



# KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PACITAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI  
KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
TRIWULAN III - TAHUN 2025



[PACITAN.KEMENAG.GO.ID](http://PACITAN.KEMENAG.GO.ID)



**LAPORAN HASIL  
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN PACITAN  
TRIWULAN III**

Berdasarkan  
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN PACITAN  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia -Nya sehingga pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan pada Triwulan III periode Juli s/d September 2025 dapat terlaksana dengan baik.

Kegiatan survey ini disusun dan dilaksanakan sebagai tindak lanjut dari Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat persepsi dan pengalaman masyarakat atau pengguna layanan terhadap integritas, transparansi, serta akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. Hasil survey ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus dasar perbaikan berkelanjutan dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden dan pihak – pihak yang telah berpartisipasi serta memberikan dukungan dalam pelaksanaan survey ini. Semoga hasil survey ini memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan budaya antikorupsi di lingkungan instansi kami.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPAK) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pacitan, 15 Oktober 2025

Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Pacitan



Drs. Baharudin, M.Pd. 

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI .....	3
BAB I .....	4
KUESIONER SURVEI.....	4
BAB II .....	6
METODOLOGI SURVEI.....	6
A.    Kriteria Responden .....	6
B.    Metode Pencacahan.....	8
C.    Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	9
BAB III .....	11
PENGOLAHAN SURVEI.....	11
A.    Analisis Hasil Survei.....	11
B.    Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei.....	12
BAB IV .....	15
DATA SURVEI.....	15
A.    Data Responden.....	15
B.    Data Dukung Lainnya .....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran .....	22

## BAB I

### KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei mandiri Zona Integritas Tahun 2025 yang dilaksanakan pada Triwulan III bulan Juli s/d September 2025 dan diperoleh sebanyak 55 responden. Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan memuat ruang lingkup sebagai berikut :

**Tabel 1. Tabel Ruang Lingkup Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan**

No	Ruang Lingkup
1	Infomasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas internet dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut, wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar – benar tidak dilakukan pembayaran
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/system pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan meringkas waktu dan hemat biaya

7	<p>Petugas pelayanan</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)</p>
8	<p>Layanan Konsultasi dan pengaduan yang disediakan</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.</p>

## BAB II

### METODOLOGI SURVEI

#### A. Kriteria Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III Tahun 2025 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan diperoleh sebanyak 55 responden yang mengisi survey. Perhitungan pada hasil survey ini menggunakan metode penelitian populasi dimana sebanyak 55 responden yang mengisi kuesioner Survei Persepsi Anto Korupsi dihitung secara keseluruhan.

**Tabel 2.**

**Jumlah Populasi Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan Triwulan III tahun 2025**

No	Jenis Layanan Yang Diterima
1	Layanan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
2	Layanan Konsultasi
3	Layanan Pendidikan Madrasah
4	Layanan Pendidikan Madrasah
5	Layanan Tata Usaha – Kepegawaian
6	Layanan Pendidikan Madrasah
7	Layanan Tata usaha – Kearsipan dan Umum
8	Layanan Tata usaha – Kearsipan dan Umum
9	Layanan Penyuluhan/ Bimbingan Masyarakat Islam
10	Layanan Pendidikan Madrasah
11	Layanan Pendidikan Madrasah
12	Layanan Pendidikan Madrasah
13	Layanan Pendidikan Madrasah
14	Layanan Pendidikan Madrasah
15	Layanan Pendidikan Madrasah
16	Layanan Pendidikan Madrasah
17	Layanan Pendidikan Madrasah
18	Layanan Pendidikan Madrasah

No	Jenis Layanan Yang Diterima
19	Layanan Perijinan dan sertifikasi
20	Layanan Pendidikan Madrasah
21	Layanan Konsultasi
22	Layanan Penyuluhan/ Bimbingan Masyarakat islam
23	Layanan Tata Usaha – Keuangan
24	Layanan Penyuluhan/ Bimbingan Masyarakat islam
25	Pengadministrasi di KUA
26	Layanan Konsultasi
27	Layanan Pendidikan Madrasah
28	Layanan Zakat dan Wakaf
29	Layanan Zakat dan Wakaf
30	Layanan Perijinan dan Sertifikasi
31	Layanan Pendidikan Madrasah
32	Layanan Pendidikan Madrasah
33	Layanan Pendidikan Madrasah
34	Layanan Pendidikan Madrasah
35	Layanan Pendidikan Madrasah
36	Layanan Pendidikan Madrasah
37	Layanan Pendidikan Madrasah
38	Layanan Pendidikan Madrasah
39	Layanan Pendidikan Madrasah
40	Layanan Pendidikan Madrasah
41	Layanan Tata Usaha – Kepegawaian
42	Layanan Pendidikan Madrasah
43	Layanan Pendidikan Madrasah
44	Layanan Pendidikan Madrasah
45	Layanan Pendidikan Madrasah
46	Layanan Pendidikan Madrasah
47	Layanan Pendidikan Madrasah
48	Layanan Pendidikan Madrasah
49	Layanan Pendidikan Madrasah

No	Jenis Layanan Yang Diterima
50	Layanan Pendidikan Madrasah
51	Layanan Tata Usaha - Kepegawaian
52	Layanan Pendidikan Madrasah
53	Layanan Pendidikan Madrasah
54	Layanan Pendidikan Madrasah
55	Layanan Pendidikan Madrasah

## B. Metode Pencacahan

### 1. Persiapan

Sebelum pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, terdapat beberapa Langkah persiapan yang perlu dilakukan agar proses pengumpulan data berjalan tertib dan sesuai prosedur, yaitu sebagai berikut :

- a. Survei dilaksanakan secara online melalui tautan kuesioner yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.
- b. Setiap Satuan Kerja/Unit Layanan menyiapkan responden sesuai kriteria yang telah ditetapkan yaitu para pengguna layanan yang pernah melakukan interaksi atau permohonan layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.
- c. Petugas pelayanan pada PTSP menginformasikan kepada pemohon layanan yang datang untuk mengisi survey setelah kayanan selesai diberikan melalui scan barcode yang sudah disediakan, sementara bagi pemohon layanan yang belum sempat mengisi bisa melakukan pengisian survei melalui link barcode yang disebar melalui media sosial Instagram.

### 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Instrumen survey telah disusun berdasarkan 8 (lima) unsur yang sudah ditetapkan dalam kuesioner
- b. Responden mengisi kuesioner setelah menerima penjelasan awal dari petugas satuan/unit kerja mengenai cara mengakses dan menggunakan tautan survey. Penjelasan ini diberikan untuk memastikan responden memahami alur pengisian dan dapat memberikan jawaban dengan benar.
- c. Setiap jawaban yang sudah diisi oleh responden akan terekam otomatis pada sistem pengumpulan data, termasuk informasi dasar responden yang diperlukan untuk keperluan verifikasi dan analisis objektivitas. Data tersebut

kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi tanpa mengurangi kerahasiaan identitas pribadi responden.

### **3. Waktu Survei**

Kegiatan pengisian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan dilaksanakan pada periode triwulan III yaitu pada 01 Juli 2025 s/d 30 September 2025.

### **4. Populasi Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah menggunakan layanan atau melakukan permohonan layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.

### **5. Lokasi Survei dan Unit Analisis**

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilaksanakan pada lingkup Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan yang mencakup seluruh seksi dan layanan KUA. Pelaksanaan survey dilakukan secara online saat selesai menerima layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan, ataupun responden yang belum melakukan pengisian survey dari berbagai lokasi dapat berpartisipasi selama memiliki akses terhadap tautan survey yang telah disediakan. Unit analisis dalam survey ini adalah pengguna layanan yang menerima pelayanan langsung yang merupakan individu yang pernah berinteraksi atau memperoleh layanan pada periode sesuai pelayanan diterima. Setiap jawaban responden menjadi satuan data yang dianalisis untuk menggambarkan persepsi publik terhadap integritas, kualitas pelayanan, serta potensi risiko terjadinya praktik korupsi dalam proses layanan,

## **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif dilakukan dengan cara mengumpulkan data survey berupa angka untuk menggambarkan bagaimana persepsi masyarakat atau responden terhadap kualitas pelayanan. Metode Deskriptif adalah metode survey yang digunakan untuk mengetahui nilai suatu variable secara apa adanya, bisa satu variable atau lebih, tanpa melakukan perbandingan dengan kelompok lain dan tanpa mencari hubungan sebab – akibat antar variable. Tujuannya Adalah untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang diteliti dengan menggunakan angka – angka dari skor penilaian responden. Skor tersebut kemudian digunakan untuk menunjukkan bagaimana persepsi masyarakat terhadap terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Hasil indeks Persepsi Kualitas Pelayanan disajikan dalam bentuk angka agar diketahui peningkatan atau penurunan Indeks masyarakat setiap periodenya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Menentukan bobot total dari masing – masing indikator pertanyaan survey
- Mencari bobot rata-rata setiap unsur. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1-4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks yang mendekati nilai 4 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik.. Hasil akhir akan memunculkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dengan mengacu kepada nilai berikut :

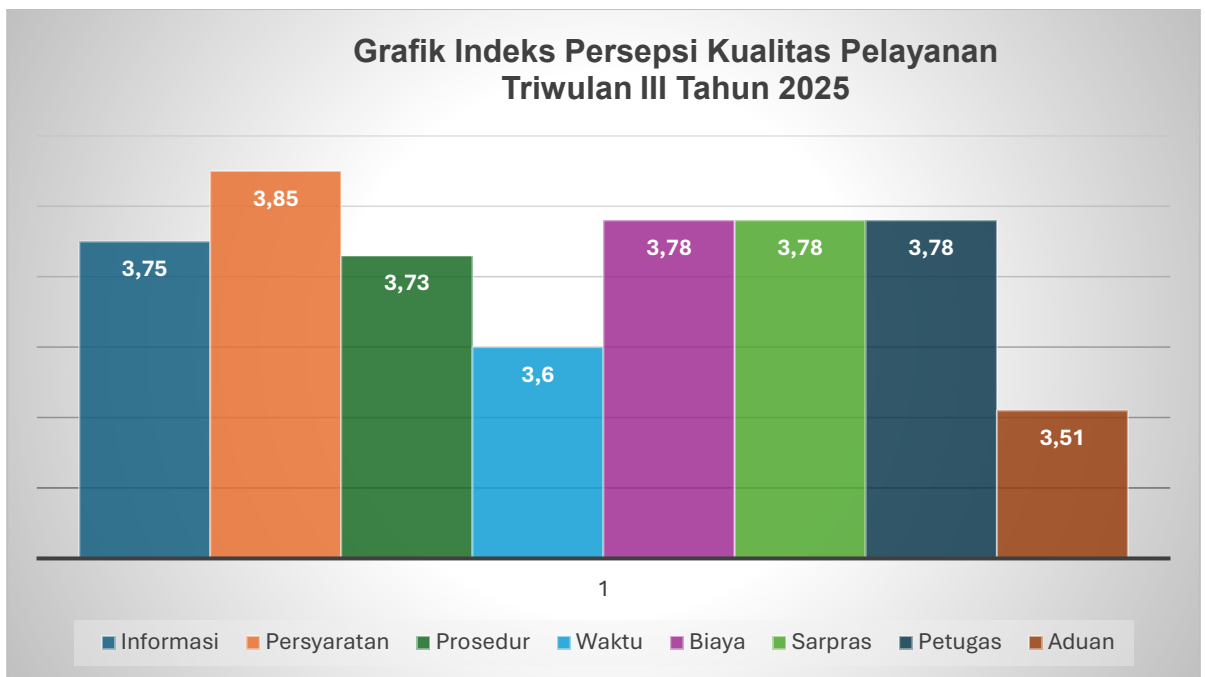
**Tabel 3.**  
**Nilai Persepsi Anti Korupsi**

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88.31 – 100.00	3.53 – 4.00
2	B (Baik)	6.61 – 88.30	3.06 – 3.53
3	C (Kurang Baik)	65.00 – 76.60	2.60 – 3.06
4	D (Tidak Baik)	25.00 – 64.99	1.00 – 2.59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan menunjukkan bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) periode triwulan III tahun 2025 menunjukkan rata rata sebesar **3.72 atau 93.07**, sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan termasuk kategori **A “Sangat Baik”**, dengan rerata masing – masing pertanyaan sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Analisis Hasil Survei Perspesi Kualitas Pelayanan(SPKP)**

	Nilai Per Pernyataan Anti Korupsi							
IPKP Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Kategori	3.75	3.85	3.73	3.60	3.78	3.78	3.78	3.78
IPKP Unit Layanan	93.07 Kategori A (Sangat Baik)							



*Gambar 1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Triwulan III Tahun 2025*

### **B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.51 walaupun masih masuk dalam kategori baik. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu dengan nilai 3.60.
2. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur persyaratan dengan nilai rata-rata adalah 3.85.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik pada form survei kepuasan yang diisi oleh responden diperoleh beberapa kritik/saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Terimakasih atas pelayanannya selama ini dan mohon senantiasa ada progres menuju lebih baik
- Saran dan masukan untuk pelayanan sudah bagus. Semoga kedepannya dapat dikembangkan lebih baik dan berkualitas
- Peningkatan kecepatan dan transportasi proses layanan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan aksesibilitas informasi
- Ditingkatkan pelayanan agar lebih baik, bekerjalah dengan sepenuh hati.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah, sehingga hal ini perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut. Sarana pengaduan, saran, dan masukan diketahui bahwa sebelumnya belum tersedia sarana pengaduan, saran, dan masukan. Fasilitas ini baru tersedia dan bisa dimanfaatkan mulai bulan September, yaitu di akhir periode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III, sehingga informasi mengenai adanya sarana pengaduan saran dan masukan belum tersosialisasi secara optimal dan belum banyak diketahui maupun digunakan oleh masyarakat. Sehingga perlu dilakukan penyebaran informasi secara lebih luas dan berkelanjutan terkait adanya sarana pengaduan, agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang sudah disediakan. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai indeks Kepuasan masyarakat pada unsur sarana pengaduan, saran dan masukan , tetapi juga dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pada unsur pengaduan, pemberian saran dan masukan terkait pelayanan yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.
2. Permasalahan yang kedua yang perlu menjadi fokus adalah rendahnya hasil survei kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan. Dari hasil survei, unsur waktu pelayanan memperoleh nilai terendah kedua dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yang dimungkinkan terkait beberapa aspek seperti ketepatan waktu penyelesaian layanan, kecepatan dalam proses pelayanan, dan kepastian durasi penyelesaian layanan. Dengan demikian, hal ini kemudian menjadi dasar untuk Menyusun rencana tindak lanjut yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek waktu penyelesaian pelayanan.

Atas dasar temuan tersebut, rencana tindak lanjut akan disusun untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, diharapkan bahwa rencana tindak lanjut ini tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menyelesaikan permasalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

**Tabel 5**  
**Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei**

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Layanan Pengaduan dan Konsultasi	Rapat koordinasi dengan Tim Pengaduan Masyarakat dan Tim Humas KanKemenag Pacitan untuk melakukan sosialisasi offline dan online terkait adanya Layanan konsultasi dan pengaduan yang sudah disediakan	Triwulan IV	Tim Pengaduan masyarakat, Tim Humas
2	Jangka Waktu Pelayanan	Rapat Koordinasi dengan Petugas PTSP dan Tim Humas untuk menjelaskan ketepatan waktu pelayanan yang ada dengan melakukan sosialisasi offline dan online	Triwulan IV	Bagian Petugas Pelayanan pada PTSP, Tim Humas

## BAB IV

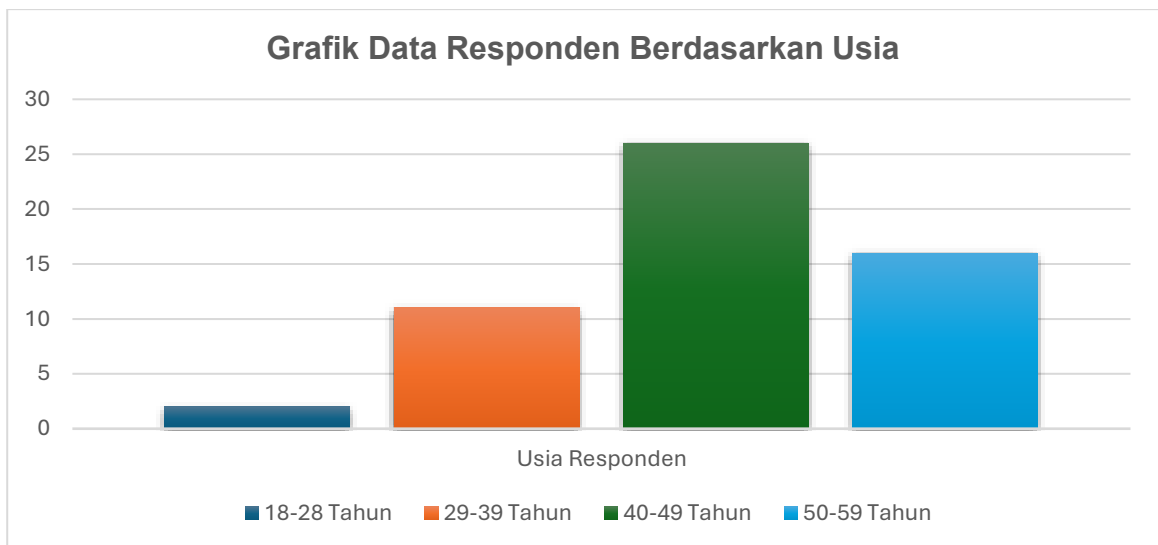
### DATA SURVEI

#### A. Data Responden

**Tabel 6**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	%
1	18-28 Tahun	2	3.7%
2	29-39 Tahun	11	20.1%
3	40-49 Tahun	26	47.2%
4	50-59 Tahun	16	29%
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berumur antara 40-49 Tahun yaitu berjumlah 26 (dua puluh enam) orang dengan presentase 47.2%.



*Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Usia*

**Tabel 7**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Usia	Frekuensi	%
1	Laki – Laki	28	50.9%
2	Perempuan	27	49.1%
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden pada survei terdiri dari 28 orang laki – laki atau 50.9% dari total responden, dan 27 orang Perempuan atau 49.1%. hal ini menunjukkan bahwa komposisi responden hampir seimbang antara laki-laki dan Perempuan. Perbedaan jumlahnya sangat kecil, sehingga representasi persepsi antara kedua kelompok dapat dianggap merata. Komposisi yang seimbang ini mendukung objektivitas hasil survey karena tidak ada dominasi dari salah satu kelompok jenis kelamin.

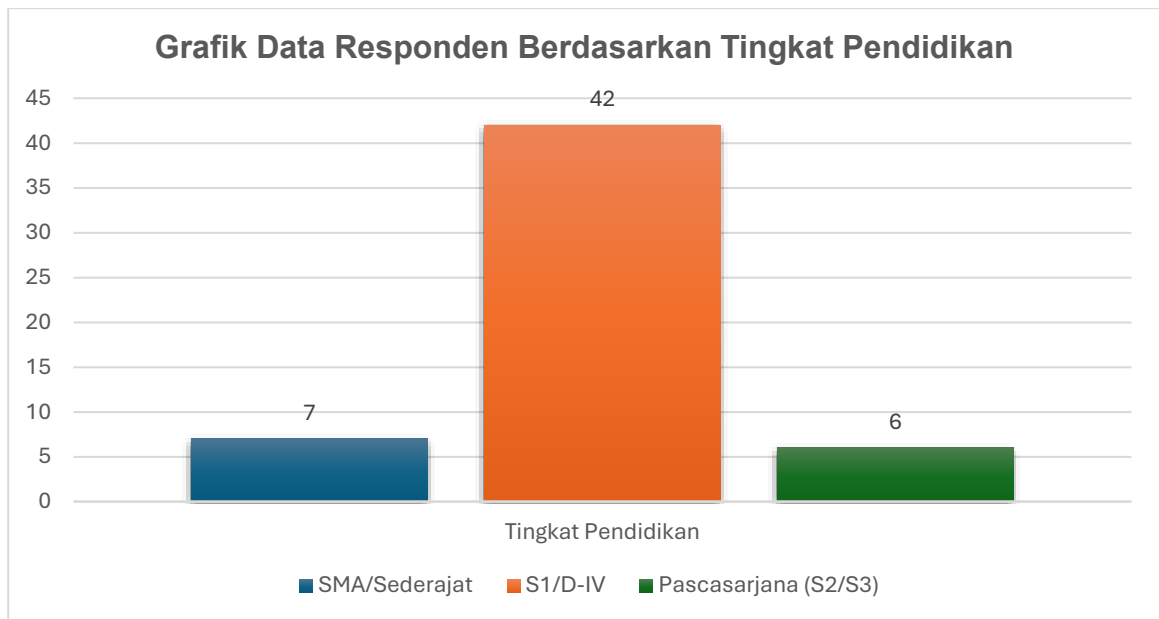


*Gambar 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

**Tabel 8**  
**Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SMA/Sederajat	7	12.7%
2	S1/ D-IV	42	76.4%
3	Pascasarjana (S2/S3)	6	10.9%
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam survey memiliki Tingkat Pendidikan S1/D-IV, yaitu sebanyak 42 orang atau 76.4% dari total responden. Hal ini menggambarkan bahwa Sebagian besar peserta survey memiliki latar belakang Pendidikan tinggi. Sementara itu, responden dengan Pendidikan SMA atau sederajat berjumlah 7 orang atau 12.7% dan responden dengan Pendidikan pascasarjana (S2/S3) berjumlah 6 orang atau 10.9%

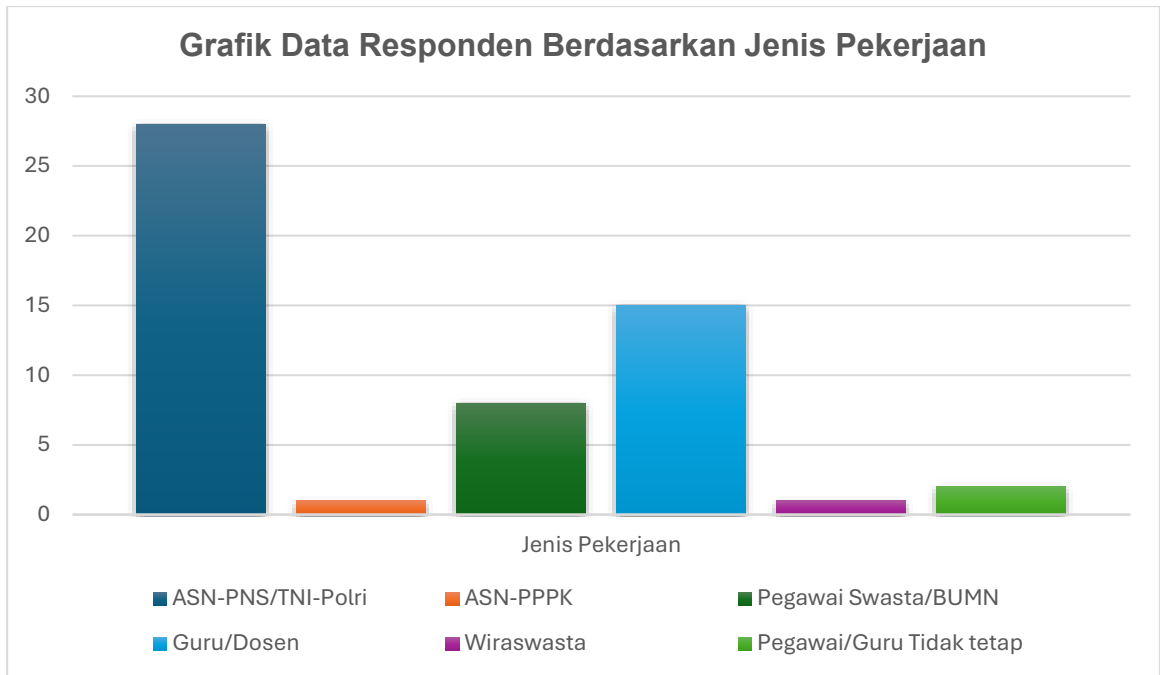


*Gambar 4 data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan*

**Tabel 9**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
1	ASN-PNS/TNI-Polri	28	50.9%
2	ASN-PPPK	1	1.8%
3	Pegawai Swasta/BUMN	8	14.5%
4	Guru/Dosen	15	27.4%
5	Wiraswasta	1	1.8%
6	Pegawai/Guru Tidak Tetap	2	3.6%
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data pada table tersebut, Sebagian besar responden merupakan ASN-PNS/TNI-Polri, yaitu sebanyak 28 orang atau 50.9% dari total responden. Kelompok pekerjaan terbesar berikutnya Adalah guru/Dosen, berjumlah 15 orang atau 27.4%. selain itu terdapat 8 responden atau 14.5 yang bekerja sebagai pegawai swasta atau BUMN.



*Gambar 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan*

**B. Data Dukung Lainnya**

**PERHITUNGAN HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPKP)**

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN							
	Informasi	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Sarpras	Perilaku	Aduan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	4	4	4	3	4	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	3	4	3	4
15	4	4	3	3	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	3	2	3
18	4	4	4	3	4	4	4	3
19	4	4	2	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	3

22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3
25	4	4	4	3	4	4	4	3
26	3	4	4	3	4	4	4	4
27	4	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	2	2	3	3	3	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	3	4	3	3	3
48	4	4	3	4	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4

50	3	4	4	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	3	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	3
Total Nilai Pertanyaan	206	212	205	198	208	208	208	193
<b>Nilai Per Unsur</b>	<b>3,75</b>	<b>3,85</b>	<b>3,73</b>	<b>3,60</b>	<b>3,78</b>	<b>3,78</b>	<b>3,78</b>	<b>3,51</b>
<b>Nilai Konversi per Unsur</b>	<b>93,64</b>	<b>96,36</b>	<b>93,18</b>	<b>90,00</b>	<b>94,55</b>	<b>94,55</b>	<b>94,55</b>	<b>87,73</b>
<b>Kategori Per Unsur</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM OPP</b>	<b>3,72</b>							
<b>IKM Konversi OPP</b>	<b>93,07</b>							
<b>Mutu Layanan Unit</b>	<b>A</b>							

## Lampiran



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN PACITAN



Kemenag  
Berdampak

**BerAKHLAK**  
Kemendiknas Kemendagri Kemendikbud Kemendikbudristek Kemendikbudristek Kemendikbudristek



# Dukung Upaya Pelayanan **Lebih Baik!**

Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Pacitan mengimbau masyarakat  
untuk mengisi :

- ✓ **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)**
- ✓ **Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)**
- ✓ **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**



Partisipasi Anda menjadi bahan evaluasi penting dalam peningkatan mutu layanan, penguatan integritas, serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih profesional.

<https://s.id/surveipersepsimasyarakat>

<http://www.pacitan.kemenag.go.id>



[pacitan\\_kemenag](#)



[kemenagpacitan](#)



[Kemenag Pacitan](#)



[Kankemenag Pacitan](#)



**Bagian 1 dari 7**

## Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan Tahun 2025

[Yth. Bapak/Ibu Pimpinan/Layanan sdy](#) Unit Kerja / Satuan Kerja di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan

Assalamualaikum Mr. Wb.

Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada satuan kerja ini. Berilah **bilangan antara 1 – 4** pada setiap pernyataan, dimana **semakin banyak bilangan** yang Bapak/Ibu berikan menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan kami semakin baik.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Mr. Wb.

**Masukkan Alamat Email Aktif \***

Teks jawaban singkat

**Bagian 2 dari 7**

### UNIT KERJA/SATUAN KERJA PEMBERI LAYANAN

Pilih Unit Kerja/Satuan Kerja Pemberi Layanan

**Pilih Unit Kerja/Satuan Kerja Pemberi Layanan**

- Kankemenag Kab. Pacitan
- KUA Kec. Pacitan
- KUA Kec. Kebonagung
- KUA Kec. Arjosari
- KUA Kec. Tulakan
- KUA Kec. Ngadirojo
- KUA Kec. Sudimoro
- KUA Kec. Punung
- KUA Kec. Pringkuku
- KUA Kec. Donorojo
- KUA Kec. Nawangan
- KUA Kec. Bandar
- KUA Kec. Tegalombo

**Bagian 3 dari 7**

### PROFIL RESPONDEN

Data Bapak/Ibu yang telah diformasikan akan terjaga kerahasiaannya dan tidak akan diungkapkan

**Nama Responden \***

Teks jawaban singkat

**Jenis Kelamin \***

Pria

Wanita

**Usia \***

18 - 20 Tahun

21 - 29 Tahun

30 - 40 Tahun

41 - 50 Tahun

51 - 60 Tahun

**Pendidikan Terakhir \***

Tidak Sekolah

SD/Sederajat

SMP/Sederajat

SMA/Sederajat

Diploma I/II/III

S1

S2

S3

Yang lain

**Anal Sakter / Masyarakat \***

Kankemenag

Kantor Uusyan Agama

Madrasah

Pemerintahan Daerah

Perusahaan Swasta/UMKM

Masyarakat

Yang lain

**No. HP Responden dengan WA Aktif \***

Teks jawaban singkat

**Jenis Pelayanan Yang Telah Diterima \***

Mohon pilih jenis layanan yang telah diterima

Layanan Konsultasi

Layanan Tata Usaha - Kepegawaian

Layanan Tata Usaha - Organisasi dan Tatakelola

Layanan Tata Usaha - Hukum dan Orang Asing

Layanan Tata Usaha - Perencanaan Anggaran

Layanan Tata Usaha - Keuangan

Layanan Tata Usaha - Keagamaan dan Umum

Layanan Tata Usaha - Humas, Protokoler dan Sistem Informasi

Layanan Tata Usaha - Pengadaan Barang/Jasa

Layanan Peljnan dan Sertifikasi

Layanan Haji dan Umrah

Layanan Pendidikan Madrasah

Layanan Pendidikan Agama Islam

Layanan Pendidikan Sinyah dan Pondok Pesantren

**Nama Layanan Yang Telah Diterima \***  
 Mohon tuliskan nama layanan yang telah diterima.

Terserah jawaban singkat

---

**Periode Menerima Layanan**

Trisulan I ( Januari - Maret )

Trisulan II (April - Juni)

Trisulan III (Juli - September)

Trisulan IV (Oktober - Desember)

---

**Tanggal Menerima Layanan \***

Bulan, hari, tahun

---

**Apakah Anda merupakan Penyandang Disabilitas \***

Ya

Tidak.

---

!!!

**Jika Ya, jenis disabilitas apa yang dimiliki? Jika Tidak, mohon dilewati**

Disabilitas Fisik

Disabilitas Intelektual

Disabilitas Mental

Disabilitas Sensorik

**Bagian 4 dari 7**

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah suatu instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai tanggapan, pengalaman, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan, yang bertujuan untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif.

---

**1. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini \***

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

---

**2. Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan \***

Informasi Prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

---

**3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini \***

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

---

!!!

**4. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan \***

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran

1 2 3 4

☆ ☆ ☆ ☆

**6. Petugas pelayanan memiliki kompetensi sesuai dengan layanan yang diberikan \***

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

**7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat \***

Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memaki seragam, tanda pengenal dll) petugas melayani dengan ramah

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

**8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses \***

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjutnya jelas.

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

**9. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelaksanaan pelayanan \***

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring, maupun hybrid.

1	2	3	4
☆	☆	☆	☆

**Bagian 4 dari 7**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan unit kerja kami. Hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Survei bersifat **anonim dan rahasia**.  
Mohon berikan penilaian sesuai pengalaman Anda saat menerima layanan.

---

**1. Apakah Peryaratan layanan diformulasikan dengan jelas dan mudah dipahami? \***

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

---

**2. Prosedur/Aler layanan mudah dipahami dan dilakukan? \***

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

---

**3. Layanan yang diberikan sesuai tepat waktu? \***

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

---

**4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami? \***

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

---

**5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan? \***

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

**Bagian 5 dari 7**

**SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) ini bertujuan untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap **integritas, transparansi, dan potensi praktik korupsi** dalam pelayanan di unit kerja kami.

Jawaban Anda akan digunakan sebagai dasar perbaikan tata kelola serta upaya pencegahan tindak korupsi. Survei ini bersifat **anonim dan rahasia**.

---

**1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini? \***

Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membuat bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, ketersabitan, afimamater dan sejenisnya.

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

---

**2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini? \***

Tidak ada Petugas memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan mengindikasikan kecurangan, seperti: panyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

---

**3. Tidak ada penerimaan imbalan/uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini? \***

Tidak ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan, jaid, rokok, pensil, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort, perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

---

**4. Tidak ada Pungutan Liar (Pungli) pada unit layanan ini? \***

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu pemintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti: 'uang administrasi', 'uang rokok', 'uang terima kasih', dll).

1 2 3 4

6b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) \*

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

7a. Petugas melayani saya dengan ramah \*

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

7b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan \*

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses \*

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

9a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan \*

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

9b. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala \*

1 2 3 4  
☆ ☆ ☆ ☆

Bagian 7 dari 7

### SARAN DAN MASUKAN



Sampaikan saran dan masukan Anda demi perbaikan pada layanan kami di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan

### Mohon Tuliskan Saran dan Masukan Anda \*

Teks jawaban singkat

.....