30-Jul-2024 15:01:57
10	Endang Yuli	Batam	40 - 49 Tahun	SMA/IRT	30-Jul-2024 15:04:13
11	Banie	Batam	18 - 28 Tahun	S1/PNS	30-Jul-2024 16:15:26
12	Sudarwati Ningsih	Batam	29 - 39 Tahun	S1/PNS	30-Jul-2024 18:11:59
13	Ngateman	Batam	50 - 59 Tahun	S2/PNS	30-Jul-2024 18:46:05
14	Nita paranita	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Non PNS	30-Jul-2024 20:27:09
15	Melinda	Batam	29 - 39 Tahun	SMA/Wirusaha	30-Jul-2024 21:01:18
16	Fairuzul Fauziah	Batam	18 - 28 Tahun	S1/Swasta	31-Jul-2024 10:29:43
17	Muhammad aris	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	31-Jul-2024 10:36:27
18	Andika Pangestu	Batam	18 - 28 Tahun	Tidak Sekolah/Imam Masjid	31-Jul-2024 13:45:04
19	Samsul bahri	Batam	18 - 28 Tahun	SD/Pedagang	31-Jul-2024 14:43:33
20	Fita Noor Qomariah	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Guru	31-Jul-2024 15:04:31
21	Musthori	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	31-Jul-2024 15:06:36
22	Abu Bakar	Batam	40 - 49 Tahun	S2/Swasta	31-Jul-2024 15:08:54

23	Hanifah Rahmawati	Batam	18 - 28 Tahun	SMA/Swasta	31-Jul-2024 17:39:34
24	Restu Febrewanti	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Guru	31-Jul-2024 20:35:44
25	Eni Sulihah, S. Pd	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Kontrak	31-Jul-2024 23:17:35
26	Halfa desfarida darma santika	Batam	18 - 28 Tahun	SMA/Swasta	01-Aug-2024 6:17:27
27	Putri Syahrani	Batam	18 - 28 Tahun	SMA/Swasta	01-Aug-2024 6:20:46
28	Rafida	Batam	18 - 28 Tahun	S1/Swasta	01-Aug-2024 6:43:04
29	sri sumiati	batam	18 - 28 Tahun	D1/D2/D3/Swasta	01-Aug-2024 8:19:18
30	Martin Lahirmen, S.Pd.I	Batam	50 - 59 Tahun	S1/Guru	01-Aug-2024 8:39:57
31	Kartini,S,Pd,AUD	Batam	50 - 59 Tahun	S1/Guru	01-Aug-2024 14:23:13
32	Nur Rohman	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Swasta	02-Aug-2024 13:28:05
33	Pdt. Menris Pandiangan, S.Th., M.Pd.K.	Batam	50 - 59 Tahun	S2/Pendeta	02-Aug-2024 13:29:41
34	Siti zulfah Fauziah fazrin	Batam	18 - 28 Tahun	SMA/PNS	02-Aug-2024 13:31:24
35	Go Heeng	Batam	40 - 49 Tahun	S3/Wirusaha	02-Aug-2024 13:32:02
36	Rismag Dalena F. M. Br Manurung	Batam	29 - 39 Tahun	S2/Swasta	02-Aug-2024 13:36:49
37	Naomi Sapan	Batam	50 - 59 Tahun	S2/Pendeta	02-Aug-2024 13:41:43
38	Erfikarina wau	Batam	18 - 28 Tahun	S1/PNS	02-Aug-2024 13:53:53
39	Aulia	Batam	18 - 28 Tahun	S1/Guru	02-Aug-2024 13:55:48
40	Asep ijudin	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Guru	02-Aug-2024 13:59:01
41	Latifatul Fauziah	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	02-Aug-2024 14:11:15
42	Muhammad Rosyidin	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	02-Aug-2024 14:23:10
43	CHEANNY LIE	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Pendeta	02-Aug-2024 14:31:52
44	Siti Maskanah	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Swasta	02-Aug-2024 14:40:29
45	Nasir .D	Batam	50 - 59 Tahun	S2/PNS	02-Aug-2024 15:02:10
46	Ervi Johan Lo	Batam	40 - 49 Tahun	S3/Pendeta	02-Aug-2024 15:19:23
47	Neri Yosafina Besilisin	Batam	18 - 28 Tahun	S1/Swasta	02-Aug-2024 15:49:57
48	Vieke antonius seba	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Pendeta	02-Aug-2024 15:51:52
49	Dini Andika Supadmi	Batam	29 - 39 Tahun	SMA/Swasta	02-Aug-2024 15:56:52
50	Irma Fitriani	Batam	40 - 49 Tahun	SMA/Swasta	02-Aug-2024 16:02:42
51	Lindung Sihombing	Batam	50 - 59	S1/Swasta	02-Aug-2024 16:16:32

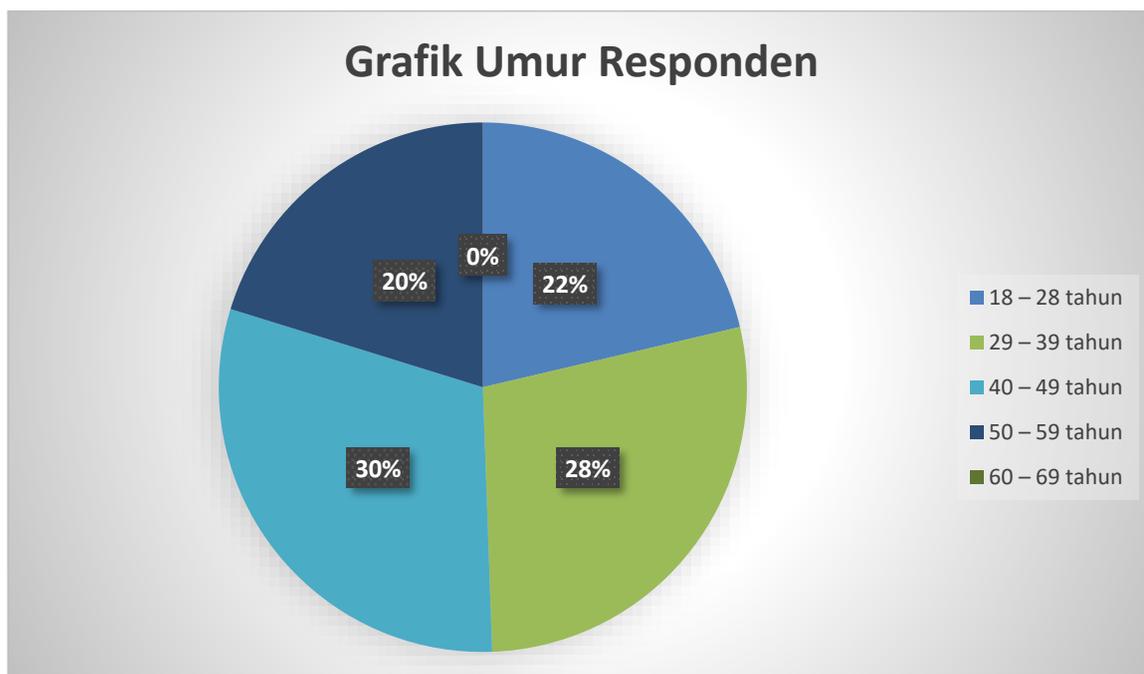
			Tahun		
52	Edi Supriyatno	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Swasta	03-Aug-2024 18:03:30
53	Fajrison	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Kontrak	03-Aug-2024 18:04:08
54	Yunia Fauziah	Batam	29 - 39 Tahun	S2/PNS	03-Aug-2024 18:10:11
55	Diyah Pratiwi	Batam	40 - 49 Tahun	S1/Non ASN	03-Aug-2024 18:18:44
56	Jasmar	Batam	50 - 59 Tahun	S2/PNS	03-Aug-2024 18:20:59
57	Miftakhul Mubin	Batam	40 - 49 Tahun	S2/PNS	03-Aug-2024 18:28:26
58	Becek tang	Batam	40 - 49 Tahun	S2/PNS	03-Aug-2024 23:01:56
59	Enang Munandar	Batam	50 - 59 Tahun	S2/NS	04-Aug-2024 9:55:15
60	Kamaruddin Alwan	Batam	40 - 49 Tahun	S1/PNS	04-Aug-2024 10:38:13
61	Suratman	Batam	50 - 59 Tahun	S2/Swasta	04-Aug-2024 13:40:37
62	Yusni	Batam	18 - 28 Tahun	SMA/PNS	04-Aug-2024 16:39:10
63	Endang Suhadi	Batam	50 - 59 Tahun	S1/PNS	06-Aug-2024 18:35:38
64	M. AMINULAH	Batam	29 - 39 Tahun	S1/PNS	07-Aug-2024 21:28:40
65	Saovin Azmi	Batam	40 - 49 Tahun	S1/PPPK	08-Aug-2024 5:42:21
66	Gensiana Kasmini	Batam	50 - 59 Tahun	S1/PNS	08-Aug-2024 17:36:57
67	Kristina Simanungkalit	Batam	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	08-Aug-2024 18:10:53
68	Maria Sianturi	Batam	18 - 28 Tahun	S1/Swasta	08-Aug-2024 20:03:42
69	Ulfa tunnnajihah	Bengkong	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	30-Jul-2024 13:06:37
70	Eka Apriasari	Bengkong Kota Batam	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	31-Jul-2024 15:11:23
71	Syafrizal	Komplek pgri rt 07 rw.3	18 - 28 Tahun	S1/PNS	03-Aug-2024 7:35:06
72	Katmiartik	Kota Batam	50 - 59 Tahun	SMA/PNS	30-Jul-2024 14:48:38
73	Widiya Atmaja	Kota Batam	40 - 49 Tahun	S1/Swasta	30-Jul-2024 14:58:22
74	Nur Ainy M Tahir	KOTA BATAM	40 - 49 Tahun	S1/Swasta	31-Jul-2024 15:39:14
75	Choirunnisa	KOTA BATAM	18 - 28 Tahun	S1/Swasta	01-Aug-2024 6:32:50
76	Dyah Ayu	Kota Batam	29 - 39 Tahun	S1/Swasta	02-Aug-2024 13:17:15
77	Hendra Aritonang	Kota Batam	29 - 39 Tahun	S2/Swasta	02-Aug-2024 13:17:39
78	Haswita Vera, S.Pd	Kota Batam	40 - 49 Tahun	S1/Swasta	02-Aug-2024 13:42:39
79	Suryana Indrawati	Kota Batam	40 - 49 Tahun	S1/Guru	02-Aug-2024 13:50:48
80	Rospical Sihombing	Kota Batam	29 - 39	S2/Pendeta	02-Aug-2024 14:11:47

			Tahun		
81	Moh Taufiqurrahman, S.Pd.I	Legenda Malaka Blok C10 No 8	29 - 39 Tahun	S1/PNS	05-Aug-2024 10:11:52
82	Susi Damayanti ,S.Pd	Marcelia blk c no 63	50 - 59 Tahun	S1/PNS	02-Aug-2024 14:33:57
83	Eko Trisanto	Masyeba Gading Mas Blok B3 No.13A	40 - 49 Tahun	S2/PNS	30-Jul-2024 14:54:49
84	I Gusti Bagus Galika	Perumahan Muka kuning Indah Blok AN No. 15. Batu Aji	50 - 59 Tahun	SMA/Wirausaha	30-Jul-2024 14:01:59
85	Hendri	Perumnas Griya Sagulung Permai Blok H No. 36 Kec. Sagulung kota Batam	40 - 49 Tahun	S2/PNS	30-Jul-2024 13:32:13
86	Langlang Labaela	Sekupang	29 - 39 Tahun	S1/PNS	30-Jul-2024 14:28:49
87	Ahmad Rifai	Sekupang	29 - 39 Tahun	S2/Wirausaha	02-Aug-2024 13:49:33
88	SYAFRIADI, M.PdI	Taman Kartini Raya 1 Blok A 17 Sei. Harapan Sekupang Batam	40 - 49 Tahun	S1/PNS	04-Aug-2024 10:31:41
89	Hengky Leonardo	Daik Lingga	18 - 28 Tahun	S1/Freelance	31-Jul-2024 9:42:55

Tabel 2.
Data Umur Responden

No3 6	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	19	21,34
2	29 – 39 tahun	25	28,08
3	40 – 49 tahun	27	30,33
4	50 – 59 tahun	18	20,22
5	60 – 69 tahun	0	0
	Jumlah	89	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 40 - 49 tahun dengan presentase 30,33% (tiga puluh koma tiga puluh 3 persen).

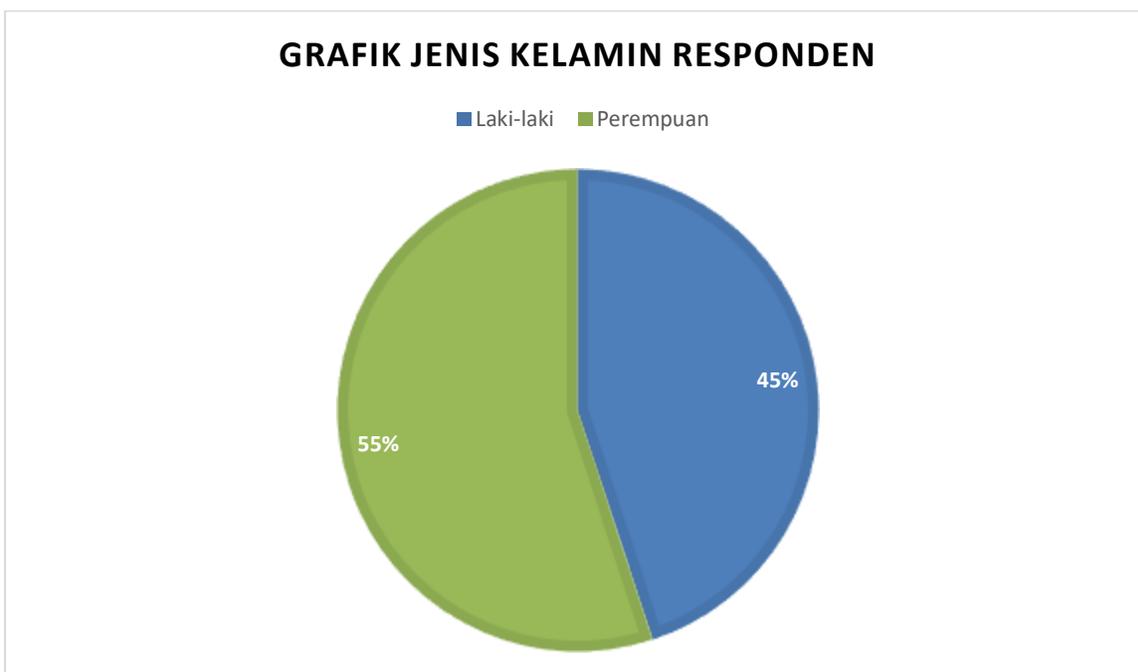


Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	40	44,94
2	Perempuan	49	55,05
	Jumlah	89	100

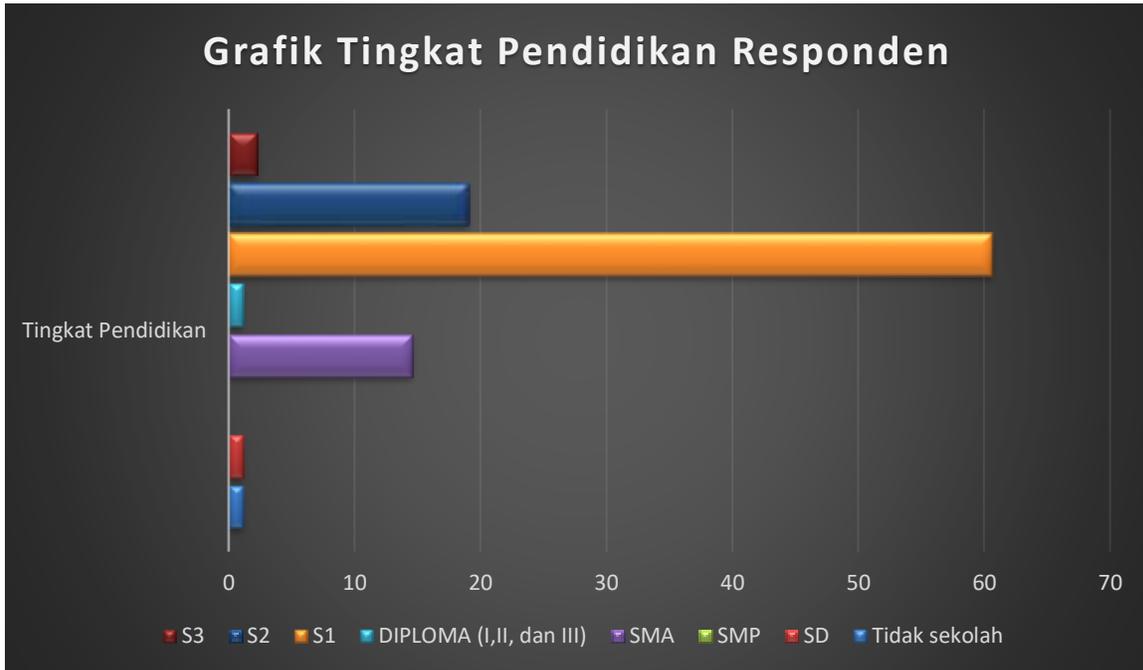
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang dengan presentase 55,05% (lima puluh lima koma nol lima persen).



Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	1	1,12
2	SD	1	1,12
3	SLTP	0	0
4	SLTA	13	14,60
5	Diploma (I, II dan III)	1	1,12
6	S.1	54	60,67
7	S.2	17	19,10
8	S.3	2	2,24
	Jumlah	89	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S1 sebanyak 54 (lima puluh empat) orang dengan presentase 60,67% (enam puluh koma enam puluh tujuh persen).

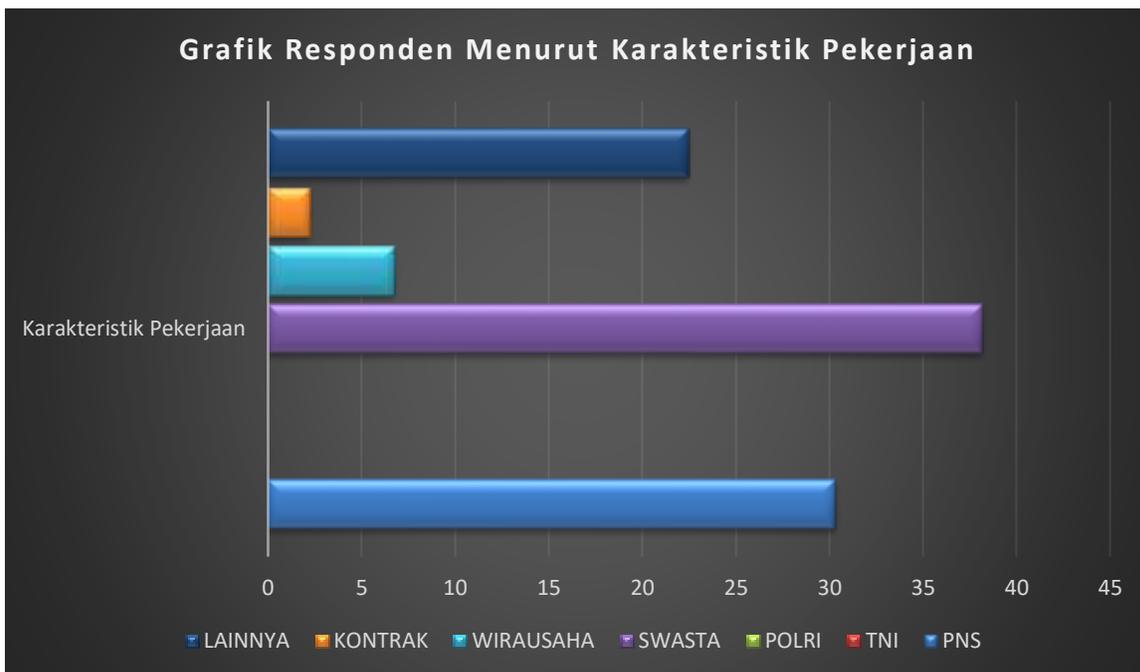


Tabel 5.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	27	30,33
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	34	38,20
5	Wirausaha	6	6,74
6	Kontrak	2	2,24
7	Lainnya	20	22,47
	Jumlah	89	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja swasta disebutkan dalam angket sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang dengan presentase 38,20% (tiga puluh delapan koma dua puluh) 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) PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM

Periode 1 April s.d. 28 Juni 2024

<p>SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)</p> <p>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM</p> <p>NILAI INDEKS</p> <h1 style="color: blue;">3,91</h1> <p>Periode 1 April s.d 28 Juni 2024</p>		<p>PENGGUNA LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM</p>	
RESPONDEN			
Jumlah Jenis kelamin	Laki-laki Perempuan	: 89 orang : 40 orang : 49 orang	
Pendidikan	Belum Sekolah SD SLTP SLTA D.I, II, III S.1 S.2 S.3	: 1 orang : 1 orang : 0 orang :13 orang : 1 orang :54 orang :17 orang : 2 orang	
Pekerjaan	PNS TNI Polri Swasta Wirausaha Tenaga kontrak Lainnya	:27 orang :0 orang :0 orang :34 orang :6 orang :2 orang :20 orang	

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan <https://bit.ly/HasilSurveiSPKPKemenagBatam>. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir dan dapat diakses pada tautan <https://bit.ly/FormulirPengisianSurveiKemenagBatam>

S1 - Survey Zona Integritas TW2 Report

Form: S1 - Survey Zona Integritas TW2

Nama	Maria Sianturi
Domisili	Batam
Usia	18 - 28 Tahun
Jenis Kelamin	Perempuan
Pendidikan terakhir	S1
Pekerjaan	SWASTA
Phone	+6282246022959
Email	elirosasianturi@gmail.com
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	Konsultasi Persiapan PPG
Waktu menerima layanan	Antara 1 s.d. 30 April 2024
1. Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus	6 - 
2. Petugas tidak membedakan pelayanan karena faktor	6 - 

1. Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan	6 - 
1. Tidak ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan	6 - 
2. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll di luar ketentuan.	6 - 
3. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan.	6 - 
1. Tidak ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi	6 - 
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	6 - 
1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia	6 - 
2. Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan	6 - 
3. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan	6 - 

4. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ	5 - 
1. Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas	6 - 
2. Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan	6 - 
3. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	6 - 
1. Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas	6 - 
2. Informasi prosedur/alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	6 - 
3. Penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	6 - 
1. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas	6 - 
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar	6 - 
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	6 - 
1. Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas	6 - 
2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran)	6 - 

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan	6 - 
2. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu	6 - 
3. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah hemat biaya	6 - 
1. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring	6 - 
2. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll)	6 - 
3. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)	6 - 
1. Layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/media online)	6 - 
2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah	6 - 
3. Respon konsultasi dan pengaduan cepat	6 - 
4. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas	6 - 
Added Time	08-Aug-2024 20:03:42

Google Docs Status	Success
Referrer Name	
Task Owner	kemenagap@gmail.com