



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

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi

Tahun 2025 – Triwulan 2

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 2 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: 1 April s.d. 30 Juni 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

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 | 3.62 | 90.56 | Sangat Baik |
| 2 | Kemudahan Prosedur Pelayanan | 3.44 | 86.11 | Baik |
| 3 | Kecepatan Pelayanan | 3.47 | 86.67 | Baik |
| 4 | Kewajaran Biaya | 4.00 | 100.00 | Sangat Baik |
| 5 | Kesesuaian Produk Layanan | 3.62 | 90.56 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Petugas | 3.47 | 86.67 | Baik |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan Petugas | 3.53 | 88.33 | Sangat Baik |
| 8 | Kualitas Sarana Prasarana | 3.27 | 81.67 | 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

| | | | | |
|---|----------------------|------|-------|-------------|
| 9 | Penanganan Pengaduan | 3.56 | 88.89 | Sangat Baik |
|---|----------------------|------|-------|-------------|

Rata-rata IKM (Skala 0–4): 3,55

IKM Konversi (Skala 0–100): 88,83

Kategori Mutu Pelayanan: SANGAT BAIK (A)

5. Analisis

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi pada **Triwulan II Tahun 2025**, diperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,83**, yang berada pada kategori **Sangat Baik**. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada **Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan** dengan nilai rata-rata **4,00**, yang mengindikasikan bahwa seluruh responden menilai biaya pelayanan telah sesuai ketentuan, transparan, dan bebas dari pungutan liar. Hal ini mencerminkan komitmen kuat Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi dalam menjaga integritas dan akuntabilitas pelayanan publik.

Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada **Kemudahan Prosedur Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3,44**, serta **Kemampuan/Kompetensi Petugas** dengan nilai **3,27**. Meskipun masih berada pada kategori baik hingga sangat baik, unsur-unsur tersebut memerlukan perhatian lebih agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal dan merata di seluruh aspek pelayanan.

6. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data SKM Triwulan II Tahun 2025, rekomendasi peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan antara lain:

1. **Menyederhanakan dan memperjelas prosedur pelayanan**, baik melalui penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP) maupun peningkatan kejelasan informasi layanan kepada masyarakat.
2. **Meningkatkan kompetensi dan kapasitas petugas pelayanan**, melalui pelatihan teknis, bimbingan pelayanan prima, serta penguatan etika dan komunikasi pelayanan publik.
3. **Mempertahankan dan meningkatkan transparansi biaya layanan**, sebagai upaya menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang bersih dan bebas pungutan.
4. **Mengoptimalkan sarana pendukung informasi layanan**, termasuk media digital dan papan informasi, agar masyarakat dapat lebih mudah memahami alur dan persyaratan pelayanan.



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

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi **Triwulan II Tahun 2025**, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada kategori **Sangat Baik**, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **88,83**. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai baik hingga sangat baik, yang mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Hasil SKM ini menjadi dasar evaluasi dan perencanaan peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan, guna mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan semakin berorientasi pada kebutuhan 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

SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI
Periode Tahun 2025 Triwulan 2 (April – Juni)

| No | Jenis Kelamin | Usia | Kesesuaian Persyaratan | Kemudahan Prosedur | Kecepatan Pelayanan | Kewajaran Biaya | Kesesuaian Produk Layanan | Kemampuan/ Kompetensi Petugas | Kesopanan dan Keramahan Petugas | Kualitas Sarana Prasaranan | Penanganan Pengaduan |
|----|---------------|-------|------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------|
| 1 | Perempuan | 30-39 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | Perempuan | >50 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | Perempuan | 40-49 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | Laki-Laki | >50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 6 | Perempuan | 40-49 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 7 | Perempuan | >50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 8 | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | Perempuan | 40-49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | Perempuan | >50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | Perempuan | >50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | Laki-Laki | >50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | Perempuan | 40-49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | Perempuan | 30-39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | Perempuan | >50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 17 | Perempuan | 30-39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 19 | Laki-Laki | 40-49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |

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

| | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-------|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 44 | Perempuan | >50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 45 | Laki-Laki | 30-39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Jumlah Nilai per Parameter (JP) | | | 163 | 155 | 156 | 180 | 163 | 156 | 159 | 147 | 160 |
| Nilai Rata- rata (NRR) per Parameter | | | 3,62 | 3,44 | 3,47 | 4,00 | 3,62 | 3,47 | 3,53 | 3,27 | 3,56 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-4 | | | 3,55 | | | | | | | | |
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-100 | | | 88,83 | | | | | | | | |
| Kategori Penilaian | | | Sangat Baik | | | | | | | | |

KESIMPULAN

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

Sangat Baik

