



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PACITAN

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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BBS|E).

Token : PI3qgOgd

PACITAN.KEMENAS.CO.ID



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

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 IV periode Oktober s/d November 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, 29 Desember 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 | 26 |

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 penryataan 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 prosdur/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 IV Tahun 2025 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan diperoleh sebanyak 164 responden yang mengisi survey. Perhitungan pada hasil survey ini menggunakan metode penelitian populasi dimana sebanyak 164 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 (delapan) 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 pegisian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan dilaksanakan pada periode triwulan IV yaitu pada 01 Oktober 2025 s/d 29 Desember 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 **3.78 atau 94.42**, 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 | 3.79 | 3.79 | 3.76 | 3.77 | 3.78 | 3.77 | 3.80 | 3.75 |
| IPKP Unit Layanan | 94.42 Kategori A (Sangat Baik) | | | | | | | |



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

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan pengaduan saran dan masukan masih mendapatkan nilai terendah yaitu 3.75 sama dengan periode sebelumnya yaitu Triwulan III, meskipun nilai pada triwulan ini terdapat peningkatan sebesar 0.34 dibandingkan periode sebelumnya, sedangkan unsur lain yang mendapatkan nilai terendah kedua yaitu Prosedur Layanan dengan

nilai 3.76, dan nilai ini juga terdapat peningkatan dibandingkan periode sebelumnya yaitu sebesar 3.73.

2. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur Petugas pelayanan dengan nilai rata-rata adalah 3.80.

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 :

- Sejahtera yang saya terima sudah bagus. Mojon dipertahankan.
- Layanan sudah baik supaya untuk dipertahankan dan ditingkatkan sesuai perkembangan keadaan.
- Pelayanan sudah baik, kedepan semoga tetap menjaga konsistensi pelayanan sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- System yang masih eror menjadikan pelayanan yang harus diketahui dan harus ditambahkan prasarana yang lebih baik lagi dengan menambahkan alat informasi dan telekomunikasi yang memudahkan masyarakat mengaksesnya sehingga mempermudah pelayanan dengan transparan.

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

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan masih mendapatkan nilai terendah meskipun sudah terdapat peningkatan nilai jika dibandingkan dengan periode sebelumnya yaitu sebesar 0.34, sehingga perlu adanya rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait dengan adanya penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. Dengan tindak lanjut periode sebelumnya yaitu adanya sosialisasi secara online maupun offline kepada masyarakat terkait adanya sarana pengaduan dan saran dan menghasilkan peningkatan nilai pada hasil survey, maka tindak lanjut yang sudah dilaksanakan tersebut akan dilanjutkan pada rencana tindak lanjut periode Triwulan IV sekarang ini, sehingga masyarakat lebih mudah dan memahami adanya sarana pengaduan dan saran pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan.
2. Permasalahan yang kedua yang perlu menjadi fokus adalah rendahnya hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian pengguna layanan masih menilai prosedur layanan yang ada belum sepenuhnya mudah dipahami, belum tersosialisasi secara optimal, serta masih

terdapat tahapan layanan yang dianggap kurang sederhana, sehingga perlu adanya peningkatan proses atau kemudahan dalam memberikan dan menerima layanan.

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 SPKP 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 | Melanjutkan rencana aksi yang sudah dilakukan pada periode sebelumnya, yaitu melakukan sosialisasi secara offline dan online adanya sarana pengaduan, saran, dan masukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. | Triwulan I Tahun 2026 | Tim Pengaduan masyarakat, Tim Humas |
| 2 | Prosedur Pelayanan | Rapat Koordinasi dengan Petugas PTSP dan Tim Humas agar dapat memberikan Gambaran prosedur layanan yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan, serta apabila memungkinkan akan melakukan digitalisasi layanan yang diharapkan dapat mempermudah prosedur pelayanan yang dibutuhkan | Triwulan I Tahun 2026 | Bagian Petugas Pelayanan pada PTSP, Tim Humas |

BAB IV

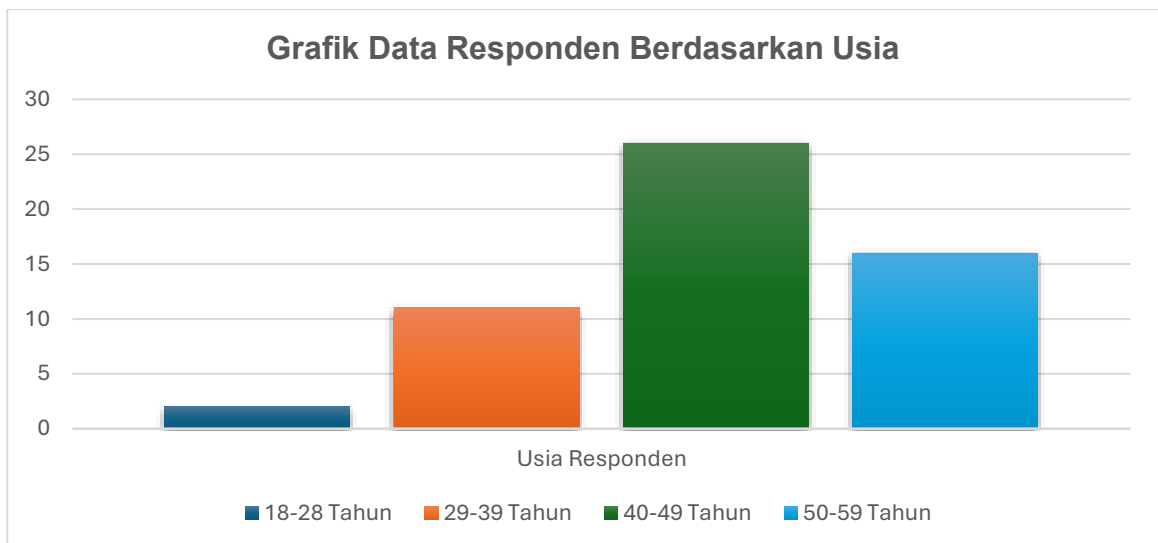
DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel 6
Data Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Frekuensi | % |
|---------------|-------------|------------|-------------|
| 1 | 18-28 Tahun | 10 | 6.09 |
| 2 | 29-39 Tahun | 35 | 21.35 |
| 3 | 40-49 Tahun | 78 | 47.56 |
| 4 | 50-59 Tahun | 41 | 25 |
| Jumlah | | 164 | 100% |

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berumur antara 40-49 Tahun yaitu berjumlah 78 (tujuh puluh delapan) orang dengan presentase 47.56%.



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel 7
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Usia | Frekuensi | % |
|---------------|-------------|------------|-------------|
| 1 | Laki – Laki | 82 | 50% |
| 2 | Perempuan | 82 | 50% |
| Jumlah | | 164 | 100% |

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden pada survei terdiri dari 82 orang laki – laki atau 50% dari total responden, dan 82 orang Perempuan atau 50%. hal ini menunjukkan bahwa komposisi responden seimbang antara laki-laki dan Perempuan.

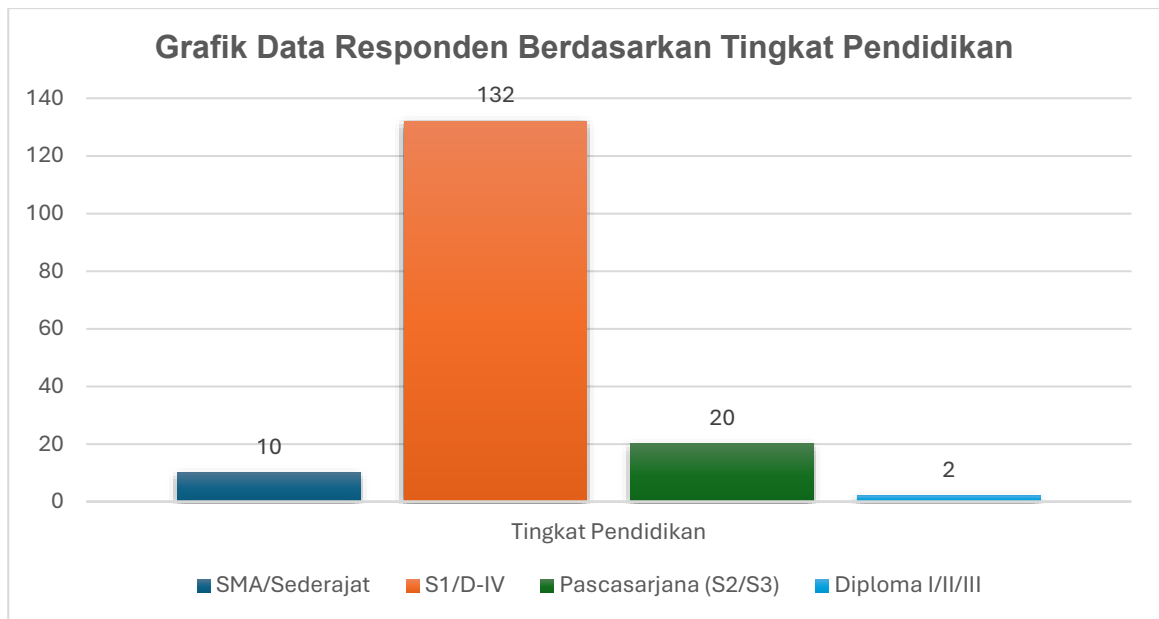


Gambar 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 8
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Pendidikan | Frekuensi | % |
|---------------|----------------------|------------|-------------|
| 1 | SMA/Sederajat | 10 | 6.1% |
| 2 | Diploma I/II/III | 2 | 1.22% |
| 3 | S1/ D-IV | 132 | 80.49% |
| 4 | Pascasarjana (S2/S3) | 20 | 12.19% |
| Jumlah | | 164 | 100% |

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam survey memiliki Tingkat Pendidikan S1/D-IV, yaitu sebanyak 132 orang atau 80.49% 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 10 orang atau 6.1%, responden dengan Pendidikan Diploma I/II/III sebanyak 2 orang atau 1.22%, dan responden dengan Pendidikan pascasarjana (S2/S3) berjumlah 20 orang atau 12.19%

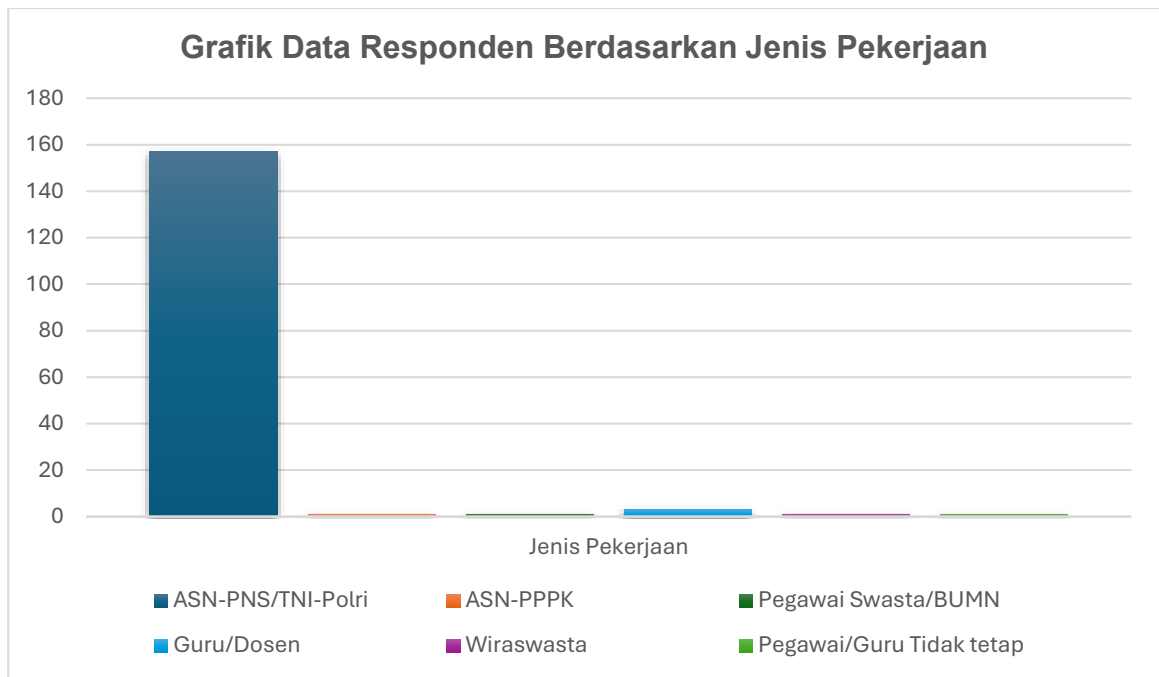


Gambar 4 data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 9
Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| No | Jenis Pekerjaan | Frekuensi | % |
|---------------|--------------------------|------------|-------------|
| 1 | ASN-PNS/TNI-Polri | 157 | 95.73% |
| 2 | ASN-PPPK | 1 | 0.6% |
| 3 | Pegawai Swasta/BUMN | 1 | 0.6% |
| 4 | Guru/Dosen | 3 | 1.87% |
| 5 | Wiraswasta | 1 | 0.6% |
| 6 | Pegawai/Guru Tidak Tetap | 1 | 0.6% |
| Jumlah | | 164 | 100% |

Berdasarkan data pada table tersebut, Sebagian besar responden merupakan ASN-PNS/TNI-Polri, yaitu sebanyak 157 orang atau 95.73% dari total responden.



Gambar 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

B. Data Dukung Lainnya
DATA RESPONDEN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

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

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |



| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 113 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 122 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 124 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 126 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |



| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 138 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 139 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 151 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 164 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| Total Nilai Pertanyaan | 622 | 621 | 617 | 618 | 620 | 618 | 624 | 615 |
| Nilai Per Unsur | 3,79 | 3,79 | 3,76 | 3,77 | 3,78 | 3,77 | 3,80 | 3,75 |
| Nilai Konversi per Unsur | 94,82 | 94,66 | 94,05 | 94,21 | 94,51 | 94,21 | 95,12 | 93,75 |
| Kategori Per Unsur | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM OPP | 3,78 | | | | | | | |
| IKM Konversi OPP | 94,42 | | | | | | | |
| Mutu Layanan Unit | A | | | | | | | |



Lampiran



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PACITAN



Kemenag
Berdampak

BerAKHLAK
Kemendiknas Kemendikbud Kemendikbud
Kemendikbud Kemendikbud Kemendikbud



“ 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

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

1. Kankemenag Kab. Pacitan
2. KUA Kec. Pacitan
3. KUA Kec. Kebonagung
4. KUA Kec. Arjosari
5. KUA Kec. Tulakan
6. KUA Kec. Ngadirojo
7. KUA Kec. Sudimoro
8. KUA Kec. Punung
9. KUA Kec. Pringkuku
10. KUA Kec. Donorojo
11. KUA Kec. Nawangan
12. KUA Kec. Bandar
13. KUA Kec. Tegalombo

Bagian 3 dari 7

PROFIL RESPONDEN

Data Bapak/Ibu yang telah diformatiskan 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/Sebelumnya

SMP/Sebelumnya

SMA/Sebelumnya

Diploma I/II/III

S1

S2

S3

Yang lain

Anal Sakter / Masyarakat *

Kankemenag

Kantor Ujuran Agama

Madrasah

Pemerintahan Daerah

Perusahaan Swasta/UMM

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 Peljiran dan Sertifikasi

Layanan Haji dan Umrah

Layanan Pendidikan Madrasah

Layanan Pendidikan Agama Islam

Layanan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

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

Tersa-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 diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami? *

1 2 3 4
☆ ☆ ☆ ☆

2. Prosedur/Alur 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 membeda-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: penerobosan 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, transfer, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan, jaid, rokok, parkir, pembelian, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort, perjalanan/jasa transportasi, 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
