

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM
SEMESTER I (JANUARI-JUNI)
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Hasil Pengolahan Data	13
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM.....	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) Semester I Tahun 2026 (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 secara berkala (per-semester). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	2
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2026	110
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	20	37%
		PEREMPUAN	34	63%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	0	0
		SLTA	5	9%
		DIII	7	13%
		SI	32	59%
		S2	10	19%
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	5	9%
		TNI	0	0
		SWASTA	32	59%
		WIRAUUSAHA	15	27%
		LAINNYA	2	4%
4	JENIS LAYANAN	Permohonan Sertifikat Arah Kiblat	8	15%
		Rekomendasi Izin Belajar Luar Negeri	7	13%
		Keterangan Pindah Rayon Pondok Pesantren	3	5%
		Keterangan Pindah Rayon Madrasah	8	15%
		Surat Keterangan Masjid Terdaftar	3	5%

		Konsultasi Permohonan SKTL Gereja dan Yayasan	2	4%
		Konsultasi Bimas Islam	23	42%



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
IKM per unsur	3.83	4.00	3.85	3.85	3.70	3.80	3.91	3.76	3.78
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan Semester I (Januari-Juni) 2026	94.82 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,76 (94,00 dalam skala 100). Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,78 (94,50 dalam skala 100) adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 4,00 (100 dalam skala 100) dari unsur Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,91 (97,75 dalam skala 100) serta Waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,85 (96,25 dalam skala 100).

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

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adanya keterlambatan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan.
- Masih terdapat beberapa keterbatasan sarana dan prasarana untuk mendorong pelayanan yang lebih baik.

Adapun kondisi Kelebihan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sudah terdapat sistem, mekanisme dan prosedur yang jelas pada proses pelayanan publik.
- Petugas pelayanan memiliki kecakapan yang baik dalam memberikan pelayanan serta waktu penyelesaian pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

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 penanganan pengaduan masyarakat serta memberikan respon yang lebih baik bagi pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (6 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
	Unsur		Semester II						
			Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan pemeriksaan pengaduan baik secara langsung (<i>offline</i>) maupun <i>online</i>	√	√	√	√	√	√	Tim Pokja 5 (Pengawasan), Kasubbag TU
2	Produk	Melaksanakan revisi mekanisme dan alur Penanganan Pengaduan (<i>online</i>)	√	√	√				Tim Pokja 5 (Pengawasan), Kasubbag TU
3	Prosedur	- Melaksanakan rapat tim secara berkala untuk membahas tindak lanjut penanganan pengaduan. - Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap tindak lanjut hasil pengaduan masyarakat.	√		√	√		√	Tim Pokja 5 (Pengawasa n), Kasubbag TU

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Semester I mulai dari Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Batam, secara umum mencerminkan peningkatan kualitas dari triwulan sebelumnya dengan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,82.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan perilaku petugas layanan. Tiga unsur nilai tertinggi yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 4,00 (100 dalam skala 100) dari unsur Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,91 (97,75 dalam skala 100) serta Waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,85 (96,25 dalam skala 100).

Batam, 9 Juli 2026

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batam

^

H. Budi Dermawan, S.Ag, M.Sy

NIP. 197607292002121003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

Tanggal : / / / / 		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan	:	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan	:	☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



2. Hasil Olah Data SKM

DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)									
Jumlah Responden	54								
No. Urut Responden	Parameter								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	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	4	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	4	3	4
28	3	4	3	4	3	4	4	4	4
29	4	4	3	3	4	3	4	4	3
30	4	4	3	4	3	3	4	3	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	4	3	4	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	4	3	4	3	4	4	3
36	3	4	4	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4

39	4	4	4	3	3	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	3	4	4	3	4
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	3	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4	3	3
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total dari Nilai Persepsi per Unit	207	216	208	208	200	205	211	203	204
Total yang terisi	54	54	54	54	54	54	54	54	54
NRR/Unsur	3.83	4.00	3.85	3.85	3.70	3.80	3.91	3.76	3.78
NRR Tertimbang/Unsur	0.42	0.44	0.42	0.42	0.41	0.42	0.43	0.41	0.42

No.	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	95.75	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100.00	A
U3	Waktu Penyelesaian	96.25	A
U4	Biaya/Tarif	96.25	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.50	A
U6	Kompetensi Pelaksana	95.00	A
U7	Perilaku Pelaksana	97.75	A
U8	Sarana & Prasarana	94.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	94.50	A

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



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



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) & INDEKS PRESEPSI KORUPSI (IPK) PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM

TRIWULAN II - TAHUN 2024

Mohon isi data dengan benar, data akan digunakan untuk perbaikan layanan pada institusi kami

PILIH JENIS LAYANAN
--Pilih Jenis Layanan--

NAMA LENGKAP RESPONDEN *(boleh tidak di isi)*

Alamat Email di isi

NOMOR WHATSAPP *(boleh tidak di isi)*

Organisasi/instansi

USA

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATAM

Ambil Nomor Antrian | Daftar Layanan | **Survei Kepuasan** | Cek Status Dokumen

Bagaimana Pelayanan Kami Menurut Anda ?

SANGAT PUAS CUKUP PUAS KURANG PUAS

100% Momen yang baik di Agam Batam

Messages and calls are end-to-end encrypted. No one outside of this chat, not even WhatsApp, can read or listen to them. Tap to learn more.

35 KB

Terimakasih **WIDIANTI** telah mengunjungi **PTSP** Kementerian Agama Kota Batam

Jenis Pelayanan : **Rekomendasi Paspor Umroh dan Haji Khusus**

Status Pelayanan : **Dokumen Selesai Di Proses**

Jangan Lupa isi **survei** kepuasan pelayanan kami di link berikut ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan PTSP kami.

Customer Service -**Mohammad Syauki, SE-**

Jika link tidak bisa di klik silahkan simpan nomor ini terlebih dahulu

10:22 AM

[Survei Kepuasan](#)

[Hubungi Kami](#)

11:14 AM | 2.8KB/s | 86%

Tujuan Pelayanan Rekomendasi Paspor Umroh dan Haji Khusus

Status Dokumen **Sudah Ditetapkan**

UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KAMI MOHON ISI SURVEI KEPUASAN PELAYANAN

☐ Sangat Puas ☐ Puas ☐ Tidak Puas

Kritik dan Saran:

Bila ada kritik maupun saran, mohon isi form ini

[Kirim Survei Kepuasan](#)