



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TENGAH

Jalan Sisingamangaraja No. 5 Semarang 50232
Telepon (024) 8412547, Faksimili (024) 8412548

<https://jateng.kemenag.go.id>, email : kanwiljateng@kemenag.go.id

LAPORAN
TENTANG
TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Pada Kanwil Kementerian Agama Prov. Jawa Tengah

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat di berbagai sektor, penyelenggara negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Bersama meningkatnya kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Untuk menjaring pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan, sesuai Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan untuk melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan.

Salah satu upaya evaluasi yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat, untuk mengetahui kekurangan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud Kegiatan

Mengakselerasi implementasi reformasi birokrasi pada Satker di Lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah melalui pembangunan Zona Integritas.

b. Tujuan Kegiatan

SKM Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

3. Ruang Lingkup

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah

4. Dasar

1. Perpres Nomor 81 tentang Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2020-2024
5. Permen PANRB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
6. KMA Nomor 633 Tahun 2020 Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama
7. KMA Nomor 635 Tahun 2020 Tim Reformasi Birokrasi Kementerian Agama

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, dengan cara mengisi formulir google form Survey Kepuasan Masyarakat.

C. Hasil yang Dicapai

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PTSP pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Tengah dengan selang waktu bulan Januari s.d. Desember 2020 dengan menggunakan :

SUB.UNSUR			PERTANYAAN		
		2	3		4
1.	KESESUAIAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANAN	Sesuai	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya::	0%	Tidak sesuai
				0%	Kurang Sesuai
					Sesuai
				24,9%	Sangat Sesuai
2.	KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN	Mudah	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini :	1.	Tempat Parkir
				2.	Keserasian Tata Letak Ruang
				3.	Kenyamanan Ruang Tamu
				4.	Komputer Publik/Akses Internet
				5.	Brosur
3.	KECEPATAN WAKTU PELAYANAN			6.	Koran/buku/majalah
				7.	Kebersihan
				8.	Toilet
4.	KEWAJARAN BIAYA		Dari mana Anda mendapat informasi tentang Kanwil Kemenag Prov. Jawa Tengah ?		
5.	KESESUAIN SANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL	Bagus	Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan pelayanan Kanwil Kemenag Prov. Jawa Tengah ?		

	KESESUAIAN SANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL	Apakah Anda akan merekomendasikan/ menceritakan hal-hal positif dari Kanwil Kemenag Prov. Jawa Tengah kepada orang lain?	
--	--	--	--

1. Pada poin pelayanan, menyangkut sikap petugas satpam dan/atau penerima tamu dalam memberikan salam, keramahan dan kesopanan, cara berkomunikasi, pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan, serta jangka waktu pelayanan mendapat hasil penilaian bagus.
2. Pada poin fasilitas, menyangkut tempat parkir, keserasian tata letak ruangan, kenyamanan ruang tunggu, akses internet, ketersediaan brosur, koran, buku, majalah, kebersihan dan toilet mendapat hasil penilaian bagus.
3. Kepuasan pelayanan secara keseluruhan mendapat hasil penilaian bagus.

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mendapat kriteria penilaian rata rata bagus. Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah . Adapaun fasilitas yang perlu dibenahi serta saran perbaikan yang harus dilakukan sesuai dengan kritik dan saran dari masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada yang mengarahkan masyarakat pengguna layanan dalam mencari tempat parkir;
2. Kurangnya brosur, majalah, buku keagamaan, dan koran di ruang tunggu;
3. Jalan di depan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah masih rusak;
4. Kurangnya ketersediaan air minum di ruang tunggu;
5. File data pengunjung tidak tersimpan secara otomatis pada aplikasi pelayanan.

Berdasarkan saran dari pengguna layanan maka hal tersebut ditindaklanjuti dengan:

1. Mengarahkan tenaga satpam pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah untuk bertanggungjawab terhadap pengawasan dan pengaturan parkir.
2. Penambahan brosur, majalah dan buku keagamaan serta koran di ruang tunggu oleh Bidang, Pembimas, dan Sub Bagian Humas.

D. Simpulan dan Saran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan;
2. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Penutup

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik

Dibuat di Semarang
Pada tanggal 30 November 2020
Kasubbag Ortala dan KUB,

TTD

Nurkholis