



# KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

## KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Jl. Ahmad Yani Nomor 11 Margajaya Bekasi Selatan Kota Bekasi 17141

Telepon (021) 88954572 Faksimile (021) 88954572

Email [kotabekasi@kemenag.go.id](mailto:kotabekasi@kemenag.go.id)

## LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi

Tahun 2025 – Triwulan 1

### Dasar Hukum:

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

### 1. Pendahuluan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 – Triwulan 1 dilaksanakan sebagai upaya Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi dan dasar peningkatan mutu pelayanan agar semakin transparan, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### 2. Metodologi

Periode survei: 2 Januari s.d. 31 Maret 2025

Jumlah responden: 45 orang

Jumlah parameter: 9 parameter pelayanan

Metode pengumpulan data: Per responden per parameter

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 1 / \text{Jumlah Parameter} \\ &= 1 / 9 = 0,111 \end{aligned}$$

IKM Unit Pelayanan x 25

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

### KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Jl. Ahmad Yani Nomor 11 Margajaya Bekasi Selatan Kota Bekasi 17141

Telepon (021) 88954572 Faksimile (021) 88954572

Email [kotabekasi@kemenag.go.id](mailto:kotabekasi@kemenag.go.id)

### 3. Parameter yang Dinilai

1. Kesesuaian Persyaratan Layanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kewajaran Biaya
5. Kesesuaian Produk Layanan
6. Kemampuan/Kompetensi Petugas
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas
8. Kualitas Sarana Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

### 4. Hasil Perhitungan SKM

No	Parameter Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Konversi (x25)	Kategori
1	Kesesuaian Persyaratan Layanan	3.69	92.22	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.47	86.67	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3.42	85.56	Baik
4	Kewajaran Biaya	4.00	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.64	91.11	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3.40	85.00	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.47	86.67	Baik
8	Kualitas Sarana Prasarana	3.24	81.11	Baik



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

### KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Jl. Ahmad Yani Nomor 11 Margajaya Bekasi Selatan Kota Bekasi 17141

Telepon (021) 88954572 Faksimile (021) 88954572

Email [kotabekasi@kemenag.go.id](mailto:kotabekasi@kemenag.go.id)

9	Penanganan Pengaduan	3.42	85.56	Baik
---	----------------------	------	-------	------

**Rata-rata IKM (Skala 0–4): 3,53**

**IKM Konversi (Skala 0–100): 88,21**

**Kategori Mutu Pelayanan: BAIK (B)**

### 5. Analisis

Secara umum, masyarakat menilai pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi berada pada kategori baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,21. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada Kewajaran Biaya/Tarif dengan nilai 4,00, yang mengindikasikan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, transparan, dan bebas dari pungutan yang tidak semestinya. Hal ini mencerminkan komitmen Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang bersih dan berintegritas.

Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,24. Meskipun masih berada pada kategori baik, unsur ini perlu menjadi perhatian dan fokus perbaikan agar kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan dapat terus ditingkatkan..

### 6. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025, rekomendasi peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan antara lain:

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik, khususnya pada ruang tunggu, fasilitas pendukung layanan, dan penyediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. Mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan, agar waktu penyelesaian layanan dapat semakin cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.
3. Memperkuat kompetensi dan profesionalisme petugas pelayanan, melalui pelatihan pelayanan prima, peningkatan kemampuan teknis, serta penguatan etika pelayanan publik.
4. Mengoptimalkan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kanal digital, agar pengaduan dapat ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan akuntabel.

### 7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor



## KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

### KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Jl. Ahmad Yani Nomor 11 Margajaya Bekasi Selatan Kota Bekasi 17141

Telepon (021) 88954572 Faksimile (021) 88954572

Email [kotabekasi@kemenag.go.id](mailto:kotabekasi@kemenag.go.id)

---

Kementerian Agama Kota Bekasi berada pada kategori **baik**, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **88,21**. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai baik hingga sangat baik, yang mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil SKM ini menjadi dasar evaluasi serta acuan dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan publik pada periode selanjutnya, guna mewujudkan pelayanan yang semakin profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI

Tanggal Survei : Jam Survei: ☐ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		
(Lingkari angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Usia	1. <19	4. 40-49
	2. 20-29	5. >50
	3. 30-39	

II. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *) 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kuran sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Saran:		

\*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden



20	Perempuan	40-49	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	Perempuan	>50	4	3	3	4	4	3	3	3	3
22	Laki-Laki	<19	4	3	4	4	4	3	3	2	2
23	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	3	4	4	4	4
24	Laki-Laki	40-49	3	3	2	4	4	3	4	3	4
25	Perempuan	40-49	4	4	3	4	4	3	3	3	3
26	Laki-Laki	>50	4	4	4	4	4	2	3	3	2
27	Perempuan	40-49	4	3	4	4	4	3	3	4	3
28	Perempuan	30-39	3	4	3	4	3	3	4	3	4
29	Perempuan	>50	4	3	4	4	4	3	4	3	3
30	Laki-Laki	40-49	4	4	3	4	4	3	3	4	4
31	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	3	3	3	3
32	Perempuan	>50	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	Laki-Laki	<19	3	3	3	4	4	4	4	4	3
34	Perempuan	>50	3	3	3	4	4	4	4	2	4
35	Perempuan	20-29	3	2	3	4	3	4	2	3	4
36	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	Perempuan	>50	4	4	3	4	3	3	4	4	3
38	Laki-Laki	30-39	4	4	4	4	3	4	4	3	4
39	Perempuan	40-49	4	3	3	4	3	3	4	3	4
40	Laki-Laki	>50	4	4	3	4	4	3	4	4	3
41	Perempuan	>50	4	4	3	4	4	3	3	3	4
42	Laki-Laki	20-29	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	Perempuan	40-49	3	4	4	4	4	3	4	3	3

44	Perempuan	30-39	4	4	3	4	3	3	3	4	4
45	Laki-Laki	>50	3	4	4	4	4	4	3	3	3
Jumlah Nilai per Parameter (JP)			166	156	154	180	164	153	156	146	154
Nilai Rata- rata (NRR) per Parameter			3,69	3,47	3,42	4,00	3,64	3,40	3,47	3,24	3,42
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-4			3,53								
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-100			88,21								
Kategori Penilaian			Baik								

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian SKM, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu :

Baik

