



**Kantor
Kementerian Agama
Kab. Polewali Mandar**

Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

**Triwulan I
Januari - Maret 2025**

Disusun oleh:

**Tim ZI Pokja 6
Penguatan Kualitas Pelayanan Publik**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar periode bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2025.

Laporan SKM merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima layanan terhadap layanan yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar. Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar pada masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan survei ini, khususnya kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam survei ini. Dukungan dan partisipasi Anda sangat berarti bagi kami dalam meningkatkan kualitas layanan yang kami miliki.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Polewali, 2 April 2025
Kepala Kantor,

ttd

Dr. H. Imran K. Kesa, S.Ag., M.Pd.
NIP. 196805081998021001

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu peran dari Aparatur Negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang menyangkut persyaratan pelayanan, Sistem, Mekanisme yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, waktu penyelesaian yang masih lama.

Pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar harus mendapat perhatian dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi pemerintah. SKM merupakan metode untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai bagian dari upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar. Pengukuran kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 tahun sekali. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan

Pelaksanaan SKM diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan dan mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga diharapkan dapat mendorong penyelenggaraan layanan menjadi lebih inovatif dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

B. Tujuan

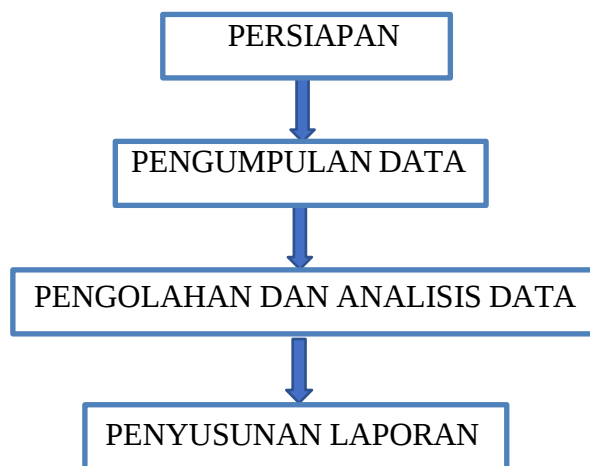
Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar.

C. Metode

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar dimulai dari perencanaan sampai dengan penyusunan laporan dengan periode survei bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2025. Metode yang digunakan dalam survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala *Likert* yang terdiri dari 9 unsur layanan. Responden ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar.

Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Penyusunan IKM dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penyusunan IKM

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima pelayanan publik dengan cara membagikan kuisisioner kepada masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar. Dalam kuisisioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang “*relevant valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur pelayanan yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM. Hal ini sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Instansi Pemerintah, kesembilan unsur pelayanan yang harus ada dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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).

Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat/pengguna layanan pada periode Januari sampai Maret 2025 (periode Triwulan I).

Metode Pengolahan Data

Metode ini menggunakan teknik kajian data survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data dengan cara sebagai berikut: 1). Editing setelah kuesioner diisi oleh responden dan dikembalikan kepada pengolah data, segera pengolah data meneliti kelengkapan dalam pengisian kuesioner sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. 2). Tabulasi setelah data terkumpul, data tersebut diberi skor terhadap jawaban 9 indikator Survei Kepuasan Masyarakat. Pengolah menggunakan tabel biasa atau main tabel. 3). Kajian SKM dan interpretasi. Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9

unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan SKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Guna memperoleh nilai SKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM (Tabel 1) sebagai berikut:

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai SKM dari Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar. Penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan langkah terakhir dalam teknik kajian data. Data yang berupa angka dari hasil kuesioner atau angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi penelitian.

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada Persiapan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Penyusunan Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Laporan atas hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9); Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkategorikan nilai IKM dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

D. Jadwal

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan (Tabel 2).

Tabel 2. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

No.	Kegiatan	Bulan		
		Januari	Februari	Maret
1.	Persiapan	√		
2.	Pelaksanaan survei	√	√	√
3.	Pengumpulan data	√	√	√
4.	Entri data			√
5.	Pengolahan data			√
6.	Pelaporan			√

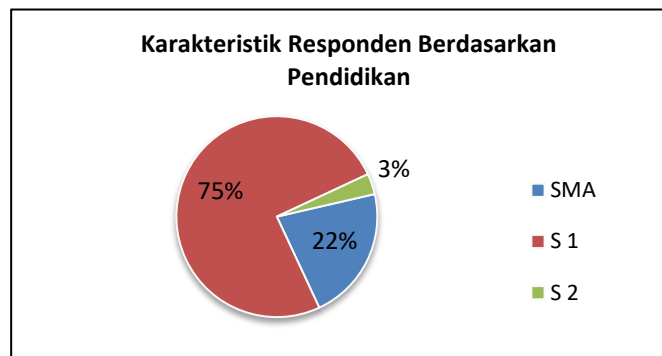
II. ANALISIS

A. Deskripsi Statistik

1. Karakteristik Responden

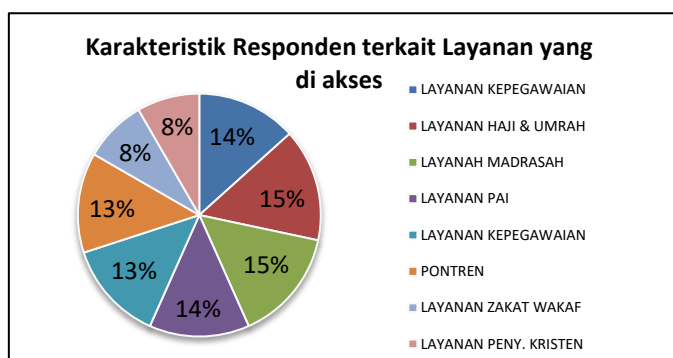
Nilai IKM memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar sebagai penyelenggara layanan dengan penerima layanan publik yaitu masyarakat, instansi pemerintah, swasta, serta pengguna layanan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar. Sembilan unsur layanan digunakan sebagai dasar pengukuran nilai IKM Triwulan I.

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I tahun 2025 yakni sebanyak 60 orang yang terdiri dari responden laki-laki sebanyak 23 orang dan perempuan sebanyak 37 orang. Berdasarkan tingkat pendidikannya yaitu responden berpendidikan S2 keatas sebanyak 3 %; pendidikan S1 sebanyak 75 %; pendidikan SMA/MA Sederajat sebanyak 22%; pendidikan SMP 0% dan pendidikan SD sebanyak 0%.



Gambar 1. Statistik Responden Berdasarkan Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

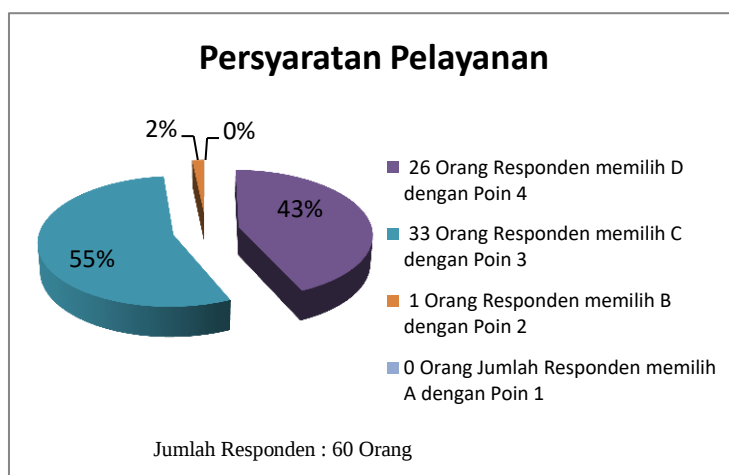
Jenis pelayanan yang diakses oleh responden adalah layanan Kepegawaian 8 Responden, layanan Haji sebanyak 9 responden, Layanan Madrasah 9 Responden, Layanan PD. Pontren 8 Responden, Layanan Bimas Islam 8 Responden, Layanan Zakat Wakaf 5 Responden, Layanan Penyelenggara Kristen 8 Responden.



Gambar 2. Statistik Responden Berdasarkan Karakteristik Berdasarkan Layanan Yang di Akses

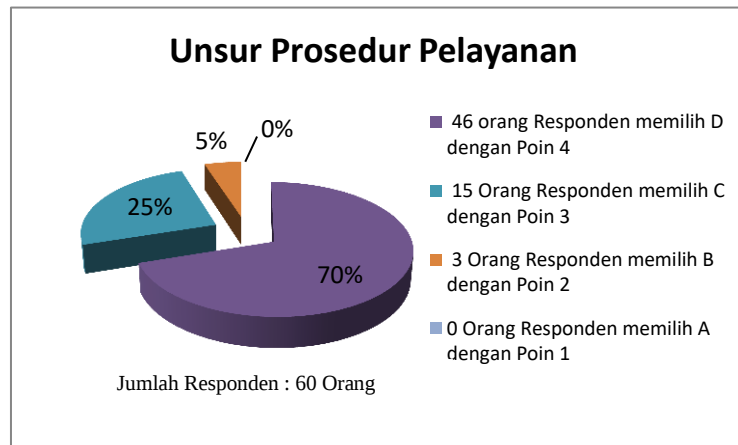
2. Karakteristik Unsur

Karakteristik unsur Prosedur dan Persyaratan Pelayanan mayoritas telah memadai, ini ditunjukkan dengan 85,42 Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).



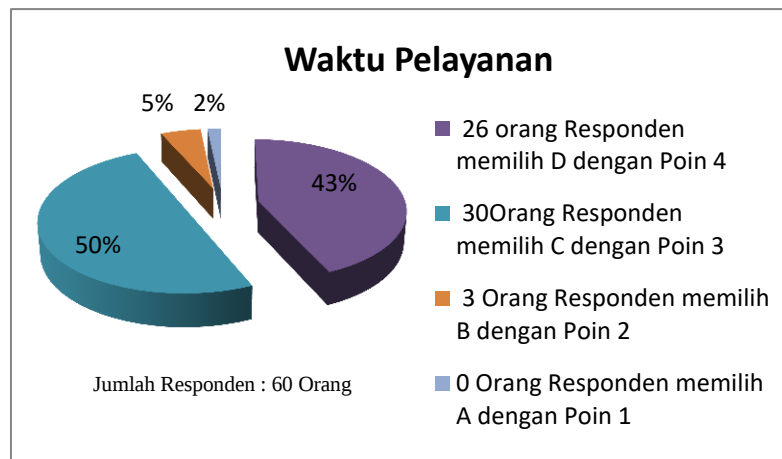
Gambar 3. Statistik Responden Berdasarkan Karakteristik unsur Prosedur dan Persyaratan Pelayanan

Karakteristik unsur Pemahaman tentang Kesesuaian Prosedur Pelayanan, ini ditunjukkan dengan 90,42 Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).



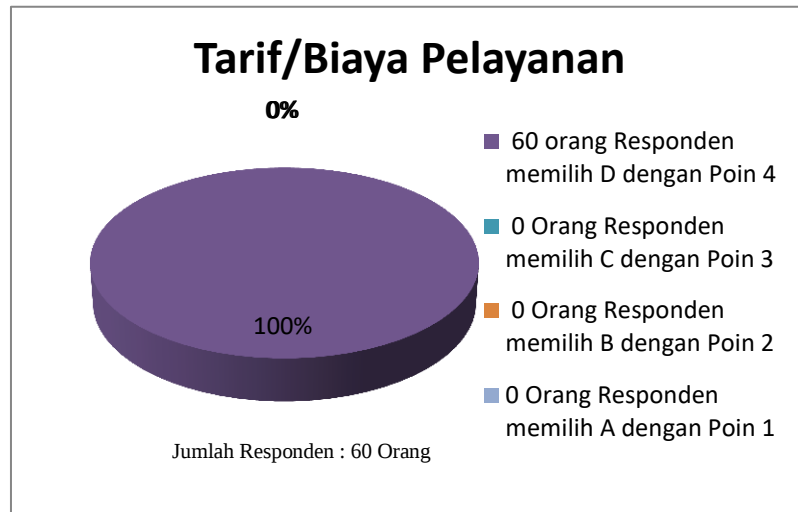
Gambar 4. Statistik Responden Berdasarkan Karakteristik unsur Prosedur Pelayanan

Karakteristik unsur Pemahaman tentang Kesesuaian waktu penyelesaian layanan, ini ditunjukkan dengan 83,75 Mutu Pelayanan B (Baik).



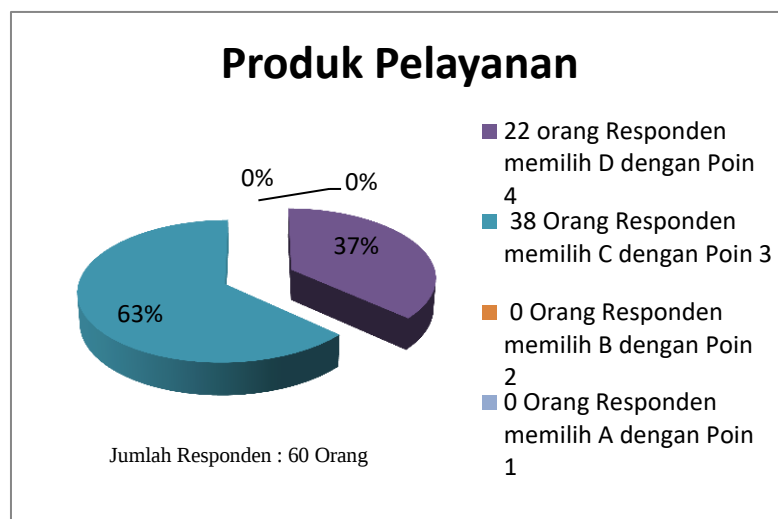
Gambar 5. Statistik Responden Berdasarkan Karakteristik unsur Waktu Pelayanan

Karakteristik unsur Pemahaman tentang Informasi Biaya, ini ditunjukkan dengan 100 Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).



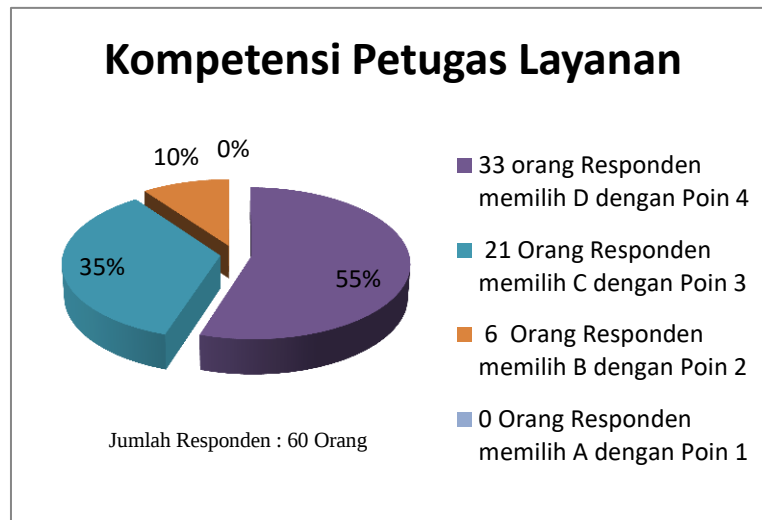
Gambar 6. Statistik Responden Berdasarkan Tarif Pelayanan

Karakteristik unsur Pemahaman tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, ini ditunjukkan dengan 84,16 Mutu Pelayanan B (Baik).



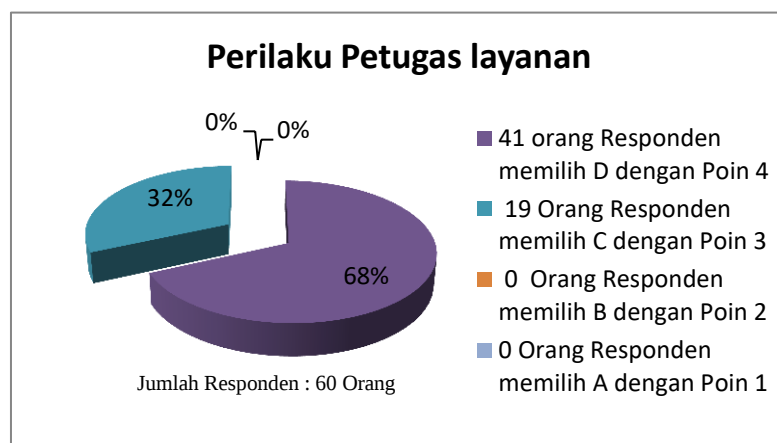
Gambar 7. Statistik Responden Berdasarkan Produk Pelayanan

Karakteristik unsur Pemahaman tentang Kesesuaian kemampuan petugas dalam pelayanan, ini ditunjukkan dengan 86,25 Mutu Pelayanan **B (Baik)**.



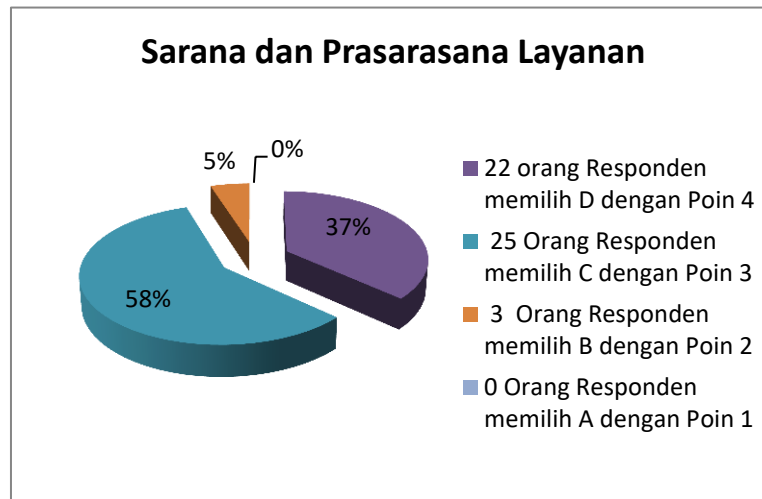
Gambar 8. Statistik Responden Berdasarkan Produk Layanan

Karakteristik unsur Pemahaman tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, ini ditunjukkan dengan 92,08 Mutu Pelayanan **A (Sangat Baik)**.



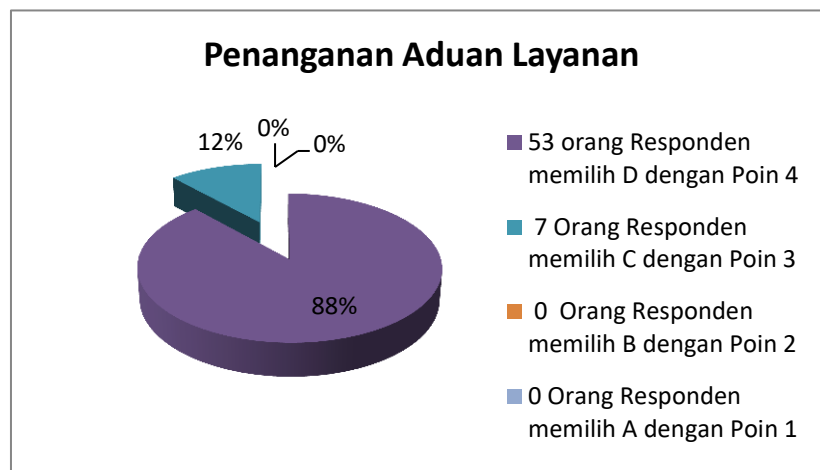
Gambar 9. Statistik Responden Berdasarkan Perilaku Petugas Layanan

Karakteristik unsur Pemahaman tentang kualitas sarana dan prasarana, ini ditunjukkan dengan 82,08 Mutu Pelayanan **B (Baik)**.



Gambar 10. Statistik Responden Berdasarkan Sarana dan Prasarana Layanan

Karakteristik unsur Pemahaman tentang penanganan pengaduan pengguna layanan, ini ditunjukkan dengan 95,83 Mutu Pelayanan **A (Sangat Baik)**.



Gambar 10. Statistik Responden Berdasarkan Sarana dan Prasarana Layanan

B. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

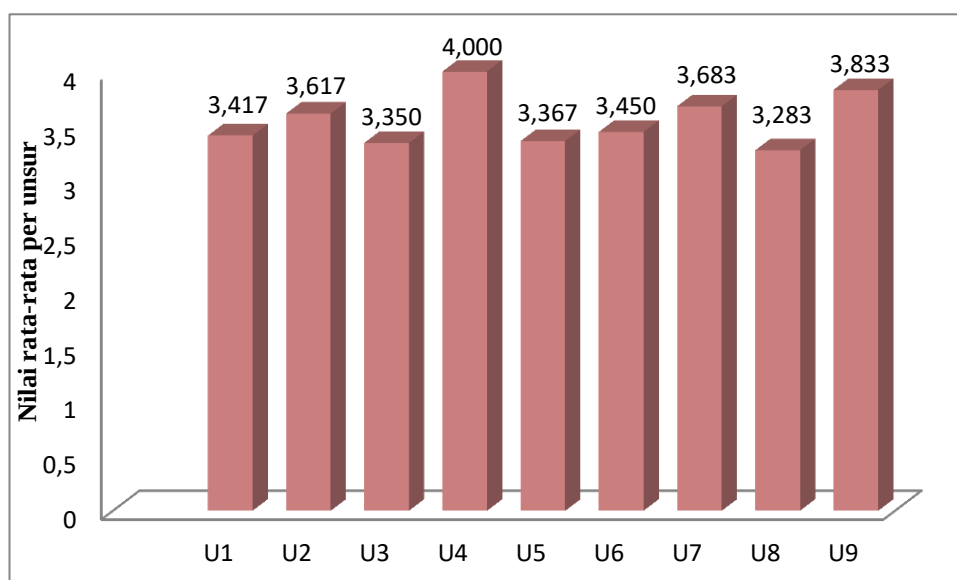
Berdasarkan hasil penghitungan SKM diketahui bahwa nilai IKM pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar Triwulan I tahun 2025 memiliki Nilai Interval (NI) sebesar 3,52 dan Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 88,09. Nilai ini termasuk dalam mutu pelayanan kategori B dan kinerja unit pelayanan “**Baik**”.

Sembilan unsur SKM menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk/jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan saran, keluhan dan pengaduan.

Tabel 3. Hasil penilaian mutu pelayanan per unsur periode Triwulan I tahun 2025

No.	Unsur SKM	Mutu/Kinerja Pelayanan
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	A
3.	Waktu penyelesaian	B
4.	Biaya/tarif	A
5.	Kesesuaian produk/jenis pelayanan	B
6.	Kompetensi pelaksana	B
7.	Perilaku pelaksana	A
8.	Sarana dan prasarana	B
9.	Penanganan saran, keluhan dan pengaduan	A

Hasil pengukuran mutu/kinerja pelayanan berdasarkan IKM Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar masing-masing unsur SKM (Tabel 1), Empat unsur survei kepuasan masyarakat memiliki nilai B dengan predikat Baik serta lima unsur (Persyaratan, Sistem Mekanisme, Waktu Penyelesaian dan penanganan saran keluhan dan pengaduan) memiliki nilai A dengan predikat Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa mutu/kinerja pelayanan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada unsur penanganan saran, keluhan dan pengaduan mendapatkan predikat Sangat Baik, hal ini membuktikan bahwa pelanggan merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan Kemenag Polewali Mandar dalam menangani saran, keluhan maupun pengaduan dari pelanggan.



Gambar 2. Nilai IKM per Unsur Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar semester 1 Tahun 2025 (U1: persyaratan; U2: sistem, mekanisme dan prosedur; U3: waktu penyelesaian; U4: biaya/tarif; U5: kesesuaian produk/jenis pelayanan; U6: kompetensi pelaksana; U7; perilaku pelaksana; U8: sarana dan prasarana; U9: penanganan saran, keluhan dan pengaduan)

Unsur SKM pada unit pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya dan Tarif (U4) dengan nilai sebesar 4. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana (U8) sebesar 3,28. Unsur Kesesuaian tarif dan Biaya memiliki nilai tertinggi pada periode survei Triwulan I hal ini disebabkan karena Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar menggratiskan/bebas biaya dalam melakukan pelayanan dari pelanggan/pengguna layanan.

RENCANA TINDAKLANJUT PERBAIKAN

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan pada unsur dengan nilai terendah merupakan komitmen perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode bulan Januari sampai Maret tahun 2025. Tindak lanjut yang akan dilakukan pada Triwulan II tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 4. Rencana tindak lanjut perbaikan

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Bulan)			PJ
			April	Mei	Juni	
1.	Sarana dan Prasarana	Evaluasi Sarana dan Prasarana Layanan	√	√	√	Kasubag TU

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar periode Januari sampai Maret tahun 2025 (Triwulan I) masuk dalam kategori Baik. Unsur Sarana dan Prasarana Layanan yang memiliki nilai hasil survei terendah akan dievaluasi kembali sehingga pengguna layanan merasa nyaman dalam mengakses sarana dan prasarana pada semua unit layanan yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kab. Polewali Mandar.

Lampiran I

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN JANUARI S/D MARET TAHUN 2025 LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN POLEWALI MANDAR									
Unit Pelayanan		: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Polewali Mandar							
Alamat		: Jln. Andi Depu No. 182 Pekkabata. Polewali							
Tlp/Fax.		: (0428) 21218							
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	3	4	2	4	3	4	4	3	2
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	3	4	3	4	3	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	3	4	4	4
8	3	4	3	4	3	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	3	3	4	3	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	4	4	3	4
13	2	2	2	4	3	3	3	4	4
14	3	4	3	4	3	4	3	3	4
15	3	4	2	4	3	4	3	3	2
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	3	4	3	4	4	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	3	4	3	4	3	3	3	3	1
21	4	4	3	4	3	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	3	4	3	4	3	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	4	4	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	4	3	3	4
28	3	4	4	4	3	3	3	3	4
29	3	4	4	4	3	4	4	3	4
30	4	3	4	4	4	2	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	3	4	4	4	3	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	3	4	3	4
35	3	2	1	4	3	4	3	2	4
36	4	4	3	4	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	3	3	4	2	4
39	3	4	3	4	3	4	3	3	4
40	3	2	3	4	3	4	4	3	4
41	3	4	3	4	3	3	3	2	3
42	4	3	3	4	3	3	4	3	4
43	3	4	3	4	3	3	3	2	4
44	3	4	3	4	3	4	3	3	4
45	4	3	4	4	4	3	4	4	4
46	3	4	3	4	4	3	4	3	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	4	3	4	4	3	4
49	3	4	4	4	4	2	4	4	4
50	3	4	3	4	4	4	3	4	4
51	3	3	4	4	4	4	4	3	4
52	3	4	3	4	3	2	3	2	3
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4

55	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
57	4	3	4	4	4	2	4	3	4	
58	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
59	4	2	4	4	4	2	4	4	4	
60	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	205	217	201	240	202	207	221	197	230	
NRR / Unsur	3,417	3,617	3,350	4,000	3,367	3,450	3,683	3,283	3,833	
NRR tertbg/ unsur	0,376	0,398	0,369	0,440	0,370	0,380	0,405	0,361	0,422	*)
IKM Unit Pelayanan										3,520
										88,000
Keterangan :					No.		UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan					U1		Persyaratan pelayanan		3,417	
- NRR = Nilai rata-rata					U2		Prosedur pelayanan		3,617	
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat					U3		Waktu pelayanan		3,350	
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang					U4		Biaya / tarif pelayanan		4,000	
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25					U5		Produk Pelayanan		3,367	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi					U6		Kompetensi petugas pelayanan		3,450	
Jumlah kuesioner yang terisi					U7		Perilaku petugas pelayanan		3,683	
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11					U8		Sarana dan prasarana		3,283	
per unsur					U9		Penanganan pengaduan layanan		3,833	
SKM UNIT PELAYANAN :					88,00		Catatan:			
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										

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN POLEWALI MANDAR TAHUN 2025	
88	LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KAB. POLEWALI MANDAR RESPONDEN Jumlah : 60 Responden Jenis Kelamin : 23 L / 37 P Pendidikan : S2 : 2 Orang S1 : 45 Orang SMA : 13 Orang Periode Survei : Januari - Maret 2025
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIK DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	