



# 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 4

### 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 4 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 Oktober s.d. 20 Desember 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	3.67	91.67	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.49	87.22	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3.33	83.33	Baik
4	Kewajaran Biaya	4.00	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.56	88.89	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3.42	85.56	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.47	86.67	Baik
8	Kualitas Sarana Prasarana	3.38	84.44	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	3.58	89.44	Sangat Baik
---	----------------------	------	-------	-------------

**Rata-rata IKM (Skala 0–4): 3,54**

**IKM Konversi (Skala 0–100): 88,58**

**Kategori Mutu Pelayanan: SANGAT BAIK (A)**

#### 5. Analisis

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi pada **Triwulan IV Tahun 2025**, diperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,58** pada skala 0–100 atau **3,54** pada skala 0–4, dengan kategori **Sangat Baik**. Capaian 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 menegaskan bahwa masyarakat menilai pelayanan telah dilaksanakan secara transparan, adil, dan bebas dari pungutan yang tidak sesuai ketentuan. Hal ini mencerminkan konsistensi komitmen Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi dalam menjaga integritas dan akuntabilitas pelayanan publik.

Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada **Kecepatan Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3,33**, serta **Kualitas Sarana dan Prasarana** dengan nilai **3,38**. Meskipun masih berada dalam kategori baik hingga sangat baik, kedua unsur tersebut perlu menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan guna mendukung efektivitas dan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan.

#### 6. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

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

1. **Mengoptimalkan kecepatan pelayanan**, melalui penataan ulang alur layanan, penyederhanaan prosedur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.
2. **Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan**, khususnya fasilitas pendukung pelayanan publik dan kenyamanan ruang layanan.
3. **Mempertahankan transparansi dan kewajaran biaya pelayanan**, sebagai upaya menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang bersih dan berintegritas.
4. **Meningkatkan kompetensi serta profesionalisme petugas pelayanan**, melalui pelatihan berkelanjutan, pembinaan teknis, dan penguatan budaya pelayanan prima.



## 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)

---

#### 7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi **Triwulan IV Tahun 2025**, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada kategori **Sangat Baik**, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **88,58**. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai baik hingga sangat baik, yang mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil SKM ini menjadi bahan evaluasi akhir tahun sekaligus acuan strategis dalam perencanaan peningkatan mutu pelayanan publik pada tahun berikutnya, 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

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BEKASI**  
**Periode Tahun 2025 Triwulan 4 (Oktober – Desember)**

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	Laki-Laki	>50	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	3	3	3	3	4
3	Perempuan	>50	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	Laki-Laki	30-39	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	Perempuan	40-49	4	4	3	4	4	4	4	4	3
6	Perempuan	>50	3	4	2	4	3	3	3	3	4
7	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	3	3	3	3	4
8	Perempuan	30-39	3	3	4	4	4	3	3	2	3
9	Laki-Laki	>50	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	Laki-Laki	40-49	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	Perempuan	40-49	4	4	3	4	4	4	3	3	3
12	Laki-Laki	>50	4	3	3	4	4	3	4	3	4
13	Perempuan	40-49	4	3	4	4	3	2	3	3	3
14	Perempuan	>50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	Perempuan	20-29	4	4	3	4	4	3	3	3	4
16	Perempuan	40-49	3	2	2	4	4	2	2	2	4
17	Perempuan	30-39	4	3	3	4	3	3	3	4	4
18	Laki-Laki	>50	4	3	4	4	4	4	4	4	3
19	Laki-Laki	30-39	4	3	4	4	3	3	4	3	3

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

44	Laki-Laki	40-49	4	4	4	4	4	3	3	4	4
45	Perempuan	>50	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai per Parameter (JP)			165	157	150	180	160	154	156	152	161
Nilai Rata- rata (NRR) per Parameter			3,67	3,49	3,33	4,00	3,56	3,42	3,47	3,38	3,58
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-4			3,54								
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Skala 0-100			88,58								
Kategori Penilaian			Sangat Baik								

KESIMPULAN

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

Sangat Baik



