

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2024



**KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA**

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara objektif, transparan, dan akuntabel.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan sebagai bentuk implementasi terhadap amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil yang diperoleh menjadi dasar bagi satuan kerja dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan agar semakin efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Melalui pelaksanaan SKM Tahun 2024, diharapkan laporan ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai capaian kinerja pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara, termasuk unsur-unsur layanan yang telah berjalan baik maupun unsur yang perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan di masa mendatang. Dengan demikian, laporan ini bukan hanya menjadi dokumen administrasi, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi dan perencanaan strategis dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, termasuk para responden yang telah memberikan waktu dan penilaiannya, serta seluruh pegawai yang terlibat dalam pengumpulan dan pengolahan data. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi pijakan untuk peningkatan pelayanan publik yang lebih baik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Aek Kanopan, 25 November 2024
Kepala Kantor Kemenag Labuhanbatu Utara

Agus Priadi, S.Ag., M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	1
1.4 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Karakteristik Responden	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	11
3.3 Interpretasi IKM per Unsur Pelayanan	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	14
BAB V KESIMPULAN	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan SKM	4
Tabel 2.2. Penentuan Jumlah Responden	5
Tabel 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	8
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	9
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	10
Tabel 3.5. IKM per Unsur Layanan	11
Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Gambar 3.2. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	8
Gambar 3.3. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	9
Gambar 3.4. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	10
Gambar 3.5. Grafik IKM per Unsur Pelayanan	12

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- 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 Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

PELAKSANAAN SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara adalah tim yang melayani masyarakat melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara yaitu:

- **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 pelayanan 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, ketrampilan dan pengalaman

- Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Kementerian Agama kabupaten Labuhanbatu Utara pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diserahkan langsung kepada petugas layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1. Waktu pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2024	8
2	Pengumpulan Data	Februari - April 2024	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2024	15

PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari beberapa pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 30 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 28 orang.

Tabel 2.2. Penentuan Jumlah Responden

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	95	76	380	191	1800	317
15	14	100	80	400	196	1900	320
20	19	110	86	420	201	2000	322
25	24	120	92	440	205	2200	327
30	28	130	97	460	210	2400	331
35	32	220	140	480	214	2600	335
40	36	230	144	500	217	2800	338
45	40	240	148	550	226	3000	341
50	44	250	152	600	234	3500	346
55	48	260	155	650	242	4000	351
60	52	270	159	1200	291	4500	354

Lanjutan Tabel 2.2.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
65	56	280	162	1300	297	5000	357
70	59	290	165	1400	302	6000	361
75	63	300	169	1500	306	7000	364
80	66	320	175	1600	310	8000	367
85	70	340	181	1700	313	9000	368
90	73	360	186				

BAB III

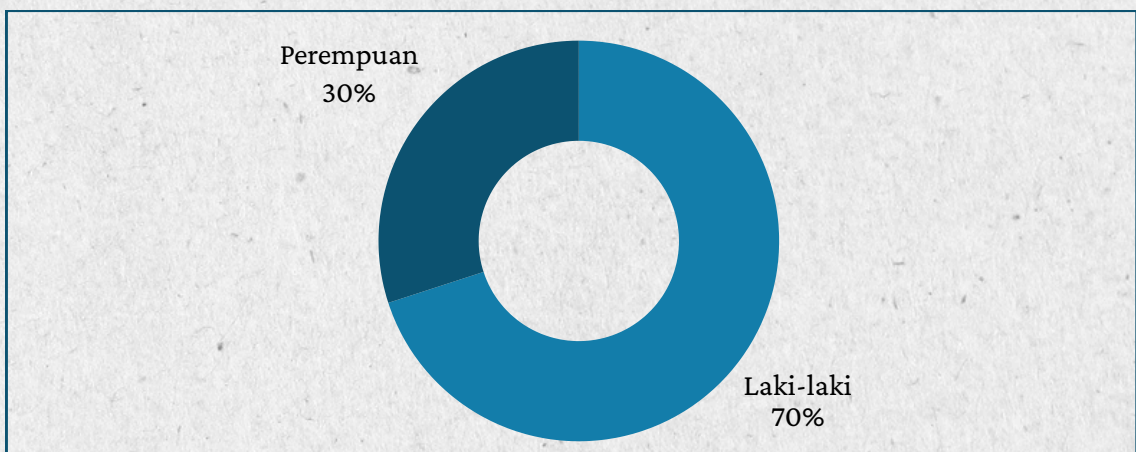
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

KARAKTERISTIK RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dimana responden tersebut akan diinterpretasikan berdasarkan 4 karakteristik, yaitu jenis kelamin responden, pendidikan responden, pekerjaan responden, dan jenis layanan yang diterima. Karakteristik responden tersebut dirincikan sebagai berikut :

Tabel 3.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	70%
	Perempuan	9	30%

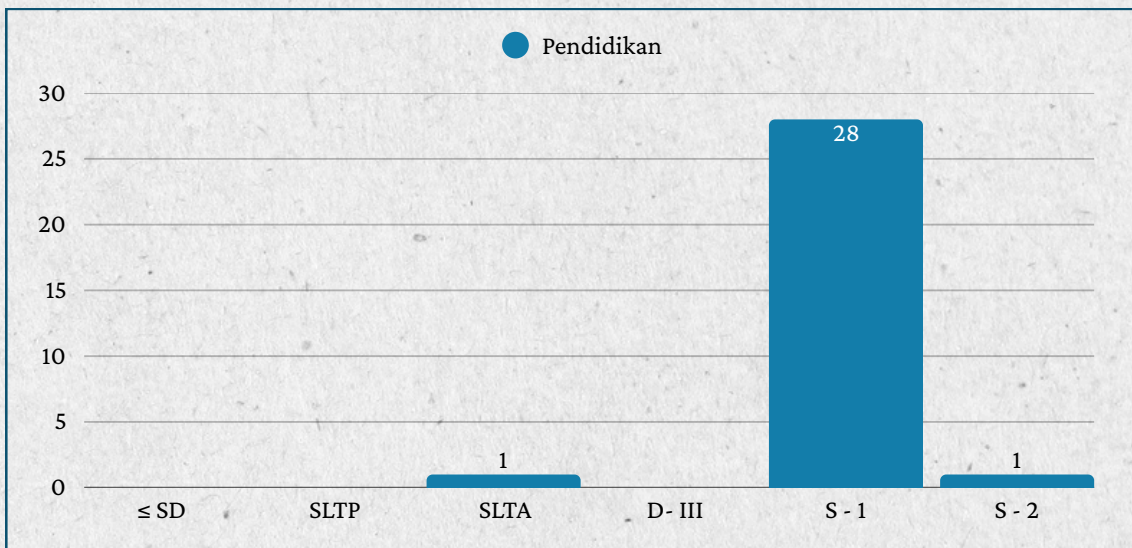


Gambar 3.1. Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan Tabel 3.1 dan Gambar 3.1, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki. Jumlah responden laki-laki sebanyak 21 orang atau 70%, sedangkan responden perempuan berjumlah 9 orang atau 30% dari keseluruhan sampel. Proporsi tersebut menunjukkan bahwa partisipasi laki-laki dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan perempuan.

Tabel 3.2. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Pendidikan	≤ SD	0	0%
	SLTP / Sederajat	0	0%
	SLTA / Sederajat	1	3%
	D- III	0	0%
	S - 1	28	94%
	S - 2	1	3%

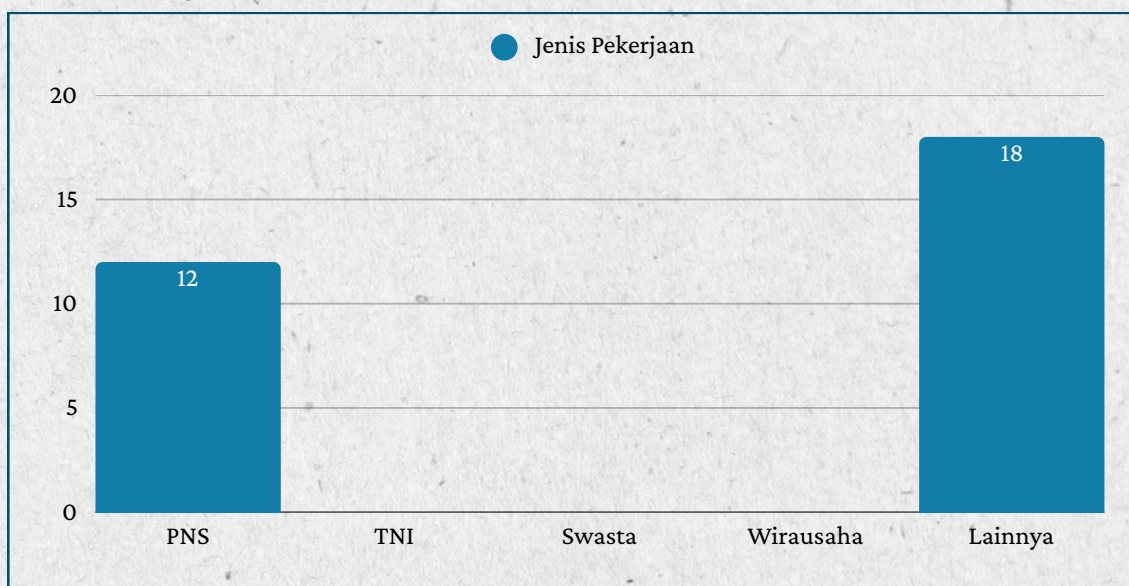


Gambar 3.2. Grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan Tabel 3.2 dan Gambar 3.2, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang tinggi. Dari distribusi tersebut terlihat bahwa penelitian ini didominasi oleh responden dengan latar pendidikan sarjana (S-1). Dominasi pendidikan tinggi dapat mengindikasikan bahwa responden memiliki tingkat pemahaman yang baik terhadap materi maupun instrumen penelitian yang digunakan. Komposisi ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok pendidikan yang memungkinkan mereka memberikan jawaban yang lebih reflektif dan informatif sesuai kebutuhan penelitian.

Tabel 3.3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Pekerjaan	PNS	12	40%
	TNI	0	0%
	Swasta	0	0%
	Wirausaha	0	0%
	Lainnya	18	60%

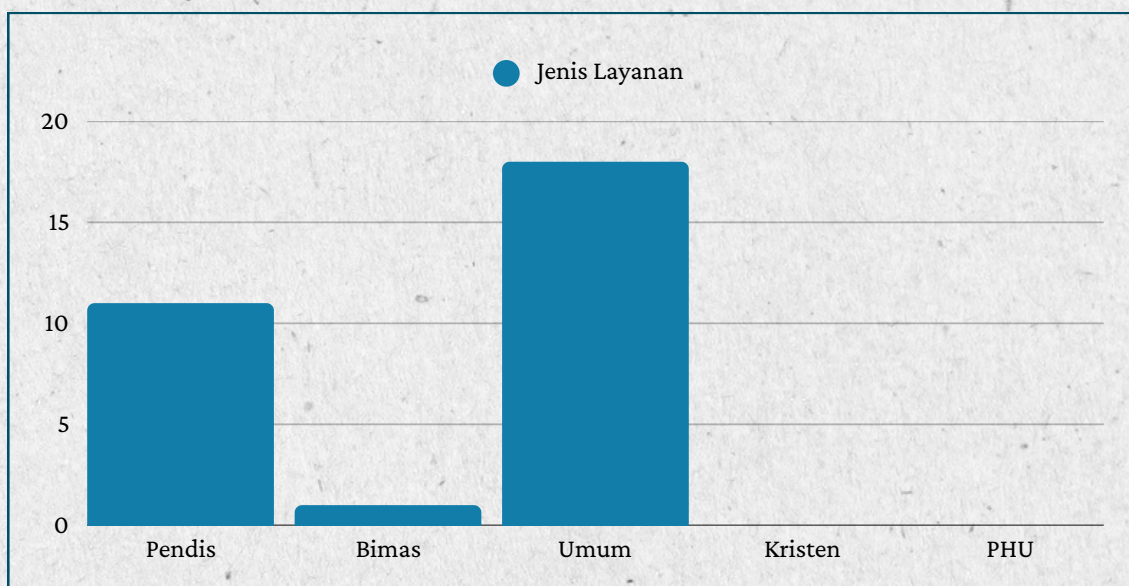


Gambar 3.3. Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan Tabel 3.3 dan Gambar 3.3, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, meskipun didominasi oleh kategori tertentu. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kategori pekerjaan Lainnya, yang kemungkinan mencakup berbagai jenis profesi di luar kategori utama yang tersedia pada tabel. Sementara itu, kelompok PNS juga memiliki representasi yang cukup besar dalam penelitian ini. Komposisi ini dapat menggambarkan bahwa responden memiliki karakteristik pekerjaan yang cenderung beragam, namun dengan dominasi pada kategori “Lainnya” dan PNS.

Tabel 3.4. Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Layanan	Layanan Pendidikan Islam	11	37%
	Layanan Bimas Islam	1	3%
	Layanan Umum	18	60%
	Layanan Kristen	0	0%
	Layanan PHU	0	0%



Gambar 3.4. Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis layanan

Berdasarkan Tabel 3.4 dan Gambar 3.4, responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai jenis layanan, dengan distribusi yang cukup bervariasi. Dominasi responden dari Layanan Umum menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan berasal dari unit kerja yang bersifat administratif atau pelayanan umum. Sementara itu, jumlah responden yang cukup besar dari Layanan Pendidikan Islam juga menunjukkan keterlibatan signifikan dari unit yang berkaitan dengan pendidikan keagamaan. Rendahnya jumlah responden dari Layanan Bimas Islam serta tidak adanya responden dari Layanan Kristen dan PHU memperlihatkan bahwa kontribusi dari unit-unit tersebut sangat minimal dalam penelitian ini.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan analisis perhitungan SKM yang sudah dilakukan dengan menggunakan 30 responden, maka didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengukur kepuasan berdasarkan 9 indikator kepuasan, yaitu kepuasan terhadap persyaratan, prosedur, waktu, tarif, produk, kompetensi, perilaku, sarana, dan pengaduan. Hasil IKM yang diperoleh sebagai berikut.

Tabel 3.5. IKM per unsur layanan

No	Unsur Pelayanan	IKM per Unsur	Kategori
1	Persyaratan	3.50	A
2	Prosedur	3.50	A
3	Waktu	3.30	B
4	Tarif	4.00	A
5	Produk	3.30	B
6	Kompetensi	3.40	B
7	Perilaku	3.40	B
8	Sarana	3.40	B
9	Pengaduan	3.90	A

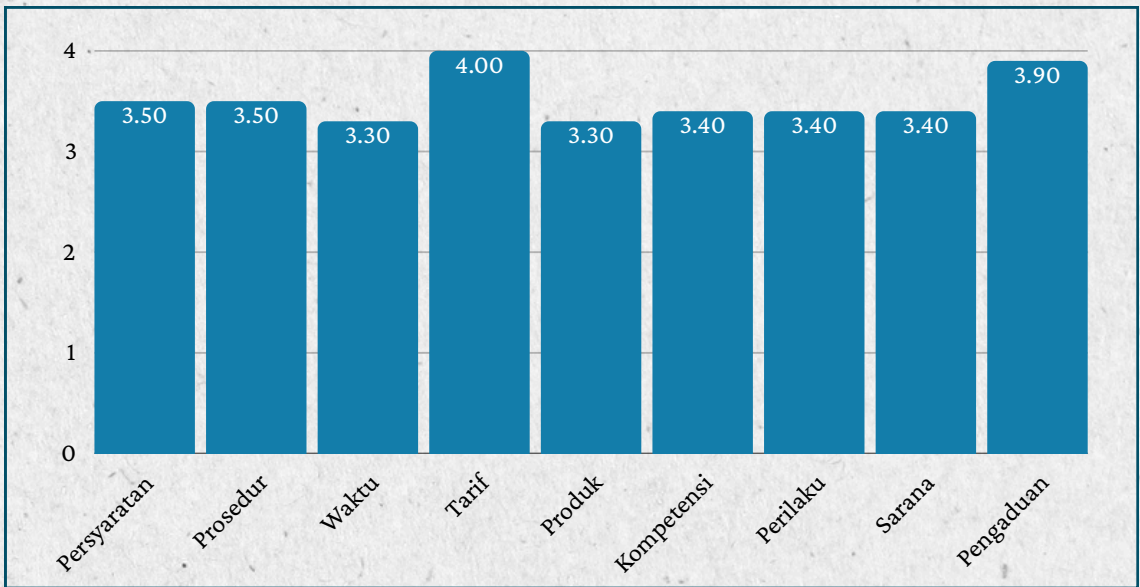
Berdasarkan Tabel 3.5, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap sembilan unsur layanan menunjukkan variasi tingkat kepuasan, yang dikategorikan ke dalam kategori A (Sangat Baik) dan B (Baik). Berikut penjelasannya:

- Persyaratan (IKM 3.50 – Kategori A)
Unsur persyaratan dinilai sangat baik oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa informasi dan kelengkapan persyaratan dirasakan jelas, mudah dipahami, dan tidak menyulitkan masyarakat.
- Prosedur (IKM 3.50 – Kategori A)
Prosedur pelayanan dinilai sangat baik, menandakan bahwa alur layanan dianggap mudah diikuti dan tidak berbelit-belit.

- Waktu (IKM 3.30 – Kategori B)
Unsur waktu mendapat nilai kategori baik, meskipun lebih rendah dibanding unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan sudah memadai, namun masih terdapat ruang untuk percepatan proses layanan.
- Tarif (IKM 4.00 – Kategori A)
Unsur tarif mendapatkan nilai tertinggi di antara seluruh unsur, menunjukkan bahwa biaya layanan dinilai sangat wajar, transparan, dan sesuai ketentuan.
- Produk (IKM 3.30 – Kategori B)
Nilai pada unsur produk pelayanan berada di kategori baik. Artinya, hasil layanan dianggap memuaskan meskipun masih dapat ditingkatkan kualitasnya.
- Kompetensi (IKM 3.40 – Kategori B)
Kompetensi petugas dinilai baik. Masyarakat menilai petugas cukup mampu dan menguasai bidangnya, namun masih ada ruang penguatan kompetensi tertentu.
- Perilaku (IKM 3.40 – Kategori B)
Perilaku petugas juga berada pada kategori baik. Responden merasa petugas cukup ramah dan profesional, namun belum mencapai tingkat yang dianggap sangat baik.
- Sarana (IKM 3.40 – Kategori B)
Sarana dan prasarana dinilai baik. Fasilitas yang disediakan cukup memadai, namun peningkatan kenyamanan dan kelengkapan sarana masih bisa dilakukan.
- Pengaduan (IKM 3.90 – Kategori A)
Sistem penanganan pengaduan dinilai sangat baik, menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian dan tindak lanjut aduan dirasakan efektif oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, sebagian besar unsur layanan berada pada kategori B (Baik), sedangkan empat unsur mendapatkan kategori A (Sangat Baik), yaitu Persyaratan, Prosedur, Tarif, dan Pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik hingga sangat baik, namun unsur seperti Waktu, Produk, serta Kompetensi dan Perilaku petugas masih berpotensi untuk ditingkatkan agar mencapai kategori sangat baik.

Guna melihat persebaran dan perbandingan IKM untuk setiap unsur pelayanan, maka IKM ditampilkan pada grafik 3.5. berikut.



Gambar 3.5. Grafik IKM per unsur pelayanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

ANALISIS KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh informasi sebagai berikut:

- Unsur Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh indeks sebesar 3,3. Sementara itu, unsur Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, serta Sarana dan Prasarana masing-masing mendapatkan indeks sebesar 3,4.
- Unsur Persyaratan serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur memperoleh indeks sebesar 3,5. Selanjutnya, unsur Biaya/Tarif mencatat indeks tertinggi yaitu 4,0, dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan indeks sebesar 3,9.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Saat ini pelayanan dalam bentuk online masih terus diupayakan yang akan dimulai dengan pembuatan Website khusus Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara yang di dalamnya tersedia berbagai jenis informasi dan layanan yang dibutuhkan masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1. Rencana tindak lanjut perbaikan

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan pelayanan melalui prosedur yang cepat				✓	PTSP
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penambahan jenis layanan				✓	Seluruh Seksi
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				✓	PTSP
4	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan pengetahuan pelaksana tentang pelayanan publik				✓	PTSP
5	Perilaku Pelaksana	Monitoring perilaku pelaksana dalam melayani masyarakat				✓	Pimpinan Satker
6	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan fasilitas demi kenyamanan pelayanan publik				✓	Subbag Perencanaan

Tabel 4.1 menunjukkan berbagai upaya perbaikan layanan yang direncanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode satu tahun. Setiap unsur pelayanan telah disusun program/kegiatan perbaikan, waktu pelaksanaan (TW I – TW IV), serta penanggung jawabnya.

- Waktu Penyelesaian
Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, direncanakan perbaikan melalui penerapan prosedur layanan yang lebih cepat. Kegiatan ini dijadwalkan pada Triwulan IV dan menjadi tanggung jawab PTSP.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Perbaikan diarahkan pada penambahan jenis layanan guna memperluas cakupan pelayanan kepada masyarakat. Program ini dilaksanakan pada Triwulan IV, dengan penanggung jawab Seluruh Seksi.

- **Perilaku Petugas**
Untuk meningkatkan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat, akan diberikan pelatihan khusus terkait service excellent. Kegiatan ini juga dijadwalkan pada Triwulan IV, dan dikoordinasikan oleh PTSP.
- **Kompetensi Pelaksana**
Peningkatan kompetensi petugas dilakukan melalui kegiatan penguatan pengetahuan tentang pelayanan publik. Pelaksanaannya dijadwalkan pada Triwulan IV oleh PTSP.
- **Perilaku Pelaksana**
Monitoring dilakukan untuk memastikan perilaku pelaksana tetap profesional dalam melayani masyarakat. Kegiatan ini direncanakan pada Triwulan IV, dan menjadi tanggung jawab Pimpinan Satker.
- **Sarana dan Prasarana**
Perbaikan diarahkan pada peningkatan fasilitas layanan agar memberikan kenyamanan lebih kepada masyarakat. Kegiatan ini direncanakan pada Triwulan IV dan dikelola oleh Subbag Perencanaan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara untuk periode Januari hingga Juni 2024, dapat ditarik sejumlah kesimpulan penting yang menjadi gambaran umum kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik telah mencerminkan kualitas yang Sangat Baik, yang ditunjukkan oleh nilai SKM sebesar 88,62. Nilai ini menggambarkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan dalam memperoleh layanan.

Meskipun demikian, berdasarkan analisis per unsur pelayanan, terdapat beberapa aspek yang menjadi prioritas perbaikan. Unsur-unsur tersebut meliputi waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana. Unsur-unsur ini dinilai masih memiliki ruang pengembangan agar dapat mencapai kategori Sangat Baik secara konsisten. Upaya perbaikan diarahkan pada percepatan proses layanan, penyempurnaan variasi dan kejelasan produk layanan, peningkatan kualitas SDM pelaksana melalui pelatihan, penguatan etika pelayanan, serta optimalisasi fasilitas pendukung pelayanan publik.

Sementara itu, sejumlah unsur lainnya telah memperoleh penilaian yang baik dan dinilai mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal. Unsur-unsur tersebut meliputi persyaratan layanan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya/tarif, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Unsur-unsur ini akan terus dipertahankan dan dijaga kualitasnya demi memastikan pelayanan publik tetap berjalan secara efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Dengan demikian, hasil SKM periode ini tidak hanya menunjukkan capaian kinerja pelayanan yang sangat baik, tetapi juga memberikan arah strategis bagi peningkatan pelayanan pada periode berikutnya. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam memperkuat komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Utara.