



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II (Juli – Desember 2025)**

**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH
PROVINSI BENGKULU**

**Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097, Fax (0736) 21097
Website: <https://bengkulu.kemenag.go.id> Email: kanwilbengkulu@kemenag.go.id**

TAHUN 2025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI BENGKULU**

Jalan Basuki Rahmat No.10, Telp (0736) 21097 , Fax (0736) 21097 – Kota Bengkulu
Website : <http://bengkulu.kemenag.go.id>, e-mail : kanwilbengkulu@kemenag.go.id

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu saat ini diselenggarakan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Layanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu melalui PTSP berjumlah 28 layanan, yang kesemuanya merupakan gabungan dari jenis-jenis layanan di masing-masing Bidang/Subbagian/Bimas.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Harapannya, Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi salah satu langkah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.



Bengkulu, 31 Desember 2025
Kepala Kantor Wilayah,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Sasaran	3
D. Prinsip	4
E. Ruang Lingkup	4
F. Unsur Penunjang	4
G. Manfaat	5
H. Pengertian Umum	6
BAB II METODE SURVEI	
A. Periode Survei	7
B. Metode Penelitian	7
BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
A. Pelaksanaan	8
B. Teknik Survey	10
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEY	
A. Pengolahan Data	11
B. Analisa Hasil Survey.....	12
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	15
B. Saran.....	15
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu saat ini diselenggarakan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Layanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu melalui PTSP berjumlah 23 layanan (lampiran I), yang kesemuanya merupakan gabungan dari jenis-jenis layanan di masing-masing Bidang/Tata Usaha/Bimas.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, termasuk di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, merupakan bagian penting dari evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap institusi pemerintah diwajibkan untuk menyelenggarakan layanan berkualitas yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan layanan keagamaan, seperti pelayanan administrasi haji, pengelolaan zakat, bimbingan masyarakat Islam, serta pelayanan keagamaan lainnya. Mengingat pentingnya tugas tersebut, pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan menjadi hal yang krusial dalam mewujudkan layanan prima yang adil dan transparan.

Di era digital dan perkembangan pesat Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), masyarakat memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan publik yang diberikan. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat memberikan gambaran langsung mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei ini akan membantu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan serta memahami ekspektasi masyarakat terkait pelayanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan strategi perbaikan layanan dan pengembangan kebijakan yang lebih responsif. Dengan demikian, survei ini tidak hanya menjadi instrumen evaluatif, tetapi juga sebagai langkah perbaikan berkelanjutan untuk mencapai standar pelayanan yang optimal.

B. Tujuan

Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Survei kepuasan masyarakat tahun 2025 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu bertujuan untuk mengukur dan memahami sejauh mana layanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Melalui survei ini, beberapa tujuan utama dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menilai Kualitas Layanan

Survei ini bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari masyarakat terkait persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama. Aspek-aspek yang dinilai mencakup kecepatan, keterjangkauan, dan transparansi layanan publik.

2. Mengidentifikasi Area yang Perlu Ditingkatkan

Berdasarkan umpan balik masyarakat, Kantor Wilayah dapat mengidentifikasi area atau komponen layanan mana saja yang masih memerlukan perbaikan. Ini penting dalam penyusunan program perbaikan layanan agar dapat lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap SPBE

Dengan berkembangnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), survei ini juga mengevaluasi pemanfaatan teknologi digital dalam layanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana layanan berbasis teknologi tersebut meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

4. Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas

Hasil survei akan disusun secara terbuka dan menjadi bagian dari upaya peningkatan akuntabilitas publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Transparansi ini penting agar masyarakat mengetahui langkah yang diambil berdasarkan hasil survei.

5. Membantu Penyusunan Kebijakan Berbasis Data

Survei kepuasan masyarakat menghasilkan data dan wawasan penting yang akan membantu pengambil kebijakan di Kementerian Agama dalam menyusun kebijakan pelayanan yang berbasis data dan fakta. Ini diharapkan dapat meningkatkan responsivitas kebijakan terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Survei ini pada akhirnya dimaksudkan sebagai langkah strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang unggul, responsif, dan akuntabel, sejalan dengan tuntutan zaman dan harapan masyarakat di era digital saat ini.

C. Sasaran

Sasaran yang diharapkan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah sebagai berikut:

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu memiliki beberapa sasaran utama yang ingin dicapai. Sasaran-sasaran ini berfokus pada pemahaman dan peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan serta adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut ini adalah sasaran yang diharapkan:

1. **Memperoleh Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan PTSP**

Dengan adanya SKM, diharapkan dapat diperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek layanan PTSP, seperti kecepatan, kenyamanan, aksesibilitas, dan kejelasan informasi yang disediakan. Ini penting untuk mengukur sejauh mana PTSP mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

2. **Mengidentifikasi Kelemahan dan Tantangan dalam Proses Layanan**

SKM diharapkan dapat mengungkapkan kelemahan atau hambatan yang dirasakan masyarakat ketika berinteraksi dengan PTSP, termasuk proses administrasi yang mungkin dianggap lambat, kurangnya ketersediaan informasi, atau kendala lainnya. Identifikasi ini dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan inovasi.

3. **Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Layanan**

SKM memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, PTSP diharapkan bisa memahami kebutuhan pengguna secara lebih mendalam dan menyesuaikan layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan nyata.

4. **Menjadi Acuan Pengambilan Kebijakan Layanan yang Berbasis Data**

Data yang diperoleh dari SKM akan menjadi acuan penting dalam pengambilan kebijakan yang berbasis data (data-driven policy). Dengan mengandalkan hasil survei, kebijakan yang diambil diharapkan lebih tepat sasaran dan berfokus pada aspek layanan yang benar-benar penting bagi masyarakat.

5. **Mendorong Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan**

Hasil dari SKM akan dipublikasikan secara terbuka sebagai bentuk transparansi PTSP. Sasaran ini penting dalam membangun akuntabilitas lembaga dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang disediakan.

6. **Menilai Efektivitas Penerapan SPBE dalam Layanan PTSP**

Dalam rangka integrasi layanan berbasis teknologi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SKM bertujuan untuk mengukur sejauh mana penerapan SPBE telah memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan PTSP. Ini akan menjadi tolok ukur bagi efektivitas digitalisasi pelayanan yang sedang diterapkan.

Survei ini diharapkan tidak hanya menjadi alat untuk memahami kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi langkah strategis untuk peningkatan berkelanjutan dari PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada masyarakat.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Pengolahan Data dan Analisa Hasil Survei serta Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur Penunjang

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).

G. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui 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. Mengetahui 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.

H. 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. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unit pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
11. 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.
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei yang dilakukan oleh PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat, adalah survei periodik yang dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu periode 6 bulanan (Semester).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

B. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun Keunggulan Penggunaan Skala Likert diantaranya:

- Kemudahan dalam Kuantifikasi Persepsi:
Memudahkan pengukuran persepsi publik dalam format yang bisa dianalisis secara statistik.
- Fleksibilitas:
Memungkinkan responden untuk mengekspresikan kepuasan mereka dalam tingkat yang bervariasi.
- Identifikasi yang Jelas:
Memudahkan identifikasi aspek-aspek layanan yang memerlukan peningkatan, berdasarkan data kuantitatif yang mudah diinterpretasi.

Dengan metode ini, SKM diharapkan dapat memberikan wawasan yang akurat terkait kepuasan masyarakat dan menjadi landasan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik di PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini dilaksanakan oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditunjuk dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Nomor 40 Tahun 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Berikut susunan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, antara lain:

Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu

No	Nama	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1.	Dr. H. Saefudin, S.Ag.,M.Si.	Kepala Kantor Wilayah	Pengarah
2.	Dr. H. Ajamalus, MH	Kabag Tata Usaha	Penanggung Jawab
3.	Desrizaldi, S.IP	Ketua Tim Perencanaan, Data dan Informasi	Ketua
4.	Fina Nurmita, M.Pd.Mat.	Statistisi Ahli Pertama	Sekretaris
5.	Sulianto, M.AP.	Statistisi Ahli Muda	Anggota
6.	Nurma Hartati, S.Sos	Statistisi Ahli Muda	Anggota
7.	Jaja, S.Kom, M.Si	Prakom Ahli Muda	Anggota
8.	Dwi Reva Jayanti, S.Pd	Statistisi Ahli Pertama	Anggota

Adapun tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat berbentuk Kuisisioner dengan jawaban pilihan ganda berdasarkan Skala Likert. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan Quesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
 - 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
 - 3) baik, diberi nilai 3;
 - 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- Penentuan jumlah responden didasarkan pada table sampel dari *Krejcie and Morgan* (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).
- Pada tahun 2025, jumlah populasi (N) pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah sebanyak 1667 dengan total sampel 65 responde untuk survei periode II yaitu periode Juli-Desember 2025.
3. Menentukan responden;
- Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dipilih secara acak, berdasarkan jam layanan yang berlaku pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.
4. Melaksanakan survei;
- Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini dilaksanakan dalam 2 (dua) periode enam bulanan, yaitu Trimester I dan Trimester II. Untuk Trimester I survei dilaksanakan mulai dari bulan Juli s.d. Desember 2025.
5. Mengolah hasil survei;
- Hasil survei diolah menggunakan tabel yang tertera dalam Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.
- Hasil survei disajikan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam bentuk angka.

Adapun mutu pelayanan yang berdasarkan besaran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut:

- | | |
|-------------------|-----------------|
| ➤ A (Sangat baik) | : 88,31 – 100 |
| ➤ B (Baik) | : 76,61 – 88,30 |
| ➤ C (Kurang baik) | : 65,00 – 76,60 |
| ➤ D (Tidak baik) | : 25,00 – 64,99 |

B. Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini menggunakan teknik survei secara langsung, dimana responden diminta untuk mengisi kuisioner yang sudah disiapkan oleh petugas. Setelah selesai memberikan penilaian, kuisioner tersebut dikumpulkan kembali sampai dengan jumlah responden memenuhi target.

BAB IV

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL SURVEI

A. Pengolahan Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.

Pengolahan data kuisioner dimulai dengan melakukan pengukuran berdasarkan Skala Likert. Setiap pertanyaan masing-masing unsur survei diberi nilai dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Berikut disajikan data responden semester 2 Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu berdasarkan:

1. Jenis Kelamin

Perempuan : 36 Orang
Laki laki : 29 Orang
Total : 65 Orang

2. Jenis Pelayanan Pada PTSP

Legalisir buku nikah : 5 Orang
Legalisir Ijazah : 1 Orang
Lainnya : 59 Orang
Total : 65 Orang

Masing-masing responden telah mengisi pendapat tentang pelayanan yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yang terdiri dari 9 unsur pelayanan dengan memilih salah satu dari empat jawaban yang telah disediakan.

Berdasarkan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hasil perhitungan dari Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Bengkulu Semester II Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Persepsi	Nilai Interval	Keterangan
1	Persyaratan	238	3,66	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	239	3,68	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	239	3,68	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	237	3,65	Sangat Baik

5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	237	3,65	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	251	3,86	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	251	3,86	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	236	3,63	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	236	3,63	Sangat Baik

Untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), didapatkan dengan menjumlahkan Nilai Interval yang diperoleh dan dibagi dengan jumlah Unsur Pelayanan yang dinilai berdasarkan Skala *Likert* yang sudah ditentukan. Hasil IKM yang diperoleh dikonversikan dengan nilai dasar 25, untuk memudahkan interpretasi dalam interval 25-100.

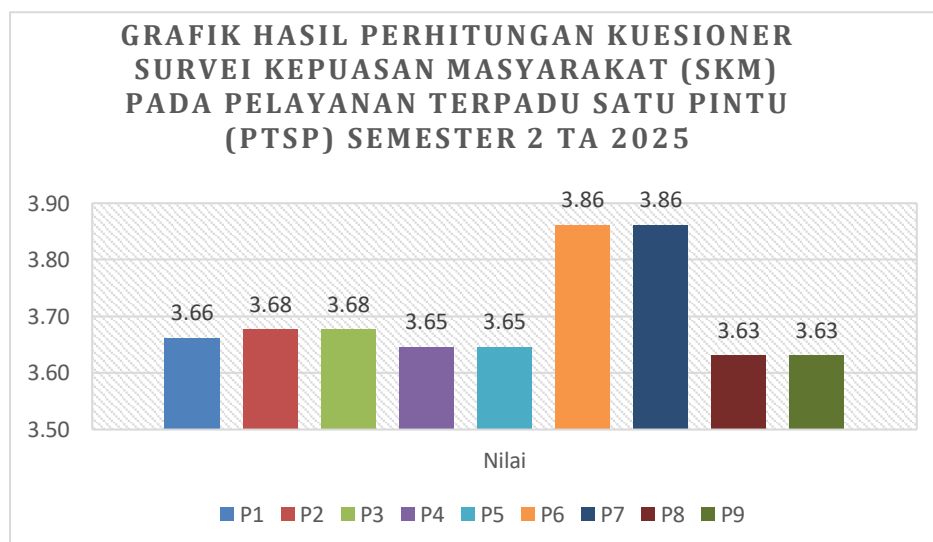
$$IKM = \frac{\sum_{i=1}^9 \bar{x}_i}{9} \times 25 = \frac{(3,66 + 3,68 + 3,68 + 3,65 + 3,65 + 3,86 + 3,86 + 3,63 + 3,63)}{9} \times 25$$

$$IKM = \frac{36,93}{9} \times 25 = 3,72 \times 25 = 92,91$$

Dari perhitungan diatas didapat Indeks Kepuasan Masyarakat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu yang telah dilaksanakan dari bulan Juli sampai Desember Tahun 2025 mempunyai nilai 92,91 atau dengan predikat "**Sangat Baik**".

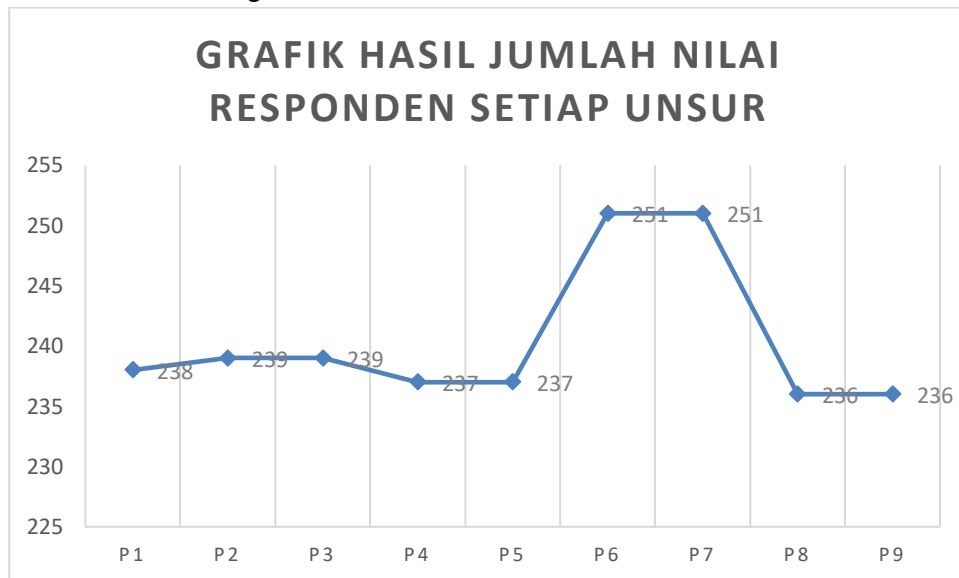
B. Analisa Hasil Survei

Berdasarkan hasil perhitungan pada Lampiran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 ini, jumlah nilai responden dari 9 pertanyaan tentang unsur pelayanan dapat dilihat pada grafik berikut:



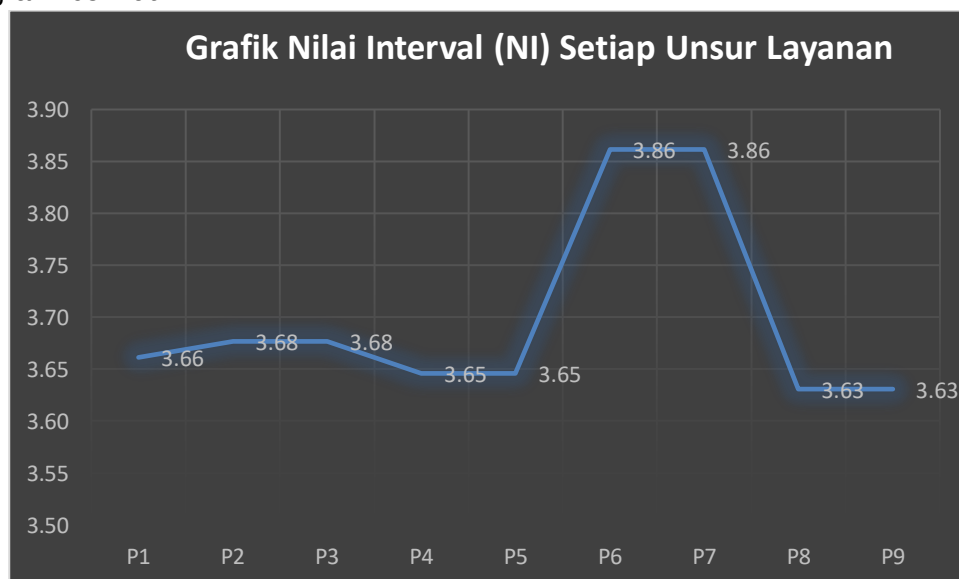
Grafik 1 Hasil Penilaian Responden Tentang Pelayanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Semester 2 Tahun 2025

Berdasarkan penilaian responden pertanyaan nomor 6 dan 7 yaitu 251 mengenai petugas pada pelayanan mendapatkan nilai tertinggi hal ini artinya petugas pelayanan telah memberikan layanan maksimal kepada masyarakat. Hal ini tentunya sesuai dengan program Pemerintah dalam Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik yang anti gratifikasi dan pungli. Sedangkan nilai persepsi yang paling rendah terdapat pada pertanyaan nomor 8 dan 9 tentang penanganan pengaduan layanan namun nilainya tetap sangat baik. Berikut disajikan hasil jumlah nilai responden dalam bentuk grafik:



Grafik 2 Hasil Jumlah Nilai Responden setiap unsur pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Semester 2 Tahun 2025

Nilai persepsi yang telah diperoleh, dikonversikan ke dalam Nilai Interval (NI). Nilai Interval (NI) untuk setiap unsur pelayanan dari 65 responden dapat digambarkan pada grafik berikut ini:



Grafik 3 Nilai Interval (NI) Setiap Unsur pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Semester 2 Tahun 2025

Dari grafik 2 diatas bisa dilihat bahwa unsur pelayanan nomor 8 dan 9 mengenai petugas pelayanan mendapat nilai persepsi yang paling tinggi dan unsur pelayanan nomor 4 dan 5 mengenai pengaduan pelayanan mendapatkan nilai yang paling rendah. Namun dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan tersebut, semuanya mempunyai nilai dengan interval 3,63 – 3,86 (sangat Baik).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala, tak terkecuali dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. Pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu diselenggarakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Oleh karena itu, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, dilaksanakan secara periodik 6 (enam) bulanan, yaitu Semester I dan Semester II. Untuk Semester II, Survei Kepuasan Masyarakat Semester II telah dilaksanakan mulai dari bulan Juli-Desember 2025.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya, telah diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 92,91 atau dengan predikat **"Sangat Baik"**. Hal ini menggambarkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu sudah sangat baik sesuai dengan harapan yang ingin dicapai.

B. Saran

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II yang telah dilaksanakan pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu ini dilakukan dengan maksud untuk mengukur tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan. Kegiatan ini sangat penting dilaksanakan secara berkesinambungan, sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan publik pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

LAMPIRAN I

JENIS LAYANAN PTSP
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI BENGKULU

NO	JENIS LAYANAN	BIDANG/ BIMAS	OUTPUT LAYANAN	ESTIMASI WAKTU	KET
1	Layanan Informasi Estimasi Haji	PHU	Informasi	30 Menit	Selesai ditempat
2	Layanan Permohonan Sewa Asrama Haji	PHU	Informasi Biaya Sewa, dll	30 Menit	Selesai ditempat
3	Layanan Izin Pendirian KBIHU	PHU	Surat Rekomendasi	20 Menit	Ditinggal
4	Layanan Izin Pendirian PPIU	PHU	Surat Rekomendasi	20 Hari	Ditinggal
5	Layanan Legalisir Ijazah Madrasah / PKPPS / Satuan Pendidikan Pesantren	Madrasah / PAPKIS	Legalisir	80 Menit	Selesai ditempat
6	Layanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (Hilang/Rusak)	Madrasah	Surat Keterangan	30 Menit	Selesai ditempat
7	Layanan Permohonan Akreditasi Madrasah	Madrasah	Surat Pengantar	30 Menit	Selesai ditempat
8	Layanan Permohonan Penelitian pada Madrasah	Madrasah	Surat Izin	30 Menit	Selesai ditempat
9	Layanan Permohonan Rohaniawan dan Pembaca Doa	Urais dan Bimas	Surat Tugas Rohaniawan	2 jam	Ditinggal
10	Layanan Konsultasi BP4	Urais	Konsultasi	1 Jam	Selesai ditempat
11	Layanan Legalisir Buku Nikah	Urais	Legalisir	15 Menit	Selesai ditempat
12	Layanan Permohonan Jadwal Sholat/Imsakiyah	Urais	Jadwal Sholat/Imsakiyah	30 Menit	Selesai ditempat
13	Layanan Permohonan Sertifikasi Arah Kiblat	Urais	Pengukuran arah Kiblat dan Sertifikat	1 Minggu	Ditinggal
14	Layanan Izin Pendirian Lembaga Amil Zakat	Penaiszawa	SK Izin Operasional LAZ	15 hari	Ditinggal
15	Layanan Konsultasi Muallaf	Penaiszawa	Konsultasi	3 Hari	Selesai ditempat
16	Layanan Konsultasi Zakat dan Wakaf	Penaiszawa	Konsultasi	1 Hari	Selesai ditempat
17	Layanan Izin Belajar Santri ke Luar Negeri	PAPKIS	Rekomendasi	50 Menit	Selesai ditempat
18	Layanan Izin Penelitian pada Ponpes	PAPKIS	Rekomendasi	20 Menit	Selesai ditempat

19	Layanan Penerbitan Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan Kristen	Kristen	Surat Rekomendasi Paspor	31 menit/dokumen	Selesai ditempat
20	Layanan Rekomendasi Kegiatan Keagamaan Katolik	Katolik	Surat Rekomendasi	30 Menit	Selesai ditempat
21	Layanan Permohonan Pendirian Rumah Ibadah Hindu	Hindu	Tanda Daftar Lembaga dari Dirjen	5 Hari	Ditinggal
22	Layanan Tanda Daftar Rumah Ibadah Budha	Budha	Tanda Daftar Rumah Ibadah	3 Jam	Ditinggal
23	Layanan Informasi dan Dokumentasi (PPID)	TU	Informasi	7 hari	Ditinggal