



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIMESTER II (Juli – Desember 2021)**

**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](mailto:kanwilbengkulu@kemenag.go.id)**

**TAHUN 2021**





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](mailto: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 2021  
Kepala Kantor Wilayah,





# DAFTAR ISI

|                      |    |
|----------------------|----|
| Halaman Judul .....  | i  |
| Kata Pengantar ..... | ii |
| Daftar Isi .....     | iv |

## BAB I PENDAHULUAN

|                          |   |
|--------------------------|---|
| A. Latar Belakang .....  | 1 |
| B. Tujuan .....          | 1 |
| C. Sasaran .....         | 1 |
| D. Prinsip .....         | 1 |
| E. Ruang Lingkup .....   | 2 |
| F. Unsur Penunjang ..... | 2 |
| G. Manfaat .....         | 3 |
| H. Pengertian Umum ..... | 3 |

## BAB II METODE SURVEI

|                            |   |
|----------------------------|---|
| A. Periode Survei .....    | 5 |
| B. Metode Penelitian ..... | 5 |

## BAB III PENUTUP

|               |    |
|---------------|----|
| Penutup ..... | 13 |
|---------------|----|

## 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 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.

### **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.

### **C. Sasaran**

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

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 publik.

### **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 aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur 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 aparatur 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.



### 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 125 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu.

Adapun susunan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, antara lain:

| No | Nama                         | Jabatan dalam Tim |
|----|------------------------------|-------------------|
| 1  | Drs. H. Zahdi, MHI           | Pengarah          |
| 2  | Drs. H. Hamdani, M.Pd        | Penanggung Jawab  |
| 3  | Dr. Muhammad Sukrianto, M.Pd | Ketua             |
| 4  | Fatimah Hijriani NT, ST      | Sekretaris        |
| 5  | Fina Nurmita, S.Pd           | Anggota           |
| 6  | Adi Ardinan, S.IP            | 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 2020, jumlah populasi (N) pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu adalah sebanyak **820**, dengan rincian sebagai berikut:

| No    | Jenis Layanan        | Jumlah |
|-------|----------------------|--------|
| 1     | Legalisir Buku Nikah | 735    |
| 2     | Legalisir Ijazah     | 31     |
| 3     | Lainnya              | 54     |
| Total |                      | 820    |

Berdasarkan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie pada Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ditetapkan jumlah sampel untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 adalah sebanyak 260 sampel, dengan rincian masing-masing 130 sampel untuk survei periode I dan II.

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 telah dilaksanakan mulai dari bulan Januari s.d. Juni 2021. Selanjutnya semester II dilaksanakan bulan Juli s.d. Desember 2021.
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 kuisisioner yang sudah disiapkan oleh petugas. Setelah selesai memberikan penilaian, kuisisioner 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 II Survei Kepuasan Masyarakat pada PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu berdasarkan:

##### 1. Jenis Kelamin

|           |                  |
|-----------|------------------|
| Perempuan | : 75 Orang       |
| Laki laki | : <u>55Orang</u> |
| Total     | : 130 Orang      |

##### 2. Jenis Pelayanan Pada PTSP

|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| Legalisir buku nikah | : 117 Orang      |
| Legalisir Ijazah     | : 8 Orang        |
| Lainnya              | : <u>5 Orang</u> |
| Total                | : 130 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:

| No | Unsur Pelayanan                    | Jumlah Nilai Persepsi | Nilai Interval | Keterangan  |
|----|------------------------------------|-----------------------|----------------|-------------|
| 1  | Persyaratan                        | 475                   | 3,65           | Sangat Baik |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur    | 486                   | 3,74           | Sangat Baik |
| 3  | Waktu Penyelesaian                 | 485                   | 3,73           | Sangat Baik |
| 4  | Biaya/Tarif                        | 519                   | 3,99           | Sangat Baik |
| 5  | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | 487                   | 3,75           | Sangat Baik |
| 6  | Kompetensi pelaksana               | 459                   | 3,53           | Sangat Baik |

|   |   |     |      |             |
|---|---|-----|------|-------------|
| 7 | Perilaku pelaksana                      | 484 | 3,72 | Sangat Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 490 | 3,77 | Sangat Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana                    | 497 | 3,82 | Sangat Baik |

Tabel Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Semester II Tahun 2021

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.

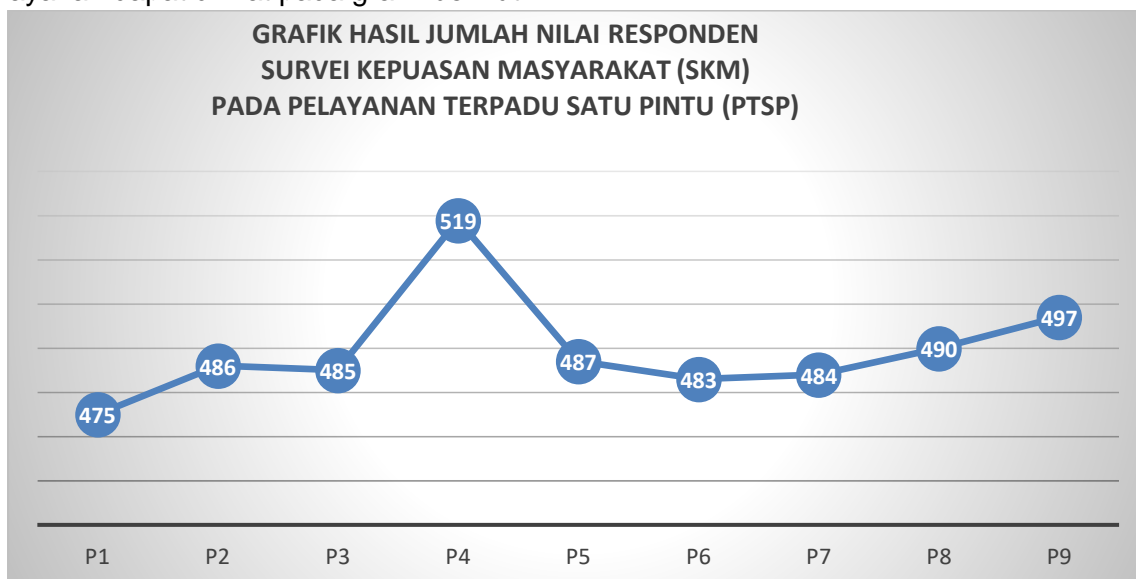
$$IKM = \frac{\sum_{i=1}^9 \bar{x}_i}{9} \times 25 = \frac{(3,65 + 3,74 + 3,73 + 3,99 + 3,75 + 3,72 + 3,72 + 3,77 + 3,82)}{9} \times 25$$

$$IKM = \frac{32}{9} \times 25 = 3,77 \times 25 = 94,25 = 94$$

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 2021 mempunyai nilai 94 atau dengan predikat "**Sangat Baik**".

## B. Analisa Hasil Survei

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

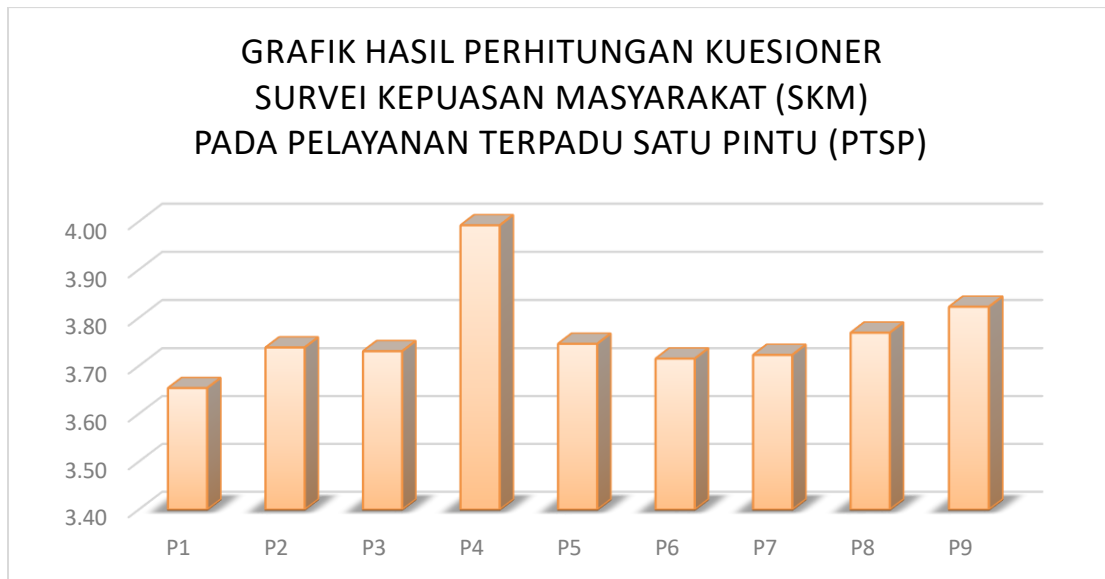


Grafik 1 Jumlah Nilai Responden Tentang Pelayanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Semester 2 Tahun 2021

Berdasarkan penilaian responden pertanyaan nomor 4 yaitu 517 dari 130 responden mengenai Biaya atau tarif pada pelayanan mendapatkan nilai tertinggi, dikarenakan dalam pelayanan tidak ada biaya/tarif dikenakan. 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 3 tentang waktu pelayanan yaitu 436 dari 130 responden.

Nilai persepsi yang telah diperoleh, dikonversikan ke dalam Nilai Interval (NI). Nilai Interval (NI) untuk setiap unsur pelayanan dari 130 responden dapat digambarkan pada grafik berikut ini:



Grafik 2 Nilai Interval Responden Tentang Pelayanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu Semester 2 Tahun 2021

Dari grafik 2 diatas bisa dilihat bahwa semua unsur pelayanan dari nomor 1 sampai nomor 9 semuanya mempunyai nilai dengan interval 3,5324 – 4,00 (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 I, Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan mulai dari bulan Januari – Juni 202 dan selanjutnya semester II dari bulan Juli s.d Desember 2021.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya, telah diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 94 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 1 dan 2 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.