



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT **KANTOR KEMENTERIAN AGAMAKAB. BADUNG PERIODE AGUSTUS 2023**

PUSPEM KAB. BADUNG MANGUPRAJA MANDALA, JL. RAYA  
SEMPIDI.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan berkat-Nya sehingga penyusunan dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kab. Badung periode Agustus Tahun 2023 dapat terselesaikan yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat capaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Badung. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Mei hingga Agustus Tahun 2023.

Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kab. Badung Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas pelayanan publik.

Mangupura, Agustus 2023  
Kemenag. Kab. Badung

## DAFTAR ISI

	hal
JUDUL .....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>5</b>
A.    Latar Belakang.....	5
B.    Dasar Hukum .....	5
C.    Pengertian Umum.....	6
D.    Maksud dan Tujuan.....	6
E.    Sasaran .....	6
F.    Manfaat.....	6
G.    Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
<b>BAB II     METODOLOGI PENGUKURAN.....</b>	<b>9</b>
A.    Ruang Lingkup .....	9
B.    Persiapan.....	9
C.    Pengumpulan Data .....	10
D.    Pengolahan dan Analisa Data.....	10
<b>BAB III    HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>12</b>
A.    Data Hasil Penyusunan Survei.....	12
B.    Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	17
<b>BAB IV    PENUTUP .....</b>	<b>18</b>
A.    Kesimpulan .....	18
B.    Rekomendasi .....	18

## DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan ..... 11
Tabel 2	Data Identitas Responden ..... 12
Tabel 3	Data Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan..... 13
Tabel 4	Nilai Unsur Pelayanan ..... 14
Tabel 5	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survey Keamanan Masyarakat ..... 15
Tabel 6	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan ..... 15
Tabel 7	Unsur Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan ..... 17

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan undang-undang tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Kantor Kementerian Agama Kab. Badung sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Evaluasi Standar Pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan Publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Agama No. 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

7. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

### **C. Pengertian Umum**

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
6. Responden adalah penerima pelayanan publik.

### **D. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kelemahan pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kab. Badung.

2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Pelayanan Publik untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kab. Badung secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

### **E. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public.

### **F. Manfaat**

Dengan dilakukan SKM 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.

#### **G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaaagunaan 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 Kantor Kementerian Agama Kab. Badung ditambahkan 1 (satu) unsur terkait kepuasan penerima pelayanan publik, adapun unsur-unsur tersebut adalah :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

10. Kepuasan pelayanan  
Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik berlangsung untuk penyelenggaraan pelayanan publik mulai bulan Mei sampai dengan Agustus 2023.

#### B. Persiapan

##### 1. Pelaksana

Pelaksana penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Tim Pelayanan Terpadu Satu Kantor Kementerian Agama Kab. Badung.

##### 2. Penyiapan Bahan

###### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kab. Badung. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

###### b. Bagian dalam Kuesioner

Bagian I : deskripsi singkat kuesioner dan jenis pelayanan publik.

Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat responden atas pelayanan yang diberikan petugas.

###### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

##### 3. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sudah pernah menerima pelayanan publik. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, responden terpilih sebanyak 488 (Empat Ratus Delapan Puluh Delapan) orang yang tersebar baik dari instansi pemerintah maupun masyarakat.

### C. Pengumpulan Data

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan publik dengan jumlah responden sebanyak 488 (Empat Ratus Delapan Puluh Delapan) orang. Kegiatan pengumpulan penerimaan pelayanan publik data telah dilaksanakan dalam pada bulan Mei sd Agustus 2023.

#### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara online dengan menyebarkan link/tautan google form.

### D. Pengolahan dan Analisa 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.

#### 1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 11 (sebelas) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11}$$

Untuk memperoleh nilai S KM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan}$$

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 11 (sebelas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1  
Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

## 2. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan data survei dengan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.
- b. 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 survei pelayanan publik, dengan cara menjumlahkan X unsur.

## 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat 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 PENGUKURAN

#### A. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kab. Badung dengan data kuesioner berjumlah 488 (Empat Ratus Delapan Puluh Delapan) orang responden diperoleh:

##### 1. Data Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2  
Data Identitas Responden

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	2	3
1	Laki-Laki	195
2	Perempuan	293
3	Tidak Menuliskan Jenis Kelamin	0
4	Jumlah	488

##### 2. Data Identitas Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 3  
Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	2	3
1	SD	5
2	SLTP	3
3	SLTA	30
4	S1	310

5	S2	40
---	----	----

### 3. 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 survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,09. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4  
Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Prosedur	3,56
2	Persyaratan	3,39
3	Waktu Penyelesaian	3,48
4	Biaya/Tarif/Pungli	3,96
5	Standar Pelayanan	3,51
6	Kompetensi Pelaksana	3,56
7	Perilaku Pelaksana	3,53
8	Pernyataan kesanggupan dan kewajiban	3,50
9	Kenyamanan dan Kebersihan	3,57
10	Keamanan	3,59
11	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47

Untuk mengetahui nilai survei pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan cara :

$$(3,56 \times 0,09) + (3,39 \times 0,09) + (3,48 \times 0,09) + (3,96 \times 0,09) + (3,51 \times 0,09) + (3,56 \times 0,09) + (3,53 \times 0,09) + (3,50 \times 0,09) + (3,57 \times 0,09) + (3,59 \times 0,09) + (3,47 \times 0,09) = \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan } \mathbf{3,55}$$

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 4 dengan cara sebagai berikut :

- a. Nilai Konversi  
= Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25  
= 3,55 x 25 = **88,90**
- b. Mutu Pelayanan : **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

Tabel 5  
Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

#### 4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tabel 6  
Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Prosedur	<b>3,56</b>	0,323
2	Persyaratan	<b>3,39</b>	0,307
3	Waktu Penyelesaian	<b>3,48</b>	0,316
4	Biaya/Tarif/Pungli	<b>3,96</b>	0,360
5	Standar Pelayanan	<b>3,51</b>	0,319
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,56</b>	0,323
7	Perilaku Pelaksana	<b>3,53</b>	0,320

8	Pernyataan kesanggupan dan kewajiban	<b>3,50</b>	0,317
9	Kenyamanan dan Kebersihan	<b>3,57</b>	0,324
10	Keamanan	<b>3,59</b>	0,325
11	Pengaduan, Saran dan Masukan	<b>3,47</b>	0,315
Nilai Indeks (NI)			3,55
Indeks Kepuasan Masyarakat			88,90

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 sesuai dengan Tabel 4, **3,54324 – 4,00** atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

- a. Biaya/Tarif
- b. Keamanan
- c. Kenyamanan dan Kebersihan
- d. Kompetensi Pelaksana
- e. Prosedur

Sedangkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah :

- a. Persyaratan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Pengaduan, Saran dan Masukan
- d. Perilaku Pelaksana
- e. Standar Pelayanan
- f. Pernyataan kesanggupan dan kewajiban

## B. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan public pengelolaan informasi dan dokumentasi, terkait adanya unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik :

Tabel 7  
Unsur Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan

No.	Unsur Pelayanan	Keterangan
1	Persyaratan	Persyaratan pelaksanaan pelayanan yang masih mengharuskan pemohon datang ke tempat pelayanan
2	Waktu Penyelesaian	Lamanya prosedur birokrasi yang memperlambat pelayanan, walaupun proses pelayanan tidak melebihi waktu pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
3	Pengaduan, Saran dan Masukan	Kurang sosialisasi sarana pengaduan masyarakat yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kab.Badung sehingga masyarakat masih belum mengetahui tempat mengajukan pengaduan
4	Perilaku Pelaksana	Minimnya pelatihan pelayanan yang diterima oleh pelaksana pelayanan sehingga kurang maksimal dalam meningkatkan pelayanan PTSP.
5	Standar Pelayanan	Kurangnya Rapat dalam membahas Standar Pelayanan dengan Stakeholder.
6	Pernyataan kesanggupan dan kewajiban	Pegawai kurang sesuai memberikan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Terkait penjelasan pada Tabel 7 diatas, perlu adanya evaluasi pelaksanaan pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi terhadap :

- a. Unsur-unsur pelayanan yang memerlukan peningkatan kualitasnya.
- b. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi kepada Penyelenggara Pelayanan sehingga memberikan masukan atas kualitas pelayanan public yang dilaksanakan.
- c. Perlu adanya metode yang tepat untuk menghindari para responden yang cenderung memberikan jawaban normatif ketika mengisi kuesioner.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa pada hasil pengukuran terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Kantor Kementerian Agama Kab. Badung dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas unsur pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kab. Badung dipersepsikan Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 88,90 dengan mutu pelayanan A
2. Nilai indeks rata-rata unsur pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kab. Badung adalah 3,55, hal ini menunjukkan bahwa penerima pelayanan Kantor Kementerian Agama Kab. Badung mempersepsikan bahwa Sangat Puas atas pelayanan yang diberikan.

#### **B. Rekomendasi**

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa adanya beberapa unsur pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya, oleh karena itu disarankan untuk :

1. Adanya metode yang lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan informasi dan dokumentasi.
2. Meningkatkan sosialisasi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara massif melalui media publikasi yang dikelola oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Badung kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami prosedur dalam permohonan pelayanan.
3. Melaksanakan koordinasi dan evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur permohonan layanan kepada seluruh unit pengampu layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kab. Badung.
4. Adanya peningkatan kompetensi Pelaksana Pengelola Layanan khususnya terkait pelayanan kepada masyarakat maupun substansi informasi terkait siber dan sandi.