

LAPORAN SURVEY

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KAB. GORONTALO UTARA
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara dapat terselesaikan yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat capaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Desember untuk penilaian tahun 2023. Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas pelayanan publik.

Kwandang, November 2023
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Kantor Kementerian Agama
Kab. Gorontalo Utara

DAFTAR ISI

	hal
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Pengertian Umum	2
D. Maksud dan Tujuan	2
E. Sasaran	3
F. Manfaat	3
G. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat	3
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
A. Ruang Lingkup	5
B. Persiapan	5
C. Pengumpulan Data	6
D. Pengolahan Dan Analisa Data	6
BAB III HASIL PENGUKURAN	
A. Data Hasil Penyusunan Survei	8
B. Penilaian Unsur Pelayanan	11
C. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	13
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi	15
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 2	Data Identitas Responden.....	8
Tabel 3	Data Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	9
Tabel 4	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	10
Tabel 5	Nilai Unsur Pelayanan.....	11
Tabel 6	Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survey Keamanan Masyarakat.....	12
Tabel 7	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan.....	12
Tabel 8	Unsur Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan undang-undang tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan Publik ini yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan Evaluasi Standar Pelayanan yang merupakan rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan Publik. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

B. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2017 tentang Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.

C. Pengertian Umum

- Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
- Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- Responden adalah penerima pelayanan publik.

D. Maksud dan Tujuan

- Maksud

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kelemahan pelayanan terhadap kinerja pelayanan publik pada PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara.

- Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Pelayanan Publik untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan publik di pada PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara secara berkala sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

E. Sasaran

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

F. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 telah ditetapkan 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dalam implementasinya pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik khususnya pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara Tahun 2023, adapun unsur-unsur tersebut adalah :

- **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu Penyelesaian**
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- **Biaya/Tarif**
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- **Kompetensi Pelaksana **)**
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- **Perilaku Pelaksana **)**
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- **Maklumat Pelayanan**
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut..

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik berlangsung untuk penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023.

B. Persiapan

- Pelaksana

Pelaksana penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang merupakan Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara. Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada para responden pelayanan publik pada PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara.

- Penyiapan Bahan

- Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner elektronik sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik pada PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- Bagian dalam Kuesioner

Bagian I : deskripsi singkat kuesioner dan jenis pelayanan publik.

Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat responden atas pelayanan yang diberikan petugas.

- Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang/cukup baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

- Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sudah pernah menerima pelayanan publik. Untuk memenuhi akurasi hasil

penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, responden sebanyak 130 (seratus tiga puluh) orang yang tersebar baik dari instansi pemerintah maupun akademisi.

C. Pengumpulan Data

- Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan publik dengan jumlah responden sebanyak 130 (seratus tiga puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam pada bulan November 2023 dengan periode penerimaan pelayanan publik selama Tahun 2023.

- Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi kuesioner yang telah tersedia.

D. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara otomatis akan diolah secara kuantitatif aplikasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan RB Nomor 16 Tahun 2014, sehingga sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

- Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan :

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1
Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

- Perangkat Pengolahan Data
 - Pengolahan data survei dengan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.
 - Data Isian Kuesioner dari setiap responden secara otomatis akan masuk ke dalam formulir *database* mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX). Kemudian nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei pelayanan publik, dengan cara menjumlahkan X unsur.
- Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

A. Data Hasil Penyusunan Survei

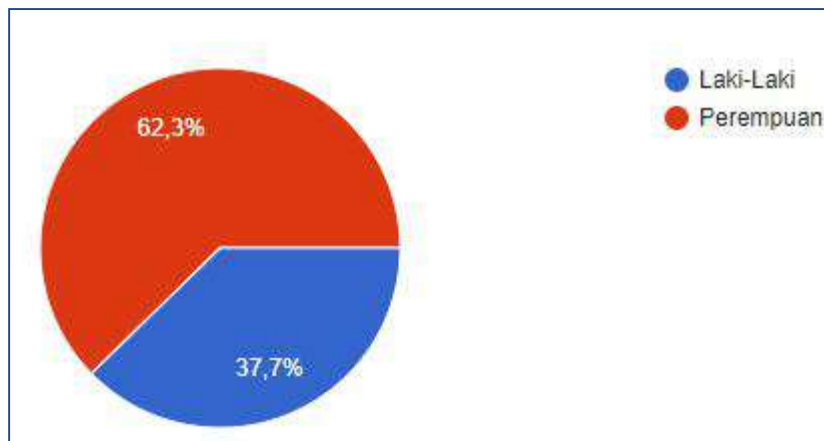
Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari pelayanan publik pada PTSP Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara dengan data kuesioner berjumlah 130 (seratus tiga puluh) orang responden diperoleh:

1) Data Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2
Data Identitas Responden

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	2	3
1	Laki-Laki	49
2	Perempuan	81
4	Jumlah	109

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :



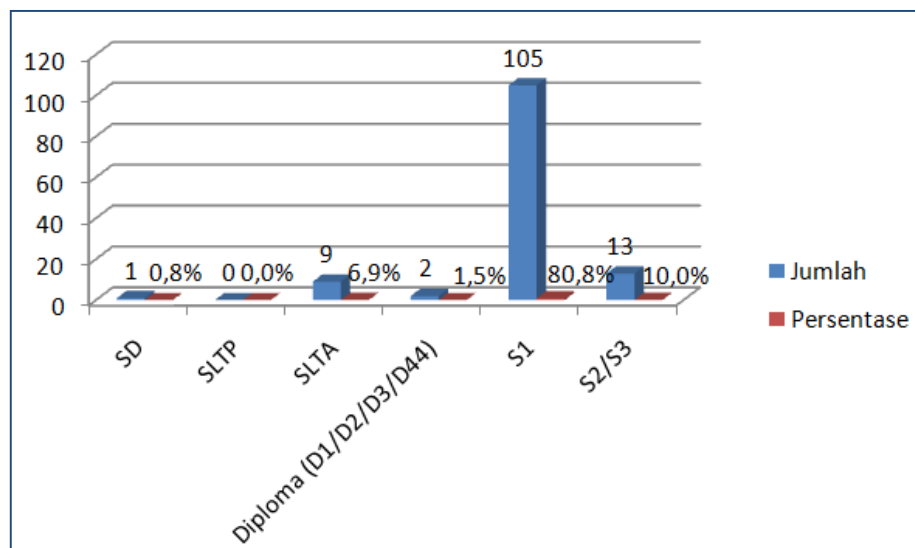
Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin perempuan mendominasi pengisian kuesioner sebanyak 62,3%, sedangkan untuk responden laki-laki sebanyak 37,7%

2) Data Identitas Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 3
Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	2	3
1	SD	1
2	SLTP	0
3	SLTA	9
4	Diploma (D1/D2/D3/D4)	2
5	S1	105
6	S2/S3	13

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



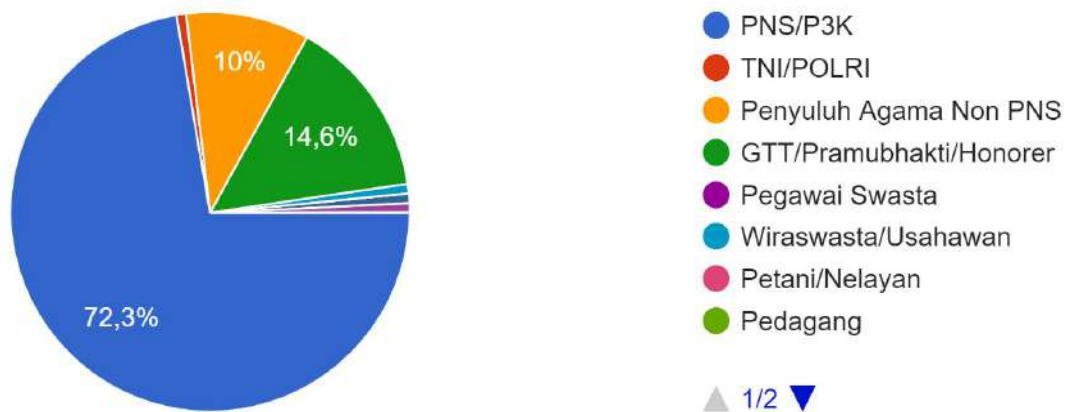
Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan jenis Pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok SD, SLTP, SLTA, Diploma (D1/D2/D3/D4), S1, S2/S3. Berdasarkan grafik diatas diperoleh jenis kelompok pendidikan SD sebanyak 0,8%, SLTA sebanyak 6,9%, Diploma sebanyak 1,5%, S1 sebanyak 80,8%, S2/S3 sebanyak 10%.

3) Data Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	2	3
1	PNS/P3K	94
2	TNI/POLRI	1
3	PENYULUH AGAMA NON PNS	13
4	GTT/PRAMUBHAKTI/HONORER	20
5	PEGAWAI SWASTA	0
6	WIRASWASTA/USAHAWAN	1
7	PETANI/NELAYAN	0
8	PEDAGANG	0
9	PELAJAR/MAHASISWA	0
10	LAIN-LAIN	1

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :



B. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5
Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,562
2	Prosedur pelayanan	3,523
3	Waktu Pelayanan	3,323
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,877
5	Produk/Hasil Pelayanan	3,515
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,492
7	Perilaku Pelaksana Layanan	3,515
8	Maklumat Pelayanan	3,515
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,477

Untuk mengetahui nilai survei pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan cara :

$$(3,562 \times 0,111) + (3,523 \times 0,111) + (3,323 \times 0,111) + (3,877 \times 0,111) + (3,515 \times 0,111) + (3,492 \times 0,111) + (3,515 \times 0,111) + (3,515 \times 0,111) + (3,477 \times 0,111) = \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan } 3,530$$

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 5 dengan cara sebagai berikut :

- Nilai Konversi
= Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan x 25
= 3,530 x 25 = **88,25**
- Mutu Pelayanan : **B**
- Kinerja Unit Pelayanan : **Baik**

Tabel 6
Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

- Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tabel 7
Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,562	0,395
2	Prosedur pelayanan	3,523	0,391
3	Waktu Pelayanan	3,323	0,369
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,877	0,430
5	Produk/Hasil Pelayanan	3,515	0,390
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,492	0,388
7	Perilaku Pelaksana Layanan	3,515	0,390

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
8	Maklumat Pelayanan	3,515	0,390
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,477	0,386
Nilai Indeks (NI)			3,530
Indeks Kepuasan Masyarakat (NI x 25)			88,25

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur layanan dengan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, **3,54324 – 4,00** atau **Sangat Baik** merupakan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu :

- Biaya/Tarif Pelayanan

Sedangkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah :

- Persyaratan pelayanan
- Prosedur pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Produk/Hasil Pelayanan
- Kemampuan petugas pelayanan
- Perilaku Pelaksana Layanan
- Maklumat Pelayanan
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

C. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan public pengelolaan informasi dan dokumentasi, terkait adanya unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik :

Tabel 8
Unsur Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan

No.	Unsur Pelayanan	Keterangan
1	Persyaratan	Persyaratan pelaksanaan pelayanan yang masih mengharuskan pemohon datang ke tempat pelayanan
2	Prosedur pelayanan	Prosedur yang dinilai masih terlalu panjang dan berbelit-belit dalam proses pelaksanaan pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Keterangan
3	Waktu Penyelesaian	Lamanya prosedur birokrasi yang memperlambat pelayanan, walaupun proses pelayanan tidak melebihi waktu pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan
4	Produk/Hasil Pelayanan	Produk pelayanan yang dinilai masih dalam bentuk hardcopy dan terkadang secara substansi belum memenuhi keinginan/harapan dari pemohon
5	Kemampuan petugas pelayanan	Masih beragamnya kompetensi pelaksana (belum terstandarisasi)
6	Perilaku Pelaksana Layanan	Perilaku pelaksana layanan dianggap kurang dalam 3 S (Senyum, Sapa dan Salam)
7	Maklumat Pelayanan	Maklumat pelayanan dalam hal ini pernyataan kesanggupan untuk memberikan layanan secara maksimal belum tersosialisasi dengan baik.
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan baik Saran dan Masukan belum dimonitoring dan dievaluasi secara berkala untuk proses tindak lanjutnya

Terkait penjelasan pada Tabel 8 diatas, perlu adanya evaluasi pelaksanaan pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi terhadap :

1. Unsur-unsur pelayanan yang memerlukan peningkatan kualitasnya.
2. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik pengelolaan informasi dan dokumentasi kepada Penyelenggara Pelayanan sehingga memberikan masukan atas kualitas pelayanan public yang dilaksanakan.
3. Perlu adanya metode yang tepat untuk menghindari para responden yang cenderung memberikan jawaban normatif ketika mengisi kuesioner.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa pada hasil pengukuran terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas unsur pelayanan publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara dipersepsikan Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 88,25 dengan mutu pelayanan B
2. Nilai indeks rata-rata unsur pelayanan publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara adalah 3,530, hal ini menunjukkan bahwa penerima pelayanan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara mempersepsikan bahwa Sangat Puas atas pelayanan yang diberikan.

B. Rekomendasi

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa adanya beberapa unsur pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya, oleh karena itu disarankan untuk :

1. Adanya metode yang lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan informasi dan dokumentasi.
2. Meningkatkan sosialisasi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara massif melalui media publikasi yang dikelola oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami prosedur dalam permohonan pelayanan.
3. Melaksanakan koordinasi dan evaluasi terhadap sistem, mekanisme dan prosedur permohonan layanan kepada seluruh unit pengampu layanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara.
4. Adanya peningkatan kompetensi Pelaksana Pengelola Layanan khususnya terkait pelayanan kepada masyarakat maupun substansi informasi terkait administrasi dan teknis pelayanan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kab. Gorontalo Utara.

NO. RESP	USIA	JK	PDDK	PKR	NILAI UNSUR PELAYANAN									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
124	36	P	S1	PNS/P3K	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
125	46	P	S1	GTT/Pramubhakti/Hono	4	3	3	2	3	4	3	3	4	
126	54	P	S1	PNS/P3K	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
127	28	L	S1	GTT/Pramubhakti/Hono	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
128	27	P	S1	GTT/Pramubhakti/Hono	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
129	43	P	S1	GTT/Pramubhakti/Hono	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
130	41	L	S1	PNS/P3K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur					463	458	432	504	457	454	457	457	452	
NRR / Unsur					3,562	3,523	3,323	3,877	3,515	3,492	3,515	3,515	3,477	
NRR tertbg/ unsur					0,395	0,391	0,369	0,430	0,390	0,388	0,390	0,390	0,386	*) 3,530
IKM Unit pelayanan													**) 88,245	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	3,562
U2	Prosedur pelayanan	3,523
U3	Waktu Pelayanan	3,323
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,877
U5	Produk/Hasil Pelayanan	3,515
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,492
U7	Perilaku Pelaksana Layanan	3,515
U8	Maklumat Pelayanan	3,515
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,477

IKM UNIT PELAYANAN : BAIK

88,25

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Timestamp	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	1. Bagaimana persyaratan2. Menurut Bpk/Ibu/Sdr ba	3. Bagaimana jangka waki	4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, br	5. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, br	6. Bagaimana menurut pe	7. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, br	8. Bagaimana pendapat B	9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, br	Saran-Saran Perbaikan
11/8/2023 14.53.06	54	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Yang lebih perbaiki sehingga lebih maksimal
11/8/2023 15.07.05	30	Perempuan	Sarjana (S1)	GTT/Pramubhakti/Honor	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	
11/8/2023 15.20.58	51	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	
11/8/2023 15.28.53	48	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Perlu diperluas lagi ruang pelayanan
11/8/2023 15.46.05	47	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Sebaiknya ada nomor telepon khusus (bukan milik pri
11/8/2023 17.40.01	37	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	
11/8/2023 18.27.41	54	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Sangat Kompoten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Saya sangat berterimakasih atas segala pelayanan a
11/8/2023 18.33.29	55	Perempuan	SLTA	Ibu rumah tangga	Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Semangat dan sabar
11/8/2023 18.49.49	28	Perempuan	Sarjana (S1)	GTT/Pramubhakti/Honor	Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Lebih baik lagi dalam hal pelayanan yg dapat membe
11/8/2023 19.15.13	49	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	
11/8/2023 19.25.01	34	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Semoga lebih baik lagi...
11/8/2023 19.31.34	35	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Mudah	Baik	Cukup Cepat	Sangat Murah	Cukup Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Kalau boleh dalam pelayan janganlah kalau bertanya
11/8/2023 19.44.52	31	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Cukup Mudah	Cukup Baik	Cukup Cepat	Mahal	Cukup Memuaskan	Kurang Kompoten	Sopan dan Ramah	Cukup Baik	Cukup
11/8/2023 19.45.14	49	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Mudah	Baik	Cepat	Sangat Murah	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Tingkatkan dan pertahankan layanannya
11/8/2023 19.58.14	36	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Sangat memuaskan pelayanan yang ada di kemenag
11/8/2023 20.07.39	41	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Lebih di tingkatkan menuju layanan lebih baik
11/8/2023 20.11.30	31	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	
11/8/2023 22.13.39	46	Laki-Laki	Pasca Sarjana (S2/S3)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Lebih meningkatkan pelayanan
11/8/2023 22.34.00	54	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Mudah	Baik	Sangat Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	
11/9/2023 4.24.01	52	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	
11/9/2023 7.26.38	40	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	
11/9/2023 7.41.44	50	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Saran saya bahwa pelayanan yang ada sudah cukup
11/9/2023 10.29.21	42	Perempuan	SLTA	Penyuluh Agama Non PNS	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Pelayanannya sangat baik
11/9/2023 10.42.38	29	Perempuan	Sarjana (S1)	Penyuluh Agama Non PNS	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Semoga lebih baik lagi
11/9/2023 11.49.34	32	Perempuan	SLTA	GTT/Pramubhakti/Honor	Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	
11/9/2023 13.13.05	52	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	insya allah kedepan lebih baik lagi
11/9/2023 14.13.46	31	Laki-Laki	Diploma (D1, D2, D3, D4)	GTT/Pramubhakti/Honor	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	
11/9/2023 14.44.47	54	Perempuan	Pasca Sarjana (S2/S3)	PNS/P3K	Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Sangat Kompoten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Pelayanan sdh baik tetap di pertahankan.trimah kasih
11/9/2023 14.55.13	38	Perempuan	Sarjana (S1)	GTT/Pramubhakti/Honor	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	
11/9/2023 14.55.45	36	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Mudah	Sangat Baik	Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Memuaskan
11/9/2023 15.04.35	46	Perempuan	Sarjana (S1)	GTT/Pramubhakti/Honor	Sangat Mudah	Baik	Cepat	Murah	Memuaskan	Sangat Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Ke depannya akan lebih baik lg
11/9/2023 17.29.34	54	Perempuan	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Semoga kedepannya akan lebih baik lagi
11/10/2023 8.02.32	28	Laki-Laki	Sarjana (S1)	GTT/Pramubhakti/Honor	Mudah	Sangat Baik	Cukup Cepat	Murah	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Cukup Baik	Semoga lebih baik ke depan dan yang sudah baik ag
11/10/2023 16.15.42	27	Perempuan	Sarjana (S1)	GTT/Pramubhakti/Honor	Mudah	Baik	Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	Tidak ada
11/13/2023 14.32.04	43	Perempuan	Sarjana (S1)	GTT/Pramubhakti/Honor	Mudah	Baik	Cukup Cepat	Gratis	Memuaskan	Kompoten	Sopan dan Ramah	Baik	
11/23/2023 8.06.54	41	Laki-Laki	Sarjana (S1)	PNS/P3K	Sangat Mudah	Sangat Baik	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Memuaskan	Sangat Kompoten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Mantap