

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

TAHUN 2026



TRIWULAN II

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban serta sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat capaian kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public petugas PTSP telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara online selama periode April sampai dengan Juni 2026.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat, capaian kinerja pelayanan, serta permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam pengambilan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan, laporan ini terbuka terhadap saran dan masukan dari berbagai pihak guna penyempurnaan pelayanan di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Tenggarong, 1 Juli 2026

Kepala,



ARIYADI F

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Sasaran.....	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1 Ruang Lingkup	7
2.2 Pelaksana.....	7
2.3 Penyiapan Bahan	7
2.4 Pengumpulan Data.....	9
2.5 Waktu Pelaksanaan.....	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA.....	12
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
BAB V PENUTUP.....	17
5.1 Kesimpulan.....	17
5.2 Saran.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai pedoman bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Regulasi tersebut menegaskan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk pengawasan sekaligus upaya untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai garda terdepan dalam pemberian layanan kepada masyarakat memiliki peran strategis dalam menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi. Dalam pelaksanaannya, PTSP dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang mampu mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur.

Sebagai tindak lanjut dari amanat peraturan perundang-undangan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pedoman ini menjadi acuan bagi unit penyelenggara pelayanan publik, termasuk PTSP, dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan berdasarkan sembilan unsur pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan instrumen penting dalam menilai kinerja pelayanan publik, khususnya pada unit PTSP. Melalui survei ini, dapat diperoleh informasi yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, termasuk aspek prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi dan perilaku petugas, serta sarana dan prasarana pendukung layanan. Hasil pengukuran ini tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar dalam mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan pelayanan.

Sebagai unit layanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, PTSP perlu memastikan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan secara konsisten. Oleh karena itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bagian penting dalam evaluasi terhadap penerapan standar pelayanan serta sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif bagi penyelenggara layanan dalam melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan secara berkelanjutan (continuous improvement). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang prima dapat terwujud, serta kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan PTSP dapat terus meningkat.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama
- g. Peraturan Menteri Agama No 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.

1.3 Maksud dan Tujuan

a. Maksud:

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, serta mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan publik.

b. Tujuan:

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara, serta sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik secara berkala. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.4 Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.5 Manfaat

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

1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 telah ditetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dalam implementasinya pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik, adapun unsur-unsur tersebut adalah:

- a. Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian: Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.

- e. 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.
- f. Kompetensi Pelaksana: Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. 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).

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada seluruh penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dalam periode bulan April sampai dengan Juni 2026. Selama periode tersebut, pengumpulan data dilakukan terhadap masyarakat yang menerima layanan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Kuesioner diberikan secara langsung oleh petugas kepada pengguna layanan setelah proses pelayanan selesai dilaksanakan.

2.2 Pelaksana

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara adalah Tim Humas dan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Tim ini bertugas dalam pelaksanaan pengumpulan data, distribusi kuesioner, serta pengolahan hasil survei. Dalam pelaksanaannya, kegiatan survei juga didukung oleh petugas pada masing-masing unit kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai fasilitator dalam penyebaran survei kepada masyarakat pengguna layanan.

2.3 Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), digunakan kuesioner berbasis online sebagai instrumen pengumpulan data terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya pada unit layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kuesioner tersebut disusun secara sistematis berdasarkan tujuan survei, yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Link kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

<https://skm.kemenagkukar.id/skm>

b. Isi Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara disusun secara sistematis dan terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

Bagian I: Identitas Responden

Bagian ini berisi data profil responden yang meliputi nama lengkap, jenis kelamin, usia, Pendidikan, pekerjaan, email, nomor HP dan jenis layanan yang diterima. Data ini digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden dan sebagai bahan analisis terhadap persepsi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan.

Bagian II: Penilaian Mutu Pelayanan Publik

Bagian ini berisi pertanyaan mengenai pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima. Penilaian dilakukan berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai dengan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Melalui pengisian kuesioner ini, responden diharapkan dapat memberikan penilaian secara objektif sesuai dengan pengalaman pelayanan yang telah diterima, sehingga hasil survei dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara akurat dan menjadi dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu:

- Tidak Baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

d. Responden

Kriteria responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara, khususnya pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap individu yang telah memperoleh layanan secara langsung dari unit pelayanan tersebut.

2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara dilakukan dengan beberapa metode, yaitu:

- Wawancara langsung, yaitu pengumpulan data melalui interaksi langsung dengan responden setelah menerima pelayanan di loket Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Distribusi kuesioner melalui WhatsApp, yaitu penyebaran link survei oleh petugas PTSP kepada pengguna layanan setelah selesai menerima pelayanan.
- Distribusi melalui media sosial, yaitu penyebaran link survei melalui akun Instagram resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara untuk menjangkau lebih banyak responden.

Dengan penggunaan berbagai metode tersebut, diharapkan data yang diperoleh lebih akurat, representatif, dan mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya.

2.5 Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	5
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	3

2.6 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara otomatis akan diolah secara kuantitatif aplikasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

a. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,54324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

b. Pengolahan Data Survei

1. Pengolahan data survei dengan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database.
2. Data Isian Kuesioner dari setiap responden secara otomatis akan masuk ke dalam formulir database mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Kemudian nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survey pelayanan publik, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c. Pengujian Kualitas Data

Data responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari pelayanan publik di unit layanan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Kartanegara dengan data kuesioner berjumlah 76 (tujuh puluh enam) orang responden diperoleh:

a. Data Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi data responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Pria	43
2.	Wanita	33
Total		76

b. Data Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

Klasifikasi data responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	25
2.	POLRI	0
3.	WIRAUUSAHA	4
4.	TNI	0
5.	SWASTA	16
6.	LAINNYA	31
Total		76

c. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survey komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1 (dihitung dari 1 dibagi 9 unsur). Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	Unsur Penilaian	Nilai Rata-rata Unsur
1.	Persyaratan	3.79
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.78
3.	Waktu Pelayanan	3.72

No.	Unsur Penilaian	Nilai Rata-rata Unsur
4.	Biaya/Tarif	3.83
5.	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.76
6.	Kompetensi Pelaksana	3.78
7.	Perilaku Pelaksana	3.86
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.82
9.	Sarana dan Prasarana	3.82

Untuk mengetahui nilai survei pelayanan publik unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan cara:

$$= (3,79 \times 0,11) + (3,78 \times 0,11) + (3,72 \times 0,11) + (3,83 \times 0,11) + (3,76 \times 0,11) \\ + (3,78 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11)$$

$$= \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan } 3,758$$

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel tersebut dengan cara sebagai berikut:

1. Nilai Konversi

$$= \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara} \times 25 \\ = 3,758 \times 25 = 93,95$$

2. Mutu Pelayanan: **A**

3. Kinerja Unit Pelayanan: **Sangat Baik**

No.	Unsur Penilaian	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,79	0,417
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,78	0,416
3.	Waktu Pelayanan	3,72	0,409
4.	Biaya/Tarif	3,83	0,421
5.	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	0,414
6.	Kompetensi Pelaksana	3,78	0,416
7.	Perilaku Pelaksana	3,86	0,425
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	0,420

No.	Unsur Penilaian	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang unsur Pelayanan
9.	Sarana dan Prasarana	3,82	0,420
Nilai Indeks (NI)			3,758
Indeks Kepuasan Masyarakat			93,95

d. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval dapat di urutkan sebagai berikut:

No	Unsur Penilaian	Nilai Rata-rata Unsur	Prioritas Perbaikan
1.	Waktu Pelayanan	3,72	Tinggi
2.	Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	Tinggi
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,78	Menengah
4.	Kompetensi Pelaksana	3,78	Menengah
5.	Persyaratan	3,79	Rendah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	Rendah
7.	Sarana dan Prasarana	3,82	Rendah
8.	Biaya/Tarif	3,83	Rendah
9.	Perilaku Pelaksana	3,86	Rendah

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, prioritas perbaikan difokuskan pada unsur yang memiliki nilai rata-rata paling rendah, yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,72 serta Produksi Spesifikasi Jenis Pelayanan yang memperoleh nilai 3,72. Unsur-unsur tersebut perlu mendapatkan perhatian lebih guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sementara itu, unsur pelayanan yang telah memperoleh nilai tinggi seperti Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,86 serta unsur lainnya dengan nilai baik, perlu dipertahankan konsistensinya agar kualitas pelayanan tetap optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, terkait adanya unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik

No	Unsur Penilaian	Prioritas Perbaikan
1.	Waktu Pelayanan	Mempercepat proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, menetapkan standar waktu pelayanan, dan memanfaatkan digitalisasi proses.
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memastikan produk layanan sesuai standar, mudah dipahami, lengkap, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyederhanakan prosedur, memperjelas alur pelayanan, serta menyediakan informasi yang mudah diakses.
4.	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan evaluasi kinerja secara berkala.
5.	Persyaratan	Meninjau kembali persyaratan agar lebih sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memperkuat mekanisme pengaduan, mempercepat tindak lanjut, dan memberikan umpan balik kepada masyarakat.
7.	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, fasilitas pendukung, serta aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan.
8.	Biaya/Tarif	Mempertahankan transparansi biaya dan memastikan tidak ada pungutan di luar ketentuan.
9.	Perilaku Pelaksana	Mempertahankan sikap ramah, sopan, responsif, dan profesional melalui pembinaan yang berkelanjutan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis, perlu diusulkan rencana perbaikan yang dipetakan dalam tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan terhadap seluruh unsur pelayanan. Fokus utama perbaikan diprioritaskan pada unsur yang memiliki nilai terendah, yaitu Waktu Penyelesaian serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

No	Unsur Penilaian	Solusi
1.	Waktu Pelayanan	1. Menetapkan dan mengawasi standar waktu pelayanan, 2. Menyederhanakan alur kerja, memanfaatkan aplikasi atau sistem digital, serta 3. Melakukan monitoring terhadap waktu penyelesaian setiap jenis layanan.
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Menyusun dan memperbarui standar produk layanan, 2. Menyediakan informasi yang jelas melalui media informasi, serta 3. Melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan mengenai output yang diterima.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan II, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,95 yang berada pada kategori Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dan mencerminkan komitmen unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Meskipun secara keseluruhan memperoleh hasil yang sangat baik, terdapat beberapa unsur yang masih memerlukan perhatian untuk ditingkatkan, yaitu Waktu Pelayanan (3,72), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,76), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,78), serta Kompetensi Pelaksana (3,78). Unsur-unsur tersebut menjadi prioritas perbaikan agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pada periode berikutnya.

Sementara itu, unsur Perilaku Pelaksana (3,86), Biaya/Tarif (3,83), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,82), serta Sarana dan Prasarana (3,82) telah memperoleh nilai yang baik sehingga perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan melalui evaluasi serta perbaikan secara berkelanjutan.

Hasil SKM Triwulan II ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi seluruh jajaran dalam menyusun rencana tindak lanjut dan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dengan komitmen untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan, diharapkan kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat pada Triwulan III.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II, secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang perlu menjadi fokus perbaikan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan pada triwulan berikutnya. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Perlu dilakukan optimalisasi proses pelayanan melalui penyederhanaan alur dan pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat waktu penyelesaian layanan.

- a. Meningkatkan efektivitas waktu pelayanan melalui penyederhanaan proses kerja, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta pengawasan terhadap



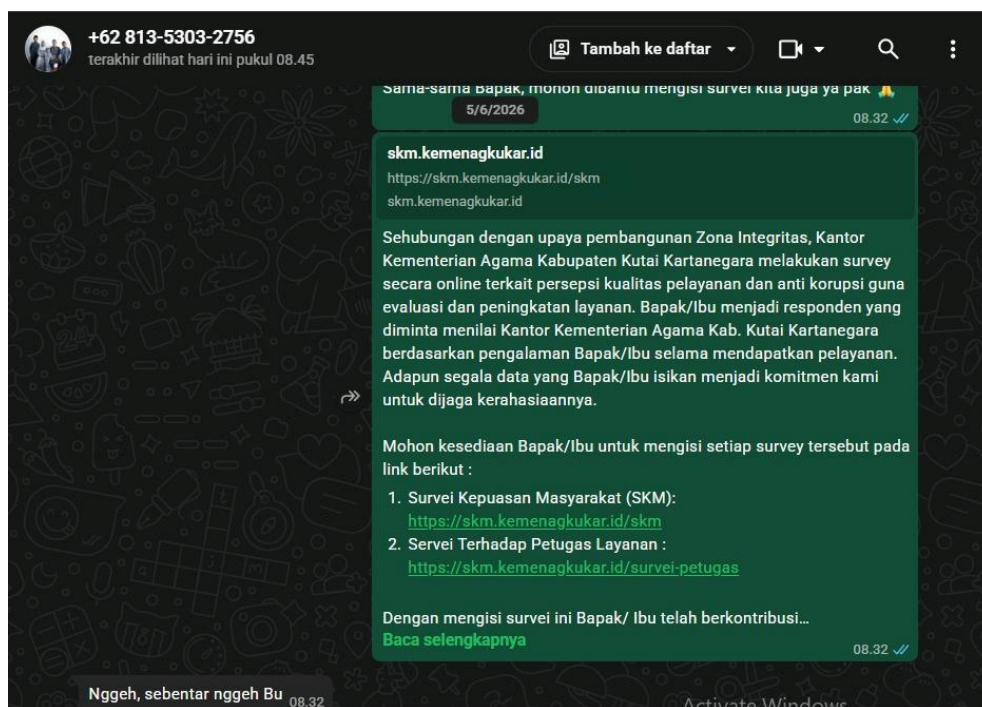
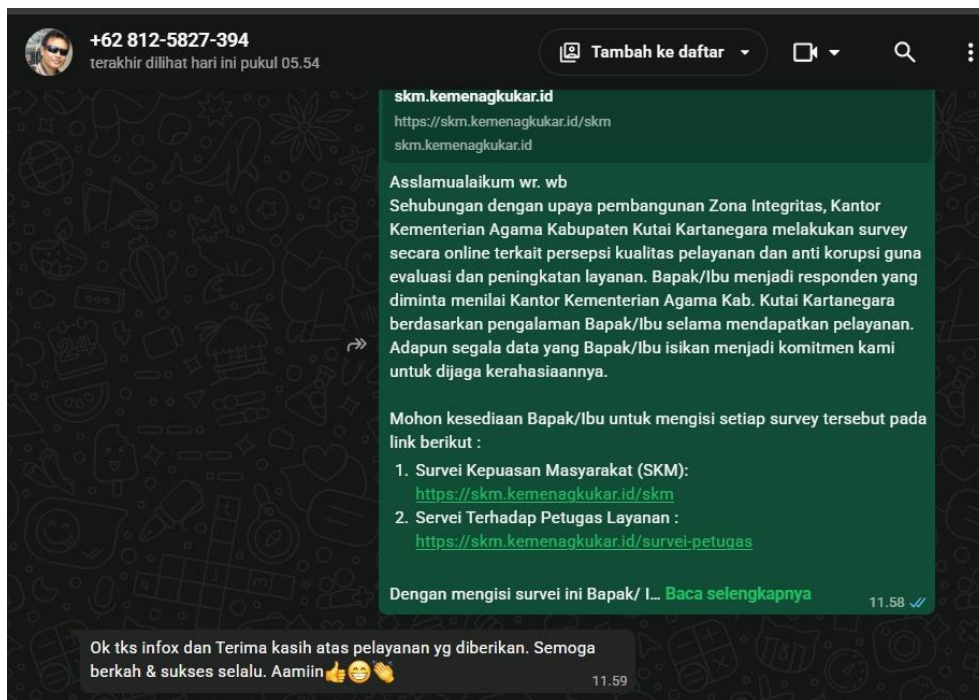
pemenuhan standar waktu penyelesaian layanan. Melakukan evaluasi dan koordinasi secara berkala terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar lebih efisien dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

- b. Menyempurnakan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui penyediaan informasi yang jelas, baik secara langsung maupun melalui media digital.
- c. Meningkatkan kualitas produk spesifikasi jenis pelayanan dengan memastikan setiap layanan memiliki standar yang jelas, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pembinaan secara berkala sehingga petugas mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- e. Mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh nilai tinggi, seperti Perilaku Pelaksana, Biaya/Tarif, serta Sarana dan Prasarana, melalui evaluasi dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.
- f. Menindaklanjuti hasil SKM Triwulan II dengan menyusun rencana aksi perbaikan yang terukur, menetapkan target penyelesaian, serta melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan pada Triwulan III.



LAMPIRAN

Lampiran 1: Penyebaran Kuesioner Melalui Whattsap PTSP



Lampiran 2: Penyebaran Kuesioner Melalui Instagram



KEMENAG KUKAR

**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**SURVEY
KEPUASAN
MASYARAKAT**

Terhadap Layanan Publik Kantor
Kementerian Agama Kabupaten
Kutai Kartanegara

Sebagai upaya kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, kami berharap masukan dari seluruh Pengguna Layanan kami dengan berpartisipasi dalam Survey Kepuasan Masyarakat dengan scan barcode disamping.

Survei Kepuasan Masyarakat

SCAN HERE

Survei Petugas Pelayanan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

  [kemenagkabkukar](#)  [kemenag kukar](#)  [Kemenagkukar.id](#)

Lampiran 3: Penyebaran Kuesioner Secara Langsung



Lampiran 4: Hasil SKM Triwulan 2





KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Tanggal Cetak: 30 June 2026, 23:35 WIB

Periode: 01/04/2026 - 30/06/2026

Total Responden: 76 orang

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

93.95

A - Sangat Baik

dari 76 responden

Daftar Responden

No	Tanggal	Nama Responden	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
1	29/06/2026	Isra	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2	29/06/2026	Tarina	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	25/06/2026	Yusrotul Najiyah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	25/06/2026	Muhammad Fadillah	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

Dicetak pada: 30 June 2026, 23:35:14 WIB | Sistem Survei Kepuasan Masyarakat - Kemenag Kukar

No	Tanggal	Nama Responden	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
5	25/06/2026	ISSUGIANTO	Rekomendasi	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3.44
6	24/06/2026	Asmiranda	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
7	24/06/2026	JAHRAN	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	24/06/2026	Iwan Hartono	Informasi Umum	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3.67
9	24/06/2026	GINANJAR JAYADI	Rekomendasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
10	23/06/2026	Alif Viya Nur Jannah	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
11	18/06/2026	Irhan Husyaini	SKT Masjid/Mushola	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3.78
12	17/06/2026	TANTI RAHAYU	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89
13	15/06/2026	ZULFIKAR	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
14	15/06/2026	ZULFIKAR	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
15	15/06/2026	EKA WULANDARI	Pendaftaran Nikah	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89
16	15/06/2026	Hana	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
17	15/06/2026	RUDIANSYAH	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
18	15/06/2026	Hana	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
19	15/06/2026	Sailan	Pendaftaran Nikah	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3.78
20	15/06/2026	Sulis	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89
21	15/06/2026	Eka Wulandari	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
22	15/06/2026	Norfriyiah	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
23	15/06/2026	ROHANA	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
24	12/06/2026	Suarni	Rekomendasi	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3.56
25	09/06/2026	Ihya Rizqiah	Konsultasi Keagamaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
26	08/06/2026	M. Auliya	Rekomendasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
27	08/06/2026	Nur malasari	Konsultasi Keagamaan	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3.67

Dicetak pada: 30 June 2026, 23:35:14 WIB | Sistem Survei Kepuasan Masyarakat - Kemenag Kukar

No	Tanggal	Nama Responden	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
28	08/06/2026	Jariah, S.Pd.I	Pendaftaran Nikah	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.78
29	25/05/2026	Anwar	Rekomendasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
30	19/05/2026	GAZALI RAHMAN	Perpajakan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
31	18/05/2026	Eva	SKT Majelis Taklim	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89
32	18/05/2026	Andryasari	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
33	18/05/2026	Abdan, S.Ag	Konsultasi Keagamaan	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.11
34	18/05/2026	Handriani	Pendaftaran Nikah	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3.67
35	18/05/2026	Lisnawati	Pendaftaran Nikah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
36	18/05/2026	H.Ahmad Muzanni, S.Ag	Pendaftaran Nikah	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3.67
37	18/05/2026	M. Rafi'i Anwar	Konsultasi Keagamaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
38	18/05/2026	Suwandi	Konsultasi Keagamaan	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3.33
39	18/05/2026	M. Shodikin	Perpajakan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
40	18/05/2026	Warsidah, S.Pd.	Perpajakan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
41	18/05/2026	IIR EFFENDI	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
42	18/05/2026	Nana Riana Amelia, S.H	Informasi Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
43	18/05/2026	Danny Wahyudi	Pendaftaran Simpatika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
44	18/05/2026	Milhana	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
45	18/05/2026	Herlenda	Kenaikan Pangkat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
46	06/05/2026	Henny Ramdani	Rekomendasi Studi Luar Negeri Madrasah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
47	27/04/2026	Auliya Rahma Safitri	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
48	27/04/2026	Nurul Hidayah	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
49	21/04/2026	ANDHREY S. NARUTHO	Konsultasi Keagamaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

Dicetak pada: 30 June 2026, 23:35:14 WIB | Sistem Survei Kepuasan Masyarakat - Kemenag Kukar

No	Tanggal	Nama Responden	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
50	21/04/2026	Laoren Sirenden, S.Sos	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
51	15/04/2026	MOH RAIS	SKT Masjid/Mushola	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.78
52	15/04/2026	Ev. Hari Sunarbowo S.Th	Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
53	10/04/2026	Zahraan Aufa Kholish	Rekomendasi Studi Luar Negeri Madrasah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
54	10/04/2026	Hakman	Pendaftaran Nikah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
55	10/04/2026	Ilastriani	Rekomendasi Bantuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
56	10/04/2026	HENDRI FATKHUL MUNIF	Permohonan Rohaniawan	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3.67
57	09/04/2026	Ilastriani	Rekomendasi Studi Luar Negeri Madrasah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
58	09/04/2026	Muhammad Sayuti	SKT Majelis Taklim	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89
59	08/04/2026	Mega Elanda Dewi Manessa	Sertifikasi Tanah Wakaf	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3.56
60	08/04/2026	MOH RAIS	SKT Majelis Taklim	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.11
61	08/04/2026	Mega Elanda Dewi Manessa	Pengelolaan Wakaf	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3.78
62	08/04/2026	Adi Setiawan	Sertifikasi Tanah Wakaf	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
63	08/04/2026	Rahmat Adi	Pengelolaan Wakaf	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
64	08/04/2026	Nurul Fatimah	Pengajuan Dana BOS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
65	07/04/2026	jefri	Sertifikasi Tanah Wakaf	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3.56
66	07/04/2026	Amrullah	Pengelolaan Wakaf	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3.44
67	07/04/2026	Burhan nur	SKT Masjid/Mushola	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89
68	07/04/2026	Rudiani	Permohonan Cuti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
69	07/04/2026	Ahmad Ali, S. Pdl., M. Pd	Permohonan Cuti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
70	07/04/2026	Sugeng	Sertifikasi Tanah Wakaf	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3.33

Dicetak pada: 30 June 2026, 23:35:14 WIB | Sistem Survei Kepuasan Masyarakat - Kemenag Kukar

No	Tanggal	Nama Responden	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Rata-rata
71	07/04/2026	Andi	Pengelolaan Wakaf	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3.44
72	07/04/2026	siti nur syifa	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
73	06/04/2026	Hendrik hanafi	Pengelolaan Wakaf	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3.33
74	06/04/2026	ahmad mudzakkir	Lainnya	2	3	1	4	3	3	3	3	4	2.89
75	06/04/2026	Muhtar	Pendaftaran PPG	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.67
76	01/04/2026	Darnawati	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

Keterangan Unsur:

U1: Persyaratan | U2: Sistem & Prosedur | U3: Waktu Pelayanan | U4: Biaya/Tarif | U5: Produk Pelayanan
 U6: Kompetensi Pelaksana | U7: Perilaku Pelaksana | U8: Penanganan Pengaduan | U9: Sarana Prasarana