



HASIL SURVEY
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
DILINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

- Halaman Judul
- Daftar Isi
- Latar Belakang dan Tujuan Penelitian
- Metodologi Penelitian
- Ringkasan Eksekutif atau Abstrak
- Lampiran

LATAR BELAKANG

Kegiatan pengumpulan data survey Kepuasan Layanan Publik dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disuguhkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga kepada Pengguna Layananan dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Selain hal itu juga untuk mempersiapkan Kantor Kementerian Agama menuju wilayah zona integritas dalam Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah yang Bersih Melayani.

METODOLOGI

Survei yang dilaksanakan menggunakan metode pengumpulan data, baik kepada pengguna langsung setelah melakukan pelayanan di ruang PTSP dan juga melalui pesan singkat dalam momen sapa Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga dengan Whatsapp kepada masyarakat yang pernah melakukan fasilitas layanan. Pengumpulan data menggunakan google formulir sebagai alat survey yang berisi pertanyaan pertanyaan tingkat kepuasan pelayanan dan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat umum.

RINGKASAN EKSLUSIF ATAU ABSTRAKSI

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang selama ini diberikan oleh unit layanan publik.

Survei dilakukan dengan metode pengumpulan data. Dalam hal pengumpulan data ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga mengambil langkah dengan langsung mengambil data kepada pengguna layanan yang datang untuk melakukan pelayanan di ruang PTSP. Pengguna layanan dipersilahkan oleh petugas PTSP untuk mengisi form online yang telah disediakan setelah keperluan Pengguna layanan selesai. Sedangkan langkah lain pengumpulan data survey dengan membagikan kuisioner dalam bentuk form online menggunakan google formulir kepada semua pengguna layanan yang pernah melakukan layanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga melalui pesan singkat whatsapp.

Hasil survey nantinya digunakan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayan publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga. Hasil survei langsung pada pelayanan di ruang PTSP dengan jumlah responden 1.327 orang terhitung Dari Tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan tanggal 2 November 2022 didapati hasil sebagai berikut :

No	Keterangan	Triwulan I		Triwulan II		Triwulan III		Triwulan IV	
1	Sangat Memuaskan	349	99,43%	309	99,04%	494	100%	169	99,41%
2	Kurang memuaskan	2	0,57%	3	0,96%	0	0%	0	0%
3	Tidak Memuaskan	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,59%

Sedangkan terkait survey seputar pertanyaan-pertanyaan umum dari sejumlah 259 Responden pada kriteria Sangat Baik 61,76 %, Baik 37,04 %, Kurang Baik 0,75 % dan Tidak Baik 0,45 %.

Hasil SKM	Tindak Lanjut	Timeline
Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sudah sesuai Standar Pelayanan yang ada	Perlu ditingkatkan kualitas layanan, Menindaklanjuti hasil survey kepuasan layanan berupa saran, masukan dan kritik	Pembinaan petugas layanan dilakukan berkala

Dari hasil survei ini diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga akan lebih baik lagi di masa-masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Purbalingga, 2 November 2022

Ketua Pokja 8

Mengetahui,
Kepala
Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga

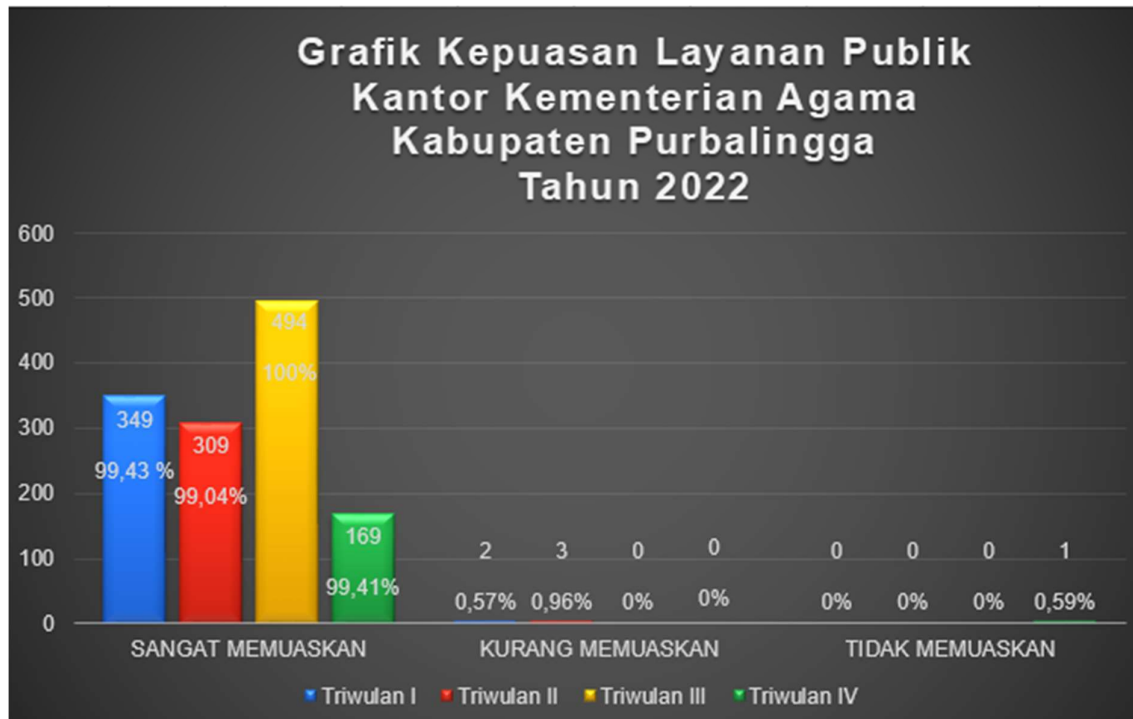


Muhammad Syafi'

Udiworo Haryanto

LAMPIRAN

Hasil Survey Pelayanan Di PTSP



Survei terkait pertanyaan-pertanyaan umum

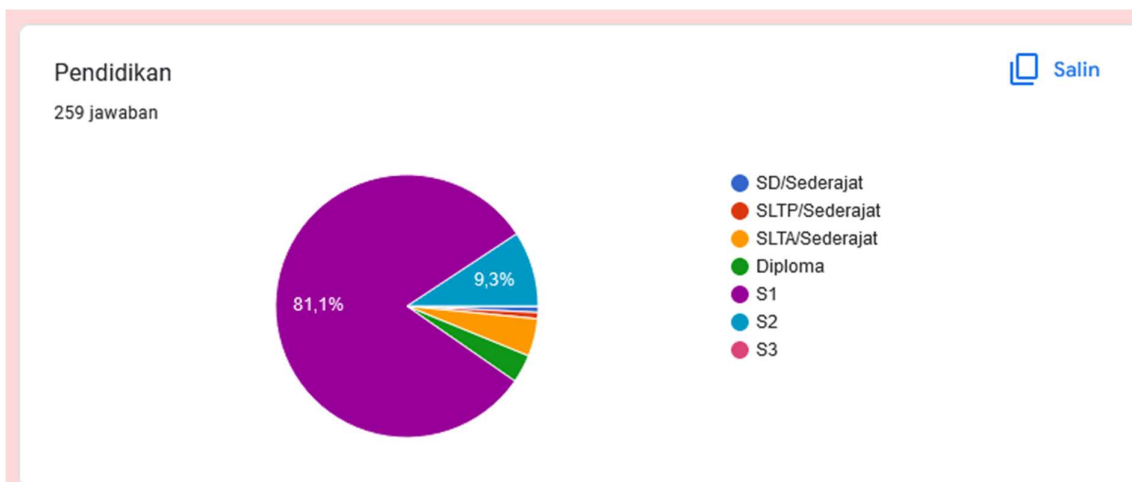
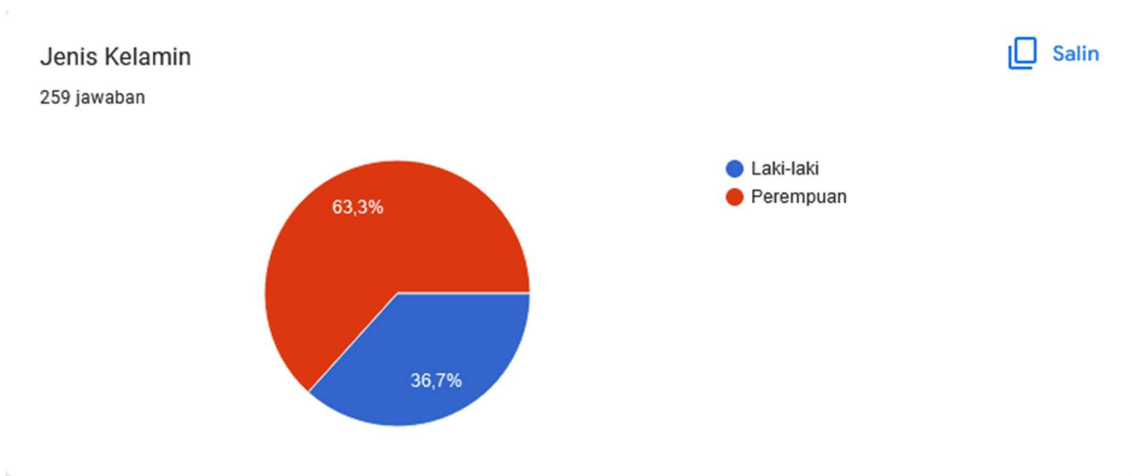
259 jawaban

Tidak menerima jawaban

Pesan untuk responden

Formulir ini tidak menerima jawaban lagi

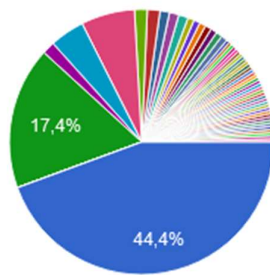
Ringkasan Pertanyaan Individual



Pekerjaan

259 jawaban

[Salin](#)

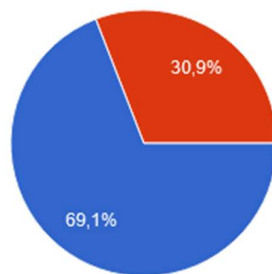


- PNS
 - TNI
 - POLRI
 - SWASTA
 - WIRUSAHA
 - LAINNYA (Tuliskan dibawah ini)
 - Guru
 - Guru
- ▲ 1/7 ▼

Bagaimana gambaran umum pelayanan Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga yang Anda ketahui ?

259 jawaban

[Salin](#)

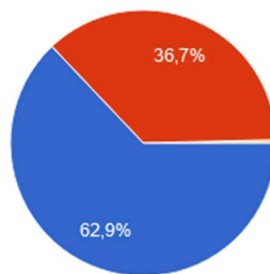


- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

Informasi tentang persyaratan pelayanan

259 jawaban

[Salin](#)

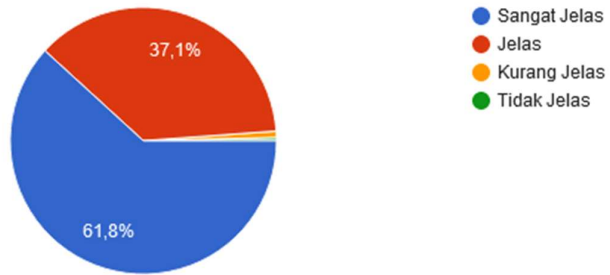


- Sangat jelas
- Jelas
- Kurang jelas
- Tidak Jelas

Informasi Tentang Alur Pelayanan

 Salin

259 jawaban



Apakah pelayanan tepat waktu ?

 Salin

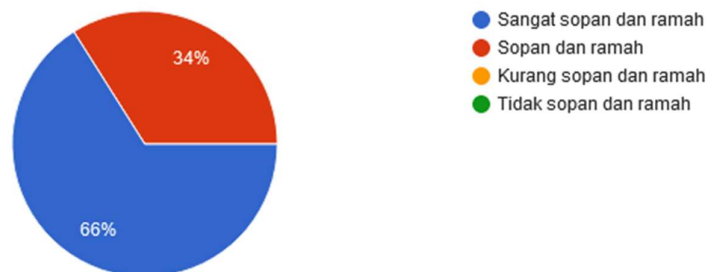
259 jawaban



Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

 Salin

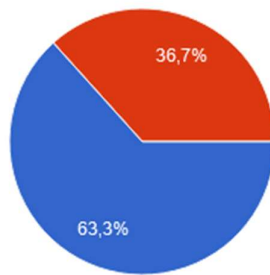
259 jawaban



Kompetensi petugas pelayanan

Salin

259 jawaban

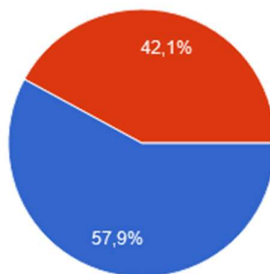


- Sangat kompeten
- Kompeten
- Kurang kompeten
- Tidak kompeten

Bagaimana dengan layanan berbasis website Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga (<http://purbalingga.kemenag.go.id>) selama ini

Salin

259 jawaban

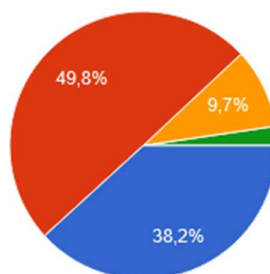


- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

Apakah Saudara Pernah mengakses media sosial milik Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga seperti Youtube, Facebook dan Instagram

Salin

259 jawaban

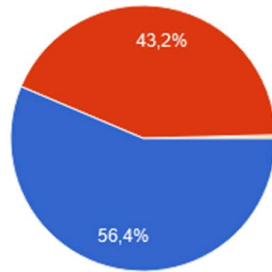


- Sering
- Pernah
- Jarang
- Tidak pernah

Media sosial Kantor Kementerian Agama Kab. purbalingga selalu update dalam menyampaikan berita dan informasi

[Salin](#)

259 jawaban

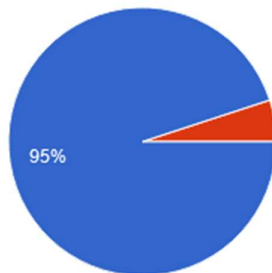


- Sangat setuju
- Setuju
- Kurang setuju
- Tidak setuju

Apakah pelayanan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga menyediakan loket khusus Difabel bagi Pengguna Layanan ?

[Salin](#)

259 jawaban

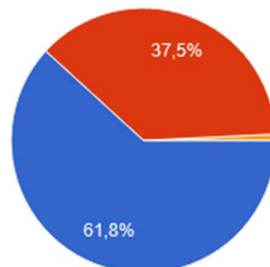


- Ya, menyediakan loket khusus
- Tidak menyediakan loket khusus

Terkait Pendaftaran Haji apakah Bank Syariah penerima Setoran Pendaftaran Haji ada di ruang pelayanan Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga semakin memudahkan pendaftaran haji ?

[Salin](#)

259 jawaban

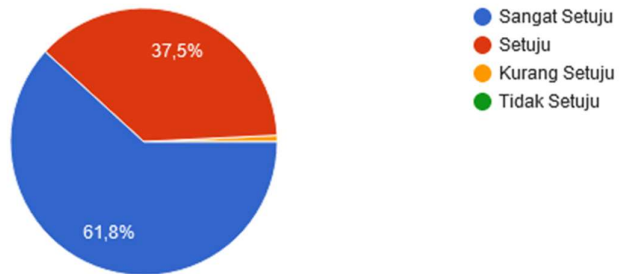


- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Bagaimana dengan adanya inovasi Mobil Layanan Keliling Pendaftaran Haji, Layanan arah kiblat dan Layanan Kepenyuluhan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga ?

[Salin](#)

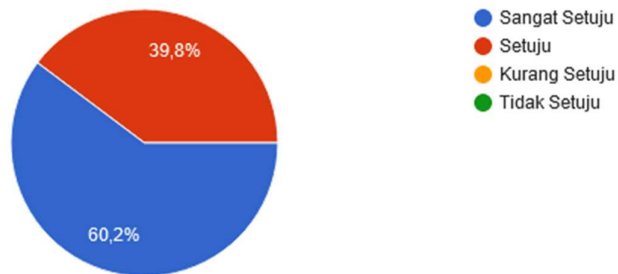
259 jawaban



Bagaimana Layanan Pembuatan Paspor dalam hal ini bekerjasama dengan Kantor Imigrasi Cilacap (KANCIL NGAPAK) yang dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu di minggu ke-3 setiap bulannya di Ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga ?

[Salin](#)

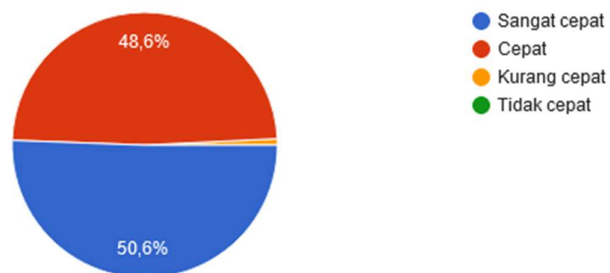
259 jawaban



Kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan solusi permasalahan

[Salin](#)

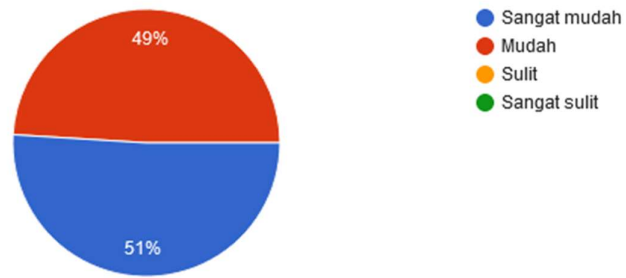
259 jawaban



Kemudahan akses fasilitas pengaduan (tempat pengaduan,hotline/call centre)



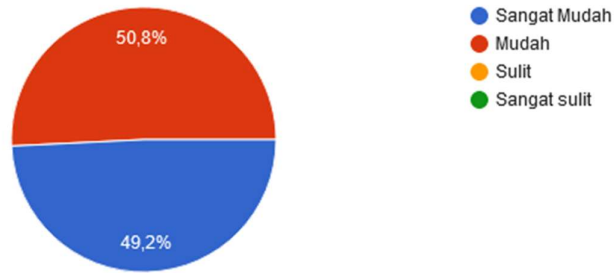
257 jawaban



Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan

[Salin](#)

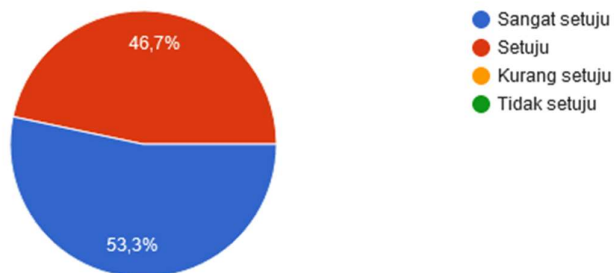
258 jawaban



Petugas pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan

[Salin](#)

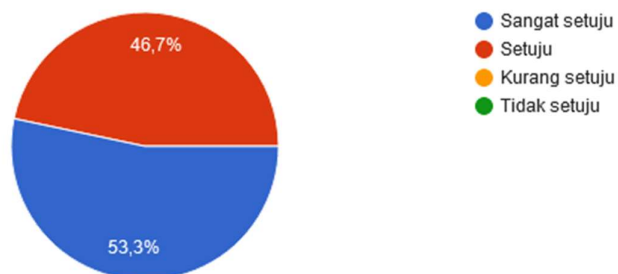
257 jawaban



Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan

[Salin](#)

257 jawaban



Kepuasan Pelayanan Publik
Kantor Kementerian Agama kabupaten Purbalingga
Tahun 2022

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Jumlah
1	Bagaimana gambaran umum pelayanan Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga yang Anda ketahui ?	179	80	0	0	259
2	Informasi tentang persyaratan pelayanan	163	95	1	0	259
3	Informasi Tentang Alur Pelayanan	160	96	2	1	259
4	Apakah pelayanan tepat waktu ?	258	0	0	1	259
5	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	171	88	0	0	259
6	Kompetensi petugas pelayanan	164	95	0	0	259
7	Bagaimana dengan layanan berbasis website Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga (http://purbalingga.kemenag.go.id) selama ini	150	109	0	0	259
8	Apakah Saudara Pernah mengakses media sosial milik Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga seperti Youtube, Facebook dan Instagram	99	129	25	6	259
9	Media sosial Kantor Kementerian Agama Kab. purbalingga selalu update dalam menyampaikan berita dan informasi	146	112	1	0	259
10	Apakah pelayanan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga menyediakan loket khusus Difabel bagi Pengguna Layanan ?	246	0	0	13	259
11	Terkait Pendaftaran Haji apakah Bank Syariah penerima Setoran Pendaftaran Haji ada di ruang pelayanan Kantor Kementerian Agama Kab. Purbalingga semakin memudahkan pendaftaran haji ?	160	97	2	0	259
12	Bagaimana dengan adanya inovasi Mobil Layanan Keliling Pendaftaran Haji, Layanan arah kiblat dan Layanan Kepenyuluhan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga ?	160	97	2	0	259
13	Bagaimana Layanan Pembuatan Paspor dalam hal ini bekerjasama dengan Kantor Imigrasi Cilacap (KANCIL NGAPAK) yang dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu di minggu ke-3 setiap bulannya di Ruang PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga ?	156	103	0	0	259
14	Kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan solusi permasalahan	131	126	2	0	259
15	Kemudahan akses fasilitas pengaduan (tempat pengaduan, hotline/call centre)	131	126	0	0	257
16	Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan	127	131	0	0	258
17	Petugas pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan	137	120	0	0	257
18	Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan	137	120	0	0	257
	Jumlah Responden	2,875	1,724	35	21	4,655
	Prosentase tiap komponen (%)	61.76	37.04	0.75	0.45	
	Jumlah kriteria Sangat Baik + Baik					4,599
	Jumlah prosentase Sangat Baik + Baik			98,69		%