

**LAPORAN TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN HASIL SURVEY INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE BULAN
JANUARI SAMPAI DENGAN JUNI
TAHUN 2022**



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SEMARANG

Jl. Untung Suropati, Kec. Ngaliyan Semarang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, atas rahmat dan hidayah –Nya Kantor Kemenag Kota Semarang telah menyelesaikan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Kemenag Kota Semarang, Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, Keluarga , para sahabat dan seluruh pengikutnya.

Laporan ini disusun dalam rangka pertanggungjawaban tim Survei IKM setiap Semesteran, maka laporan ini dapat dijadikan masukan bagi Kankemenag Kota Semarang sebagai bahan evaluasi dimasa mendatang.

Kami mengucapkan banyak terimakasih kepada 161 Responden dan semua pihak yang senantiasa memberikan dukungan dan membantu mensukseskan dalam pelaksanaan Survei IKM dalam rangka mewujudkan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani ditahun 2022 pada KanKemenag Kota Semarang.



Semarang, 08 Juli 2022

Kepala

day
Mukhlis Abdillah

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan saat ini dinilai masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terbukti antara lain dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan pihak-pihak yang menerima pelayanan baik langsung maupun tidak langsung. Pengaduan/keluhan tersebut dapat berupa prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman serta masih banyak dijumpai pelayanan yang diskriminatif.

Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang serius dan terus menerus serta dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat serta mengetahui sejauh mana kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan, maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) tidak terlepas dari penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya diperlukan evaluasi dan perbaikan yang terus menerus agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mengukur kinerja dan upaya perbaikan itulah, maka dilaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di wilayah Kemenag Kota Semarang di Tahun 2022 secara berkala Semester (6 bulanan).

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi

sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);

4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) pada wilayah Kota Semarang adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur Kantor Urusan Agama bertujuan untuk melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) pada wilayah Kota Semarang.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan di lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT), dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kemenag Kota Semarang. Responden tersebut diambil dari pihak-pihak yang menerima pelayanan dari beberapa Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang diberikan oleh KanKemenag Kota Semarang.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden terdiri dari 8 unsur penilaian yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

E. MANFAAT

Dengan dilaksanakannya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

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

F. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan di atas yakni unsur yang relevan, valid dan reliabel, merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur dan persyaratan pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan dan syarat yang sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
3. Kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
4. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
5. Kepastian jadwal dan kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang pasti dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
6. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
7. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku

petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

8. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini untuk selanjutnya diaplikasikan dalam bentuk survei kepuasan masyarakat, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. (kuesioner terlampir)

b. Bagian dari Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian, yaitu:

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi jenis Kelamin, Nomor Handphone.
- 2) Bagian II : Jenis layanan yang digunakan masyarakat dalam menggunakan layanan
- 3) Bagian III : Pendapat responden tentang pelayanan publik/ mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- 4) Bagian IV : Persepsi Publik tentang Pungutan

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan nilai persepsi sebagai berikut:

SKOR	KETERANGAN	KODE
Sangat memuaskan	SM	5
Memuaskan	M	4
Cukup Memuaskan	CM	3
Kurang Memuaskan	KM	2
Tidak Memuaskan	TM	1

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM yang dipilih secara acak (*random sampling*) dengan cakupan

bagian masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari aparaturn Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang diberikan oleh KanKemenag Kota Semarang.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Lokasi pengumpulan data digali dari wilayah Kota Semarang
- 2) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama berkala Semesteran periode Januari sampai dengan Juni tahun kerja 2022.

3. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rerata” Skala Pengukuran/Likert masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji. Adapun perhitungan akan diperoleh nilai skala konversi angka yaitu 0-4 dengan 0-100%. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dan konversi sebagai berikut :

Kriteria Interpretasi
Angka 0% - 20% = sangat buruk
Angka 21% - 40% = buruk
Angka 41% - 60% = cukup
Angka 61% - 80% = baik
Angka 81% - 100% = sangat baik

SKOR	KETERANGAN	KODE
Sangat memuaskan	SM	5
Memuaskan	M	4
Cukup Memuaskan	CM	3
Kurang Memuaskan	KM	2
Tidak Memuaskan	TM	1

B. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

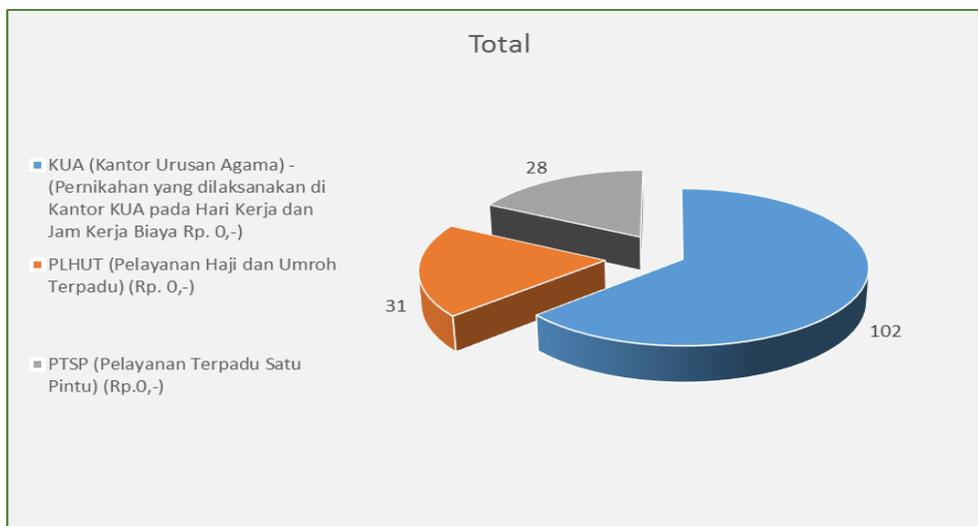
Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang diberikan oleh KanKemenag Kota Semarang, disusun sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Dari responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturn Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang diberikan oleh KanKemenag Kota Semarang, nilai rata-rata pelayanan adalah sebagai berikut:

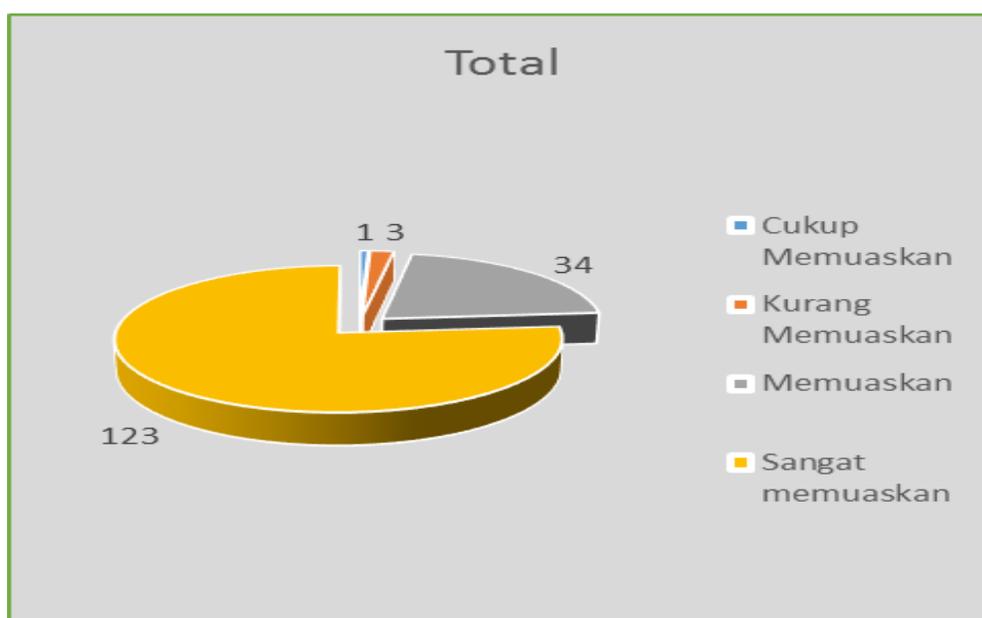
1. Berdasarkan Jenis layanan yang didapat :

Count of Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kemudahan prosedur pelayanan]	
Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kemudahan prosedur pelayanan]	Total
Cukup Memuaskan	1
Kurang Memuaskan	3
Memuaskan	34
Sangat memuaskan	123
Grand Total	161



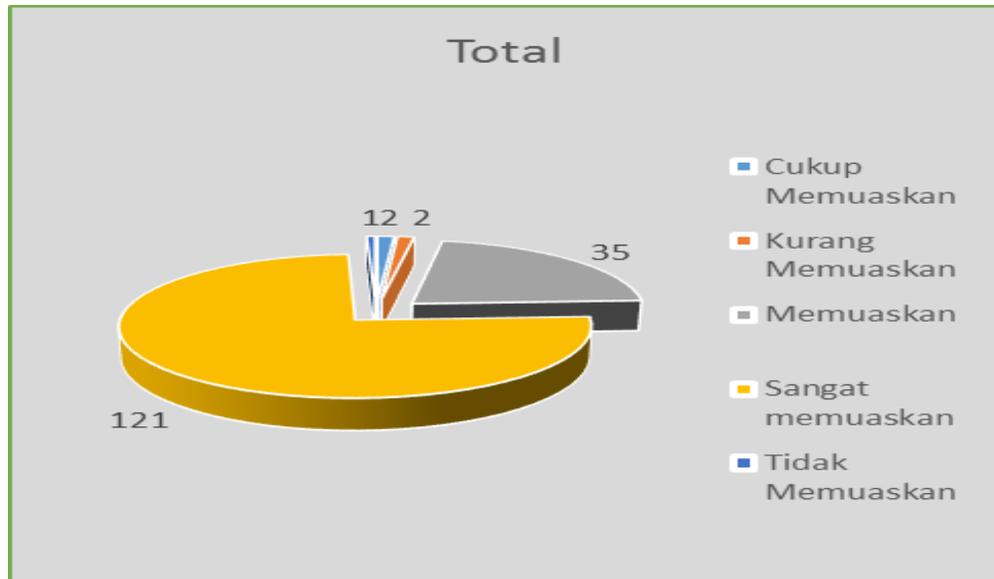
2. Kemudahan prosedur pelayanan :

Count of Layanan yang didapat	
Layanan yang didapat	Total
KUA (Kantor Urusan Agama) - (Pernikahan yang dilaksanakan di Kantor KUA pada Hari Kerja dan Jam Kerja Biaya Rp. 0,-)	102
PLHUT (Pelayanan Haji dan Umroh Terpadu) (Rp. 0,-)	31
PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) (Rp.0,-)	28
Grand Total	161



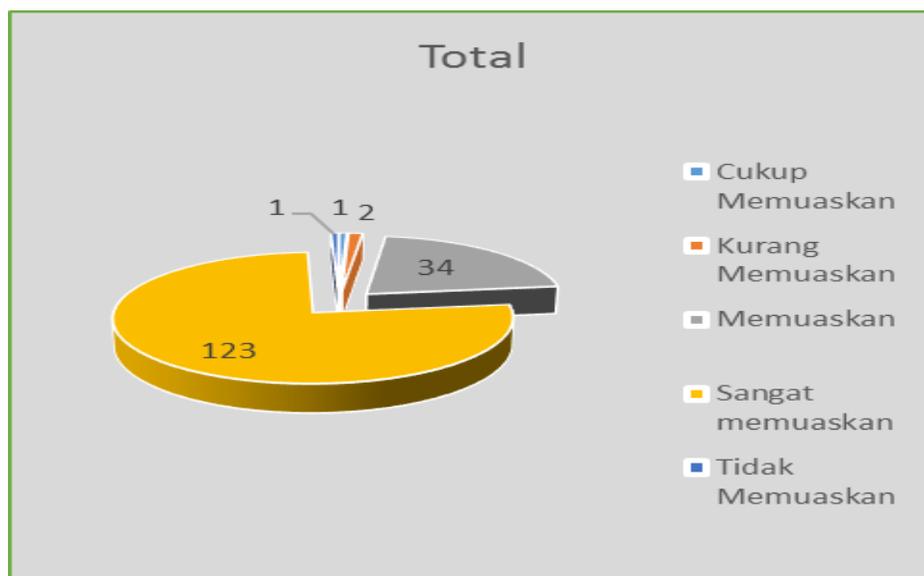
3. Berdasarkan Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan :

Count of Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan]	
Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan]	Total
Cukup Memuaskan	2
Kurang Memuaskan	2
Memuaskan	35
Sangat memuaskan	121
Tidak Memuaskan	1
Grand Total	161



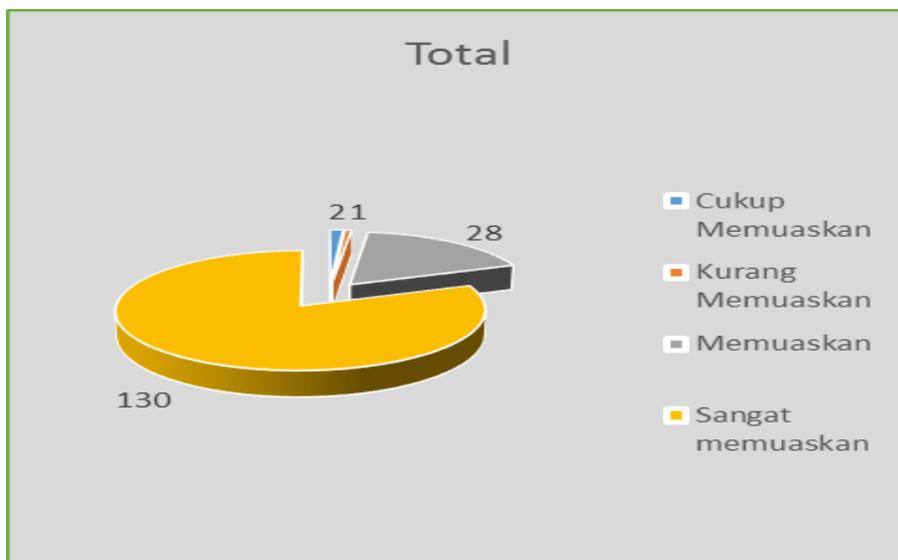
4. Berdasarkan Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan :

Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan]	Total
Cukup Memuaskan	1
Kurang Memuaskan	2
Memuaskan	34
Sangat memuaskan	123
Tidak Memuaskan	1
Grand Total	161



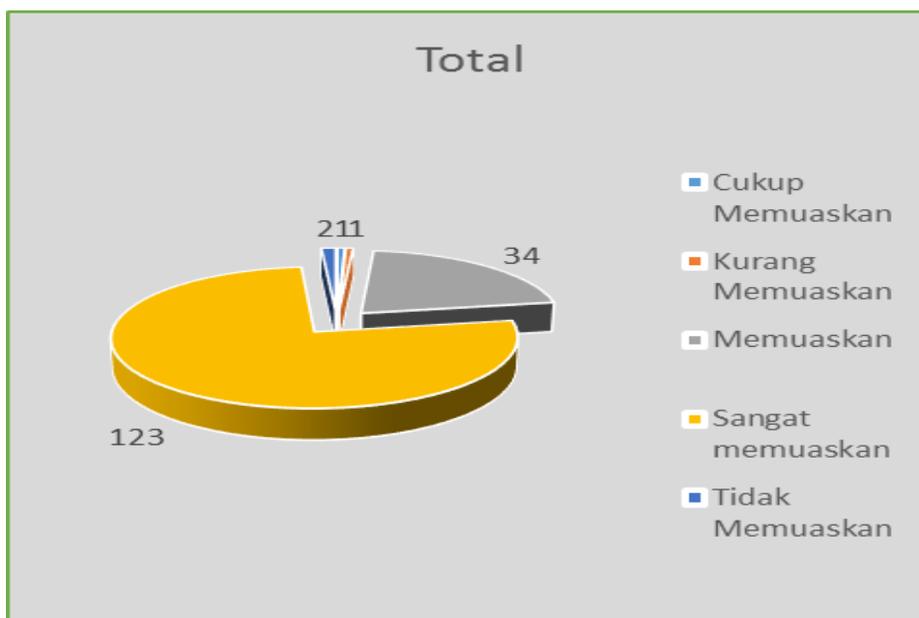
5. Berdasarkan Kesopanan dan keramahan petugas:

Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kesopanan dan keramahan petugas]	Total
Cukup Memuaskan	2
Kurang Memuaskan	1
Memuaskan	28
Sangat memuaskan	130
Grand Total	161



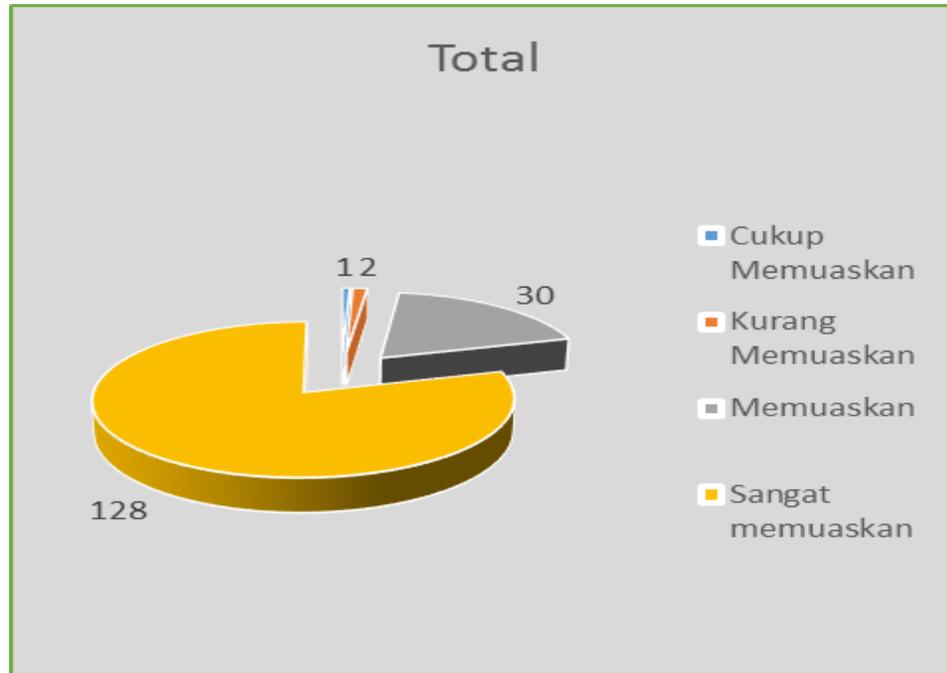
6. Berdasarkan Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan

Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan]	Total
Cukup Memuaskan	1
Kurang Memuaskan	1
Memuaskan	34
Sangat memuaskan	123
Tidak Memuaskan	2
Grand Total	161



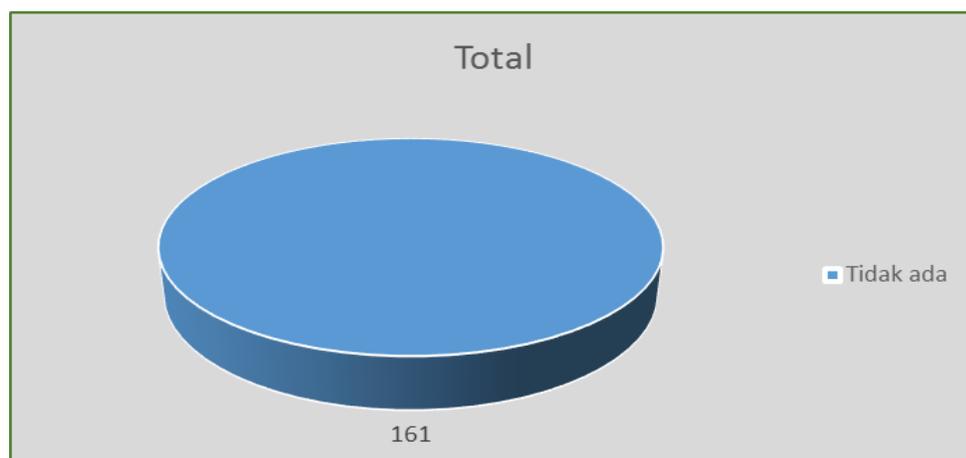
7. Berdasarkan Kenyamanan

Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kenyamanan]	Total
Cukup Memuaskan	1
Kurang Memuaskan	2
Memuaskan	30
Sangat memuaskan	128
Grand Total	161



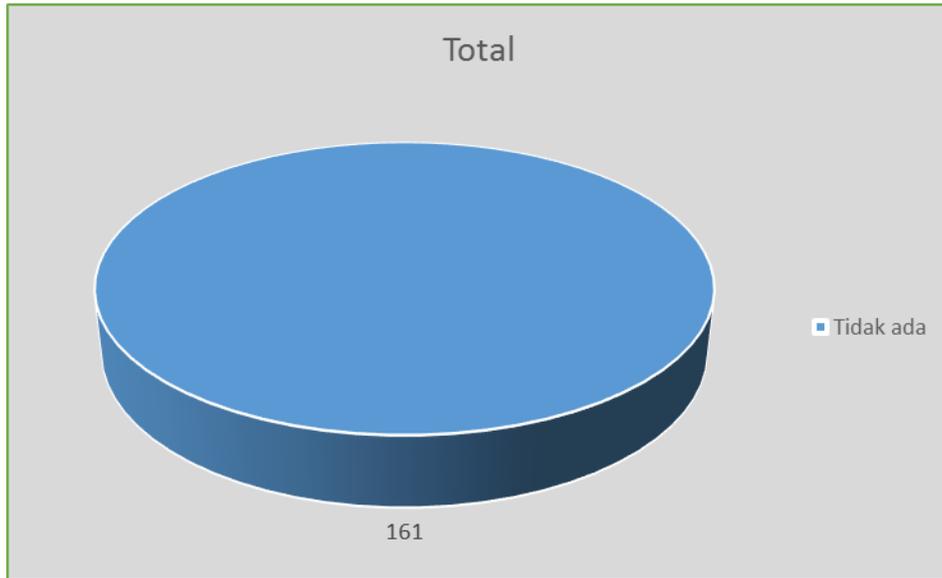
8. Berdasarkan ada pungutan atau tambahan biaya yang dikenakan dari petugas layanan :

Count of Apakah ada pungutan atau tambahan biaya yang dikenakan dari petugas layanan kepada penerima layanan diluar dari biaya yang telah ditentukan ?	
Apakah ada pungutan atau tambahan biaya yang dikenakan dari petugas layanan kepada penerima layanan diluar dari biaya yang telah ditentukan ?	Total
Tidak ada	161
Grand Total	161



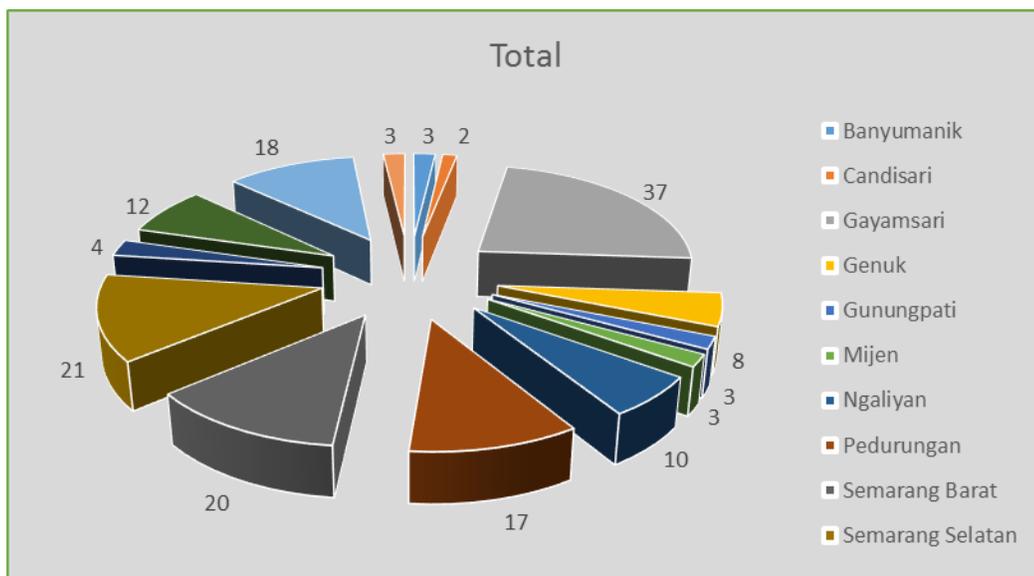
9. Jika Ada Pungutan Sebutkan

Jika ada pungutan, sebutkan	Total
Tidak ada	161
Grand Total	161



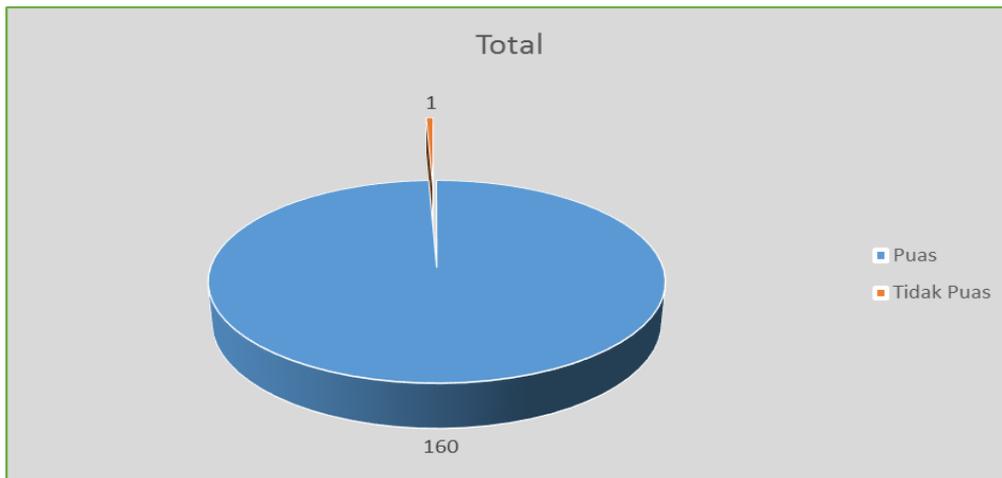
10. KUA Yang melayani

KUA Kecamatan yang melayani	Total
Banyumanik	3
Candisari	2
Gayamsari	37
Genuk	8
Gunungpati	3
Mijen	3
Ngaliyan	10
Pedurungan	17
Semarang Barat	20
Semarang Selatan	21
Semarang Tengah	4
Semarang Utara	12
Tembalang	18
Tugu	3
Grand Total	161



11. Pelayanan yang diterima

Pelayanan yang diterima	Total
Puas	160
Tidak Puas	1
Grand Total	161



Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM = Sangat Baik

Rerata Nilai	3.81	95.64%
--------------	------	--------

b. Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dibawah ini :

Kriteria Interpretasi
Angka 0% - 20% = sangat buruk
Angka 21% - 40% = buruk
Angka 41% - 60% = cukup
Angka 61% - 80% = baik
Angka 81% - 100% = sangat baik

c. Maka mutu pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang diberikan oleh KanKemenag Kota Semarang bernilai **3.68 sama dengan 92%** atau memiliki kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Dengan Tabel Konversi Nilai :

PERSEN	ANGKA	16	0.64	33	1.32	50	2	67	2.68	84	3.36
100	4	17	0.68	34	1.36	51	2.04	68	2.72	85	3.4
1	0.04	18	0.72	35	1.4	52	2.08	69	2.76	86	3.44
2	0.08	19	0.76	36	1.44	53	2.12	70	2.8	87	3.48
3	0.12	20	0.8	37	1.48	54	2.16	71	2.84	88	3.52
4	0.16	21	0.84	38	1.52	55	2.2	72	2.88	89	3.56
5	0.2	22	0.88	39	1.56	56	2.24	73	2.92	90	3.6
6	0.24	23	0.92	40	1.6	57	2.28	74	2.96	91	3.64
7	0.28	24	0.96	41	1.64	58	2.32	75	3	92	3.68
8	0.32	25	1	42	1.68	59	2.36	76	3.04	93	3.72
9	0.36	26	1.04	43	1.72	60	2.4	77	3.08	94	3.76
10	0.4	27	1.08	44	1.76	61	2.44	78	3.12	95	3.8
11	0.44	28	1.12	45	1.8	62	2.48	79	3.16	96	3.84

12	0.48	29	1.16	46	1.84	63	2.52	80	3.2	97	3.88
13	0.52	30	1.2	47	1.88	64	2.56	81	3.24	98	3.92
14	0.56	31	1.24	48	1.92	65	2.6	82	3.28	99	3.96
15	0.6	32	1.28	49	1.96	66	2.64	83	3.32	100	4

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yakni kedisiplinan petugas layanan lingkungan kantor terjaga. Sedangkan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

NO	Yang di survei	Konversi Angka	Persen
1	Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kemudahan prosedur pelayanan]	3.72	93.01%
2	Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan]	3.68	92.39%
3	Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan]	3.68	92.86%
4	Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kesopanan dan keramahan petugas]	3.76	94.57%
5	Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan]	3.76	94.16%
6	Tingkat kepuasan pelayanan yang didapat [Kenyamanan]	3.76	94.10%
7	Apakah ada pungutan atau tambahan biaya yang dikenakan dari petugas layanan kepada penerima layanan diluar dari biaya yang telah ditentukan ?	4	100.00%
8	Jika ada pungutan, sebutkan	4	100.00%
9	Pelayanan yang diterima	3.96	99.69%
	Rerata Nilai	3.81	95.64%

BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Setelah Tim melakukan Konfirmasi langsung serta memberikan informasi terkait layanan Kantor kepada pengguna layanan dan Analisa Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dalam pelaksanaannya menemui berbagai masalah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan pengalaman dan evaluasi yang diperoleh, faktor penyebab timbulnya masalah tersebut antara lain:

1. Kurangnya keseriusan dan obyektifitas responden/masyarakat dalam memberikan pendapatnya, penyebabnya:
 - a. Kurangnya pemahaman responden tentang pentingnya hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
 - b. Kurangnya kepercayaan responden terhadap upaya perubahan paradigma dan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur;
 - c. Kurangnya pemahaman responden tentang pertanyaan yang diberikan.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penyebabnya:
 - a. Masyarakat yang melakukan survei kurang dilakukan sosialisasi pemahaman biaya Rp.0,- pada KUA yang sehingga dalam pengisian kurang memahami dengan baik sehingga terjadi kesalahan pahaman layanan;

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka alternatif pemecahan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya

meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan;

2. Perlunya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung untuk terciptanya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.
3. Perlu adanya peningkatan SDM aparatur melalui seminar, pelatihan maupun diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
4. Perlu dilakukan Sosialisasi pemahaman ke Masyarakat terhadap pelayanan yang berikan,

C. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pemantauan dan Evaluasi
 - a. Kantor Kementerian Agama Kota Semarang perlu menunjuk 1 (satu) unit pemantau yang independen untuk melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
 - b. Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berkesinambungan agar menghasilkan data yang valid serta rekomendasi kepada pimpinan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan publik.
2. Pelaporan
 - a. Unit pemantau melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja unit pelayanan kepada pimpinan yang bersangkutan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - b. Rencana serta tindak lanjut yang akan dilakukan perlu dipublikasikan kepada masyarakat dalam upaya peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan;

D. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) bulan sekali.

BAB IV

KESIMPULAN

DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) KanKemenag Kota Semarang, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Hasil pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama periode bulan Januari - Juni tahun kerja 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) secara umum mencerminkan tingkat **Kualitas yang Sangat Baik (A)**. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada nilai interval IKM **3.68 sama dengan 92%**.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) setelah dikonversikan yaitu **92%**. Nilai tersebut berada pada nilai interval konversi IKM **92%**.. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Urusan Agama (KUA), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di wilayah KanKemenag Kota Semarang adalah **Sangat Baik**.
3. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana

dan mudah dilaksanakan, tidak diskriminatif serta keamanan pelayanan yang terjamin .

4. Masyarakat diharapkan ikut mendukung peningkatan pelayanan publik ini salah satunya dengan cara mempermudah aparaturnya dengan melengkapi syarat berkas-berkas layanan yang dibutuhkan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan publik.

B. SARAN

Pimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Semarang diharapkan dapat menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang independen, *capable*, dan memiliki kredibilitas, maka hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan lebih valid dan akuntabel.