

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) TRIWULAN III TAHUN 2024



Berdasarkan

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 4 Tahun 2023

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARANGASEM

TAHUN 2024



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KARANGASEM
Periode : 1 Juli 2024 s.d 30 September 2024

Disahkan di Karangasem
Pada hari Selasa, 8 Agustus 2024

Mengetahui
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Karangasem



Wayan Serinada

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI

I Nyoman Astawa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem. Laporan ini disusun untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem pada Triwulan III Tahun Anggaran 2024 sehingga dapat dijadikan sebagai bahan untuk evaluasi dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dan semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.

Amlapura, 8 Oktober 2024

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kab. Karangasem



Wayan Serinada, S. Pd., M.Si
NIP. 196903251998031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GRAFIK.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
A. LATAR BELAKANG	7
B. TUJUAN	8
C. SASARAN.....	8
D. LANDASAN HUKUM.....	8
BAB II KUESIONER SURVEI	9
A. KUESIONER.....	9
BAB III METODOLOGI SURVEI	12
A. KRITERIA RESPONDEN	12
B. METODE PENCAHAHAN	13
C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	16
Tabel 1 Keterangan Rentang Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	17
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	18
A. ANALISIS HASIL SURVEI.....	18
Tabel 2 Perolehan Hasil IPKP Periode Triwulan III Tahun 2024	18
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI	35
V. DATA SURVEI	36
A. DATA RESPONDEN.....	36
B. DATA DUKUNG LAINNYA	38
FOTO/CAPTURE SCREEN APLIKASI/SURVEI ONLINE	38
SCRENSHOOT APLIKASI SURVEI MELALUI APLIKASI FATROLI KEMENAG KARANGASEM.....	39
LINK SURVEI KEMENAG KARANGASEM	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Rentang Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	15
Tabel 2 : Perolehan Hasil IPKP Triwulan III Tahun 2024.....	17
Tabel 3 : Nilai U1	20
Tabel 4 : Nilai U2	22
Tabel 5 : Nilai U3	25
Tabel 6 : Nilai U4	27
Tabel 7 : Nilai U5	29
Tabel 8 : Nilai U6	32
Tabel 9 : Nilai U7	34
Tabel 10 : Nilai U8	36

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Data responden berdasarkan jenis kelamin	12
Grafik 2 : Data responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	12

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh masyarakat. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dalam hal ini juga memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dituntut untuk selalu memberikan pelayanan publik yang *excellent* kepada masyarakat. Komitmen Pimpinan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem yang ingin selalu memberikan pelayanan publik yang *excellent* serta selalu melakukan perbaikan layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, mendorong seluruh ASN untuk bersama-sama memberikan pelayanan terbaik kepada para masyarakat. Akan tetapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dibutuhkan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem sebagai bahan perbaikan berkelanjutan pada setiap layanan. Oleh karena itu, survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) terhadap layanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dilakukan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kemenag Karangasem ini sudah memenuhi harapan masyarakat serta untuk mengetahui aspek-aspek pelayanan mana yang perlu diperbaiki agar kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut dapat lebih ditingkatkan. Tingkat keberhasilan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dalam menjalankan tugas, pokok, dan fungsinya sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) guna menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem. Hasil dari survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) tersebut akan menjadi bahan perbaikan berkelanjutan layanan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan. Selain itu, hasil survei tersebut juga dapat membantu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem memonitoring dan mengevaluasi sistem dan prosedur pelayanan yang ada, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dan profesionalisme Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.

B. TUJUAN

Kegiatan survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) bertujuan untuk::

1. Mengukur nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP);
2. Sebagai bahan dalam pengambilan kebijakan untuk peningkatan pelayanan di unit kerja;
3. Menyediakan data dukung evaluasi Zona Integritas melalui mekanisme dan standar yang sama dengan kualitas hasil evaluasi yang dilakukan oleh Tim Penilai Nasional (TPN).

C. SASARAN

1. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima, bersih, akuntabel dan transparan
2. Tercapainya perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik sesuai yang diharapkan pengguna layanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara prima, bersih bebas dari korupsi dan anti gratifikasi

D. LANDASAN HUKUM

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah
5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023

BAB II KUESIONER SURVEI

A. KUESIONER

Berikut ini adalah Kuesioner dari survei persepsi kualitas pelayanan:

U1. Informasi

U1.1 Sistem Informasi pelayanan selalu tersedia



U1.2 Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan



U1.3 Sistem informasi pelayanan mudah digunakan



U1.4 Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ



U2. Persyaratan

U2.1 Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas



U2.2 Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan



U2.2 Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan



U3. Prosedur/alur

U3.1 Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas



U3.2 Informasi prosedur/alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan



U3.3 Penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan



U4. Jangka Waktu

U4.1 Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas



U4.2 Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar



U4. 3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan



U5. Tarif Biaya

U5.1 Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas



U5.2 Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar – benar tidak dilakukan pembayaran)



I. Sarana/Prasarana Pendukung

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan



2. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu



3. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah hemat biaya



II. Petugas Pelayanan

1. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring



2. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal,dll)



3. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)



III. Layanan konsultasi dan pengaduan

1. Layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/mediaonline)



2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah



3. Respon konsultasi dan pengaduan cepat



4. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas



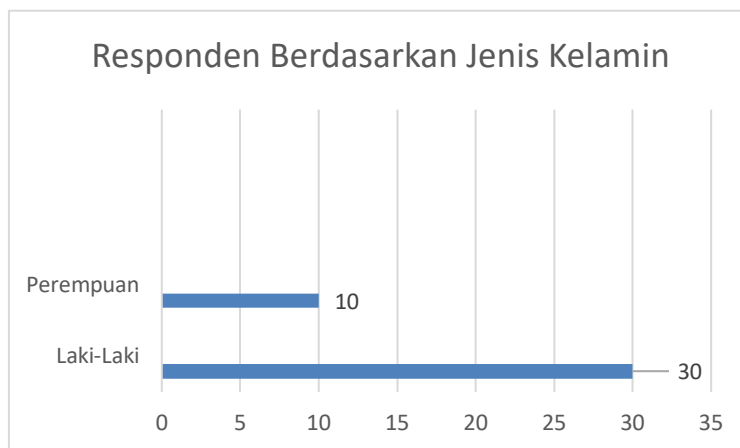
BAB III

METODOLOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara umum yang dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem. Kuesioner kepuasan masyarakat disebarakan kepada pengguna layanan di wilayah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem periode Juli – September 2024. Pada periode ini, terdapat 40 responden yang mengisi survey sesuai dengan jenis layanan yang di terima. Beberapa karakteristik responden dapat di tinjau pada diagram dibawah ini :

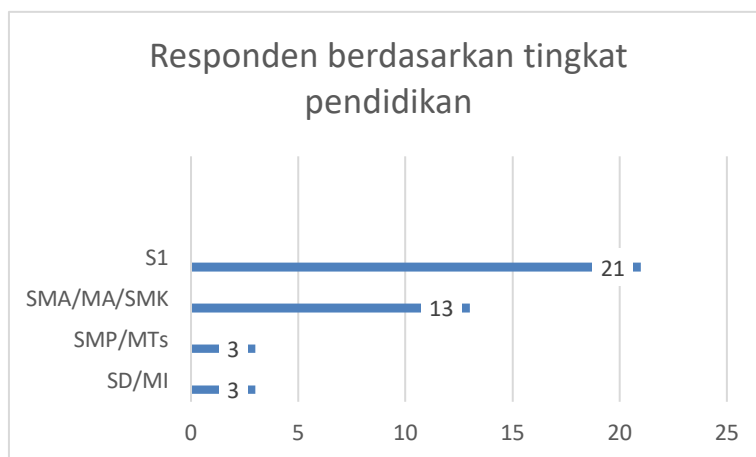
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 1 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari total 40 responden terpilih, terdapat 30 responden Laki-laki dan 10 responden perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

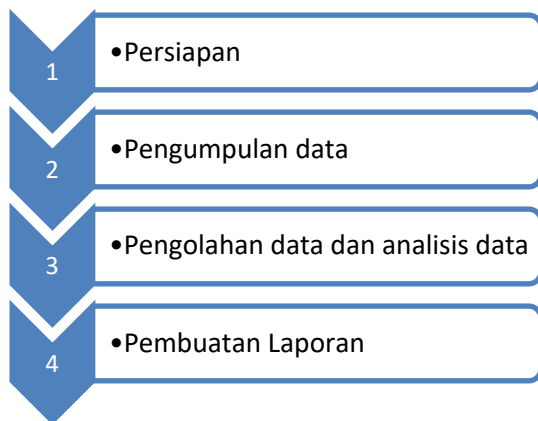


Grafik 2 : Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari grafik di atas, terdapat 3 responden dengan pendidikan terakhir SD/MI, 3 responden dengan Pendidikan terakhir SMP/MTs, 13 responden dengan Pendidikan terakhir SMA/MA/SMK, 21 responden dengan Pendidikan terakhir S1.

B. METODE PENCACAHAN

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem adalah sebagai berikut:



Gambar 1 : Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Pelaksanaan survei dilakukan secara *online* dengan menggunakan aplikasi Fatroli (fasilitas antri online) berikut <https:kemenagkarangasem.id>
- Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- Pengguna layanan mengisi data pada aplikasi fatroli dan setelah mendapatkan pelayanan langsung mendapatkan kuesioner survey melalui WA .

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 8 (delapan) unsur yang dijabarkan dalam 25 (dua puluh lima) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan di dalam kuesioner. Kuesioner SPKP telah sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023
- Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan survei dari petugas satuan/unit kerja.

- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke aplikasi mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dan dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2024 s.d. 30 September 2024.

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem yang berjumlah 40 responden.

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat. Dalam hal ini yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi delapan unsur pelayanan dengan mengadopsi Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2024 ,yaitu:

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penetapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/ sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

C. METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam hitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata

tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memperoleh indeks Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) menggunakan metode interpolasi linier dengan rumus :

$$X_4 = (X_6 - 1) \frac{3}{5} + 1$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kuesioner diberikan kepada masyarakat, guru madrasah serta guru agama pada Sekolah Negeri. Hasil dari kuissoner tersebut kemudian dikumpulkan untuk diolah sesuai dengan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil olahan data akan menghasilkan nilai yang dituangkan kedalam laporan dan dikategorikan dalam keterangan mutu pelayanan:

TABEL 1 KETERANGAN RENTANG NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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	Cukup baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 1: Rentang Nilai Survei Kepuasan masyarakat

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

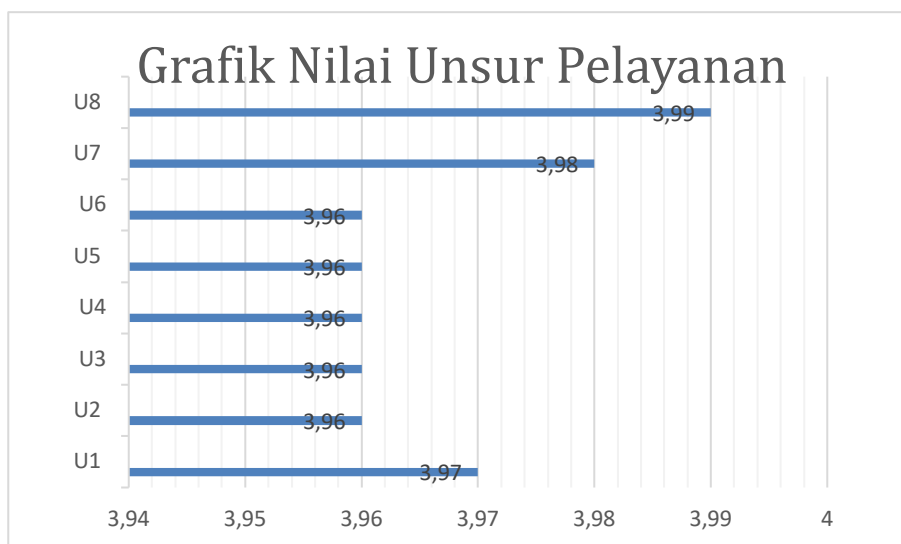
A. ANALISIS HASIL SURVEI

Kuesioner yang disebarakan kepada perusahaan/perorangan pemohon rekomendasi berjumlah 8 (delapan) unsur dan 25 (dua puluh lima) pertanyaan. Masing-masing pertanyaan memiliki masing-masing unsur yang memberikan nilai kepada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat, guru madrasah serta guru agama pada Sekolah Negeri di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 2 PEROLEHAN HASIL IPKP PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2024

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	:	3,970
Nilai Survei Skala 100	:	99,2
Kategori Mutu Pelayanan	:	Sangat Baik (A)

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem sebesar **3.97**. Nilai tersebut termasuk katagori **Sangat Baik**. Berikut merupakan grafik masing-masing unsur pelayanan.



Grafik 3 : Grafik Nilai Unsur Pelayanan

Keterangan Tabel :

U1 = Informasi

U2 = Persyaratan

U3 = Prosedur atau alur

U4 = Jangka waktu

U5 = Tarif/biaya

U6 = Sarana Prasarana

U7 = Perilaku Petugas

U8 = Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Dari grafik diatas, masing-masing unsur memiliki nilai di atas 3,8. Informasi pelayanan pada unit layanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik mendapat nilai **3,97** dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Nilai Unsur Pelayanan				
							U1 (Informasi)				total U1
							U1.1	U1.2	U1.3	U1.4	
1	2024-07-01	I Wayan Merta	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6	6
2	2024-07-02	Ketut Sarjana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
3	2024-07-02	I Ketut Suparta Adnyana	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6	6
4	2024-07-05	I Wayan Sony Setiawan	Laki-laki	SMA/K	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
5	2024-07-05	I Wayan Wage	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
6	2024-07-09	Eni Ariyani	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
7	2024-07-09	I Wayan Suada	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6	6
8	2024-07-15	Nurul Hidayah	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
9	2024-07-25	I Nyoman Pasek	Laki-laki	SMA/K	Pensiunan	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
10	2024-07-25	Ni Luh Putu Eka Yulianti	Perempuan	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6	6
11	2024-07-29	I Nyoman Wiliarta	Laki-laki	SMA/K	TNI	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
12	05/08/24	I Nyoman Guna Rata	Laki-Laki	SD	Petani	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	5	6	5,75
13	05/08/24	I Wayan Ardika	Laki-Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6

14	09/08/24	Ida Wayan Sunia	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6	6
15	15/08/24	Ida Bagus Nyoman Oka	Laki-Laki	S1	Pegawai BUMN	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6
16	20/08/24	Ahmad	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6	6
17	22/08/24	I Wayan Wahyu Juni Hartawan	Laki-Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6	6
18	22/08/24	I Nengah Ngidep	Laki-Laki	SMP	Pemangku	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6	6
19	23/08/24	Ida Nyoman Julianara	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	5	6	5,75
20	27/08/24	Mahmud	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6
21	03/09/24	I Komang Wedana	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	5	6	5,75
22	03/09/24	I Kadek Juniarta	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6	6
23	04/09/24	I Made Riauwana	Laki- Laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	5	5,75
24	04/09/24	Nanang	Laki- Laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6	6
25	04/09/24	I Wayan Jaten Miartayasa	Laki- Laki	S1	Guru PPPK	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	5	6	6	6	5,75
26	04/09/24	I Gede Agus Antara	Laki- Laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Ijin Operasional Pendirian Lembaga Pendidikan	6	6	6	6	6
27	06/09/24	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	5	6	5,75
28	11/09/24	Siti Tal'ah	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
29	11/09/24	Ma'rif	Laki- Laki	SMP	Wiraswasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
30	11/09/24	Asmuni	Laki- Laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
Σ Nilai/Unsur											5,95
NRR Per Unsur											3,97
NRR Tertimbang											0,49625

Tabel 3 : Nilai U1

Ket :

U1. Informasi

U1.1 : Sistem Informasi pelayanan selalu tersedia

U1.2 : Sistem Informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan

U1.3 : Sistem Informasi pelayanan mudah digunakan

U1.4 : Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem mendapatkan nilai **3,96** dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Unsur Pelayanan			
							U2 (Persyaratan)			total U2
							U2.1	U2.2	U2.3	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	5	6	5,66667	6	5	6	5,66667	6	5
7	5	6	6	5,66667	5	6	6	5,66667	5	6
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
15	6	6	5	5,66667	6	6	5	5,66667	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	6	6	5	5,66667	6	6	5	5,66667	6	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	5	6	5,5	6	5	6	5,5	6	5
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Σ Nilai/Unsur							5,96667	5,93333	5,93103	5,93889
NRR Per Unsur							3,98	3,96	3,95862	3,9633
NRR Tertimbang										0,49542

Tabel 4 : Nilai U2

Ket :

U2 : Persyaratan

U2.1 : Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas

U2.3 : Informasi Persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/ jenis pelayanan

U2. 3 : Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Unsur Prosedur atau alur pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem mudah diikuti/dilakukan mendapat nilai **3,96** dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Unsur Pelayanan			
							U3 (Prosedur/ alur)			total U3
							U3.1	U3.2	U3.3	
1	2024-07-01	I Wayan Merta	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6
2	2024-07-02	Ketut Sarjana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6

3	2024-07-02	I Ketut Suparta Adnyana	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
4	2024-07-05	I Wayan Sony Setiawan	Laki-laki	SMA/K	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
5	2024-07-05	I Wayan Wage	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
6	2024-07-09	Eni Ariyani	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
7	2024-07-09	I Wayan Suada	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6
8	2024-07-15	Nurul Hidayah	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
9	2024-07-25	I Nyoman Pasek	Laki-laki	SMA/K	Pensiunan	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	5	5,66667
10	2024-07-25	Ni Luh Putu Eka Yulianti	Perempuan	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
11	2024-07-29	I Nyoman Wiliarta	Laki-laki	SMA/K	TNI	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	5	5,66667
12	05/08/24	I Nyoman Guna Rata	Laki-Laki	SD	Petani	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	5	6	5,66667
13	05/08/24	I Wayan Ardika	Laki-Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
14	09/08/24	Ida Wayan Sunia	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
15	15/08/24	Ida Bagus Nyoman Oka	Laki-Laki	S1	Pegawai BUMN	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
16	20/08/24	Ahmad	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Legalisir Dokumen	5	6	6	5,66667
17	22/08/24	I Wayan Wahyu Juni Hartawan	Laki-Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
18	22/08/24	I Nengah Ngidep	Laki-Laki	SMP	Pemangku	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	5	6	5,66667
19	23/08/24	Ida Nyoman Juliantara	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6

20	27/08/24	Mahmud	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
21	03/09/24	I Komang Wedana	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
22	03/09/24	I Kadek Juniarta	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
23	04/09/24	I Made Riauwana	Laki- Laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
24	04/09/24	Nanang	Laki- Laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
25	04/09/24	I Wayan Jaten Miarayasa	Laki- Laki	S1	Guru PPPK	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
26	04/09/24	I Gede Agus Antara	Laki- Laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Ijin Operasional Pendirian Lembaga Pendidikan	6	5	6	5,66667
27	06/09/24	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
28	11/09/24	Siti Tal'ah	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
29	11/09/24	Ma'rif	Laki- Laki	SMP	Wiraswasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
30	11/09/24	Asmuni	Laki- Laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
Σ Nilai/Unsur							5,96667	5,9	5,93333	5,93333
NRR Per Unsur							3,98	3,94	3,96	3,9600
NRR Tertimbang										0,495

Tabel 5 : Nilai U3

Ket :

U3 : prosedu/ alur

U3.1 : Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas

U3.2 : Informasi prosedur/ alur layanan sudah sesuai untuk mendapat produk/ jenis pelayanan

U3.3 : Penerapan prosedur/ alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Unsur Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem mendapat nilai **3,96** dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Unsur Pelayanan			
							U4 (jangka waktu)			total U4
							U4.1	U4.2	U4.3	
1	2024-07-01	I Wayan Merta	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6
2	2024-07-02	Ketut Sarjana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
3	2024-07-02	I Ketut Suparta Adnyana	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen	5	6	6	5,66667
4	2024-07-05	I Wayan Sony Setiawan	Laki-laki	SMA/K	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	5	5,66667
5	2024-07-05	I Wayan Wage	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
6	2024-07-09	Eni Ariyani	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
7	2024-07-09	I Wayan Suada	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6
8	2024-07-15	Nurul Hidayah	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
9	2024-07-25	I Nyoman Pasek	Laki-laki	SMA/K	Pensiunan	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
10	2024-07-25	Ni Luh Putu Eka Yulianti	Perempuan	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
11	2024-07-29	I Nyoman Wiliarta	Laki-laki	SMA/K	TNI	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
12	05/08/24	I Nyoman Guna Rata	Laki-Laki	SD	Petani	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
13	05/08/24	I Wayan Ardika	Laki-Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
14	09/08/24	Ida Wayan Sunia	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
15	15/08/24	Ida Bagus Nyoman Oka	Laki-Laki	S1	Pegawai BUMN	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
16	20/08/24	Ahmad	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
17	22/08/24	I Wayan Wahyu Juni Hartawan	Laki-Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
18	22/08/24	I Nengah Ngidep	Laki-Laki	SMP	Pemangku	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
19	23/08/24	Ida Nyoman Juliantera	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6

20	27/08/24	Mahmud	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	5	5,66667
21	03/09/24	I Komang Wedana	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
22	03/09/24	I Kadek Juniarta	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
23	04/09/24	I Made Riauwana	Laki- Laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
24	04/09/24	Nanang	Laki- Laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	5	6	5,66667
25	04/09/24	I Wayan Jaten Miartayasa	Laki- Laki	S1	Guru PPPK	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
26	04/09/24	I Gede Agus Antara	Laki- Laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Ijin Operasional Pendirian Lembaga Pendidikan	6	6	6	6
27	06/09/24	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
28	11/09/24	Siti Tal'ah	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
29	11/09/24	Ma'rif	Laki- Laki	SMP	Wiraswasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	5	6	5,66667
30	11/09/24	Asmuni	Laki- Laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
Σ Nilai/Unsur							5,96667	5,93333	5,93333	5,94444
NRR Per Unsur							3,98	3,96	3,96	3,9667
NRR Tertimbang										0,49583

Tabel 6 : Nilai U4

Ket :

U4 : Jangka waktu

U4.1 : informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas

U4.2 : jangka waktu penyelesaian tersebut wajar

U4.3 : jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Unsur Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan mendapat nilai **3,96** dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Survei layanan		
							U5 (tarif/biaya)		total U5
							1	2	
1	2024-07-01	I Wayan Merta	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	5	6	5,5

2	2024-07-02	Ketut Sarjana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6
3	2024-07-02	I Ketut Suparta Adnyana	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6
4	2024-07-05	I Wayan Sony Setiawan	Laki-laki	SMA/K	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6
5	2024-07-05	I Wayan Wage	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	5	5,5
6	2024-07-09	Eni Ariyani	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6
7	2024-07-09	I Wayan Suada	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6
8	2024-07-15	Nurul Hidayah	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6
9	2024-07-25	I Nyoman Pasek	Laki-laki	SMA/K	Pensiunan	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6
10	2024-07-25	Ni Luh Putu Eka Yuliati	Perempuan	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6
11	2024-07-29	I Nyoman Wiliarta	Laki-laki	SMA/K	TNI	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6
12	05/08/24	I Nyoman Guna Rata	Laki-Laki	SD	Petani	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6
13	05/08/24	I Wayan Ardika	Laki-Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6
14	09/08/24	Ida Wayan Sunia	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6
15	15/08/24	Ida Bagus Nyoman Oka	Laki-Laki	S1	Pegawai BUMN	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6
16	20/08/24	Ahmad	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6
17	22/08/24	I Wayan Wahyu Juni Hartawan	Laki-Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6
18	22/08/24	I Nengah Ngidep	Laki-Laki	SMP	Pemangku	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6
19	23/08/24	Ida Nyoman Juliantara	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	5	5,5
20	27/08/24	Mahmud	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6
21	03/09/24	I Komang Wedana	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6
22	03/09/24	I Kadek Juniarta	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6
23	04/09/24	I Made Riauwana	Laki- Laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6

24	04/09/24	Nanang	Laki- Laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6
25	04/09/24	I Wayan Jaten Miartayasa	Laki- Laki	S1	Guru PPPK	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6
26	04/09/24	I Gede Agus Antara	Laki- Laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Ijin Operasional Pendirian Lembaga Pendidikan	6	6	6
27	06/09/24	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6
28	11/09/24	Siti Tal'ah	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6
29	11/09/24	Ma'rif	Laki- Laki	SMP	Wiraswasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6
30	11/09/24	Asmuni	Laki- Laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	5	6	5,5
Σ Nilai/Unsur							5,93333	5,93333	5,9333
NRR Per Unsur							3,96	3,96	3,9600
NRR Tertimbang									0,495

Tabel 7 : Nilai U5

Ket :

U5 : Tarif/biaya

U5.1 : informasi pelayanan dapat dipahami dengan jelas

U5.2 : Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar – benar tidak dilakukan pembayaran)

Unsur sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem mendapat nilai **3,96** dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Survei Layanan			
							U6 (sarana/prasarana pendukung)			total U6
							U6.1	U6.2	U6.3	
1	2024-07-01	I Wayan Merta	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6
2	2024-07-02	Ketut Sarjana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
3	2024-07-02	I Ketut Suparta Adnyana	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
4	2024-07-05	I Wayan Sony Setiawan	Laki-laki	SMA/K	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	5	6	6	5,66667
5	2024-07-05	I Wayan Wage	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6

6	2024-07-09	Eni Ariyani	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
7	2024-07-09	I Wayan Suada	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6
8	2024-07-15	Nurul Hidayah	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
9	2024-07-25	I Nyoman Pasek	Laki-laki	SMA/K	Pensiunan	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
10	2024-07-25	Ni Luh Putu Eka Yulianti	Perempuan	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
11	2024-07-29	I Nyoman Wiliarta	Laki-laki	SMA/K	TNI	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
12	05/08/24	I Nyoman Guna Rata	Laki-Laki	SD	Petani	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
13	05/08/24	I Wayan Ardika	Laki-Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
14	09/08/24	Ida Wayan Sunia	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	5	6	5,66667
15	15/08/24	Ida Bagus Nyoman Oka	Laki-Laki	S1	Pegawai BUMN	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
16	20/08/24	Ahmad	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
17	22/08/24	I Wayan Wahyu Juni Hartawan	Laki-Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
18	22/08/24	I Nengah Ngidep	Laki-Laki	SMP	Pemangku	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
19	23/08/24	Ida Nyoman Juliantara	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	5	5,66667
20	27/08/24	Mahmud	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
21	03/09/24	I Komang Wedana	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
22	03/09/24	I Kadek Juniarta	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
23	04/09/24	I Made Riauwana	Laki- Laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
24	04/09/24	Nanang	Laki- Laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
25	04/09/24	I Wayan Jaten Miartayasa	Laki- Laki	S1	Guru PPPK	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6

26	04/09/24	I Gede Agus Antara	Laki- Laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Ijin Operasional Pendirian Lembaga Pendidikan	5	6	6	5,66667
27	06/09/24	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	5	5,66667
28	11/09/24	Siti Tal'ah	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
29	11/09/24	Ma'rif	Laki- Laki	SMP	Wiraswasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
30	11/09/24	Asmuni	Laki- Laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
Σ Nilai/Unsur							5,9333	5,9667	5,9333	5,9444
NRR Per Unsur							3,9600	3,9800	3,9600	3,9667
NRR Tertimbang										0,49583

Tabel 8 : Nilai U6

Ket :

U6 : Sarana/ Prasarana Pendukung

U6.1 : Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan

U6.2 : Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu

U6.3 : Sarana prasarana pendukung pelayanan/system pelayanan online sudah hemat biaya

Unsur perilaku petugas PTSP maupun sistem pelayanan online di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat mendapat nilai **3,98** dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Survei Layanan			
							U7 (Petugas layanan)			total U7
							U7.1	U7.2	U7.3	
1	2024-07-01	I Wayan Merta	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6
2	2024-07-02	Ketut Sarjana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
3	2024-07-02	I Ketut Suparta Adnyana	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
4	2024-07-05	I Wayan Sony Setiawan	Laki-laki	SMA/K	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
5	2024-07-05	I Wayan Wage	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6

6	2024-07-09	Eni Ariyani	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
7	2024-07-09	I Wayan Suada	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6
8	2024-07-15	Nurul Hidayah	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
9	2024-07-25	I Nyoman Pasek	Laki-laki	SMA/K	Pensiunan	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
10	2024-07-25	Ni Luh Putu Eka Yulianti	Perempuan	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
11	2024-07-29	I Nyoman Wiliarta	Laki-laki	SMA/K	TNI	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6
12	05/08/24	I Nyoman Guna Rata	Laki-Laki	SD	Petani	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
13	05/08/24	I Wayan Ardika	Laki-Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	5	6	6	5,66667
14	09/08/24	Ida Wayan Sunia	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
15	15/08/24	Ida Bagus Nyoman Oka	Laki-Laki	S1	Pegawai BUMN	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
16	20/08/24	Ahmad	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6
17	22/08/24	I Wayan Wahyu Juni Hartawan	Laki-Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
18	22/08/24	I Nengah Ngidep	Laki-Laki	SMP	Pemangku	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
19	23/08/24	Ida Nyoman Juliantara	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
20	27/08/24	Mahmud	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
21	03/09/24	I Komang Wedana	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
22	03/09/24	I Kadek Juniarta	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6
23	04/09/24	I Made Riauana	Laki- Laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6
24	04/09/24	Nanang	Laki- Laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6
25	04/09/24	I Wayan Jaten Miantayasa	Laki- Laki	S1	Guru PPPK	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	5	5,66667
26	04/09/24	I Gede Agus Antara	Laki- Laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Ijin Operasional Pendirian Lembaga Pendidikan	6	6	6	6
27	06/09/24	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	5	5,66667

28	11/09/24	Siti Tal'ah	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
29	11/09/24	Ma'rif	Laki- Laki	SMP	Wiraswasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
30	11/09/24	Asmuni	Laki- Laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6
Σ Nilai/Unsur							5,9667	6,0000	5,9333	5,9667
NRR Per Unsur							3,9800	4,0000	3,9600	3,9800
NRR Tertimbang										0,4975

Tabel 9 : Nilai U7

Ket :

U7 : Petugas Pelayanan

U7.1 : Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring

U7.2 : Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenalan,dll)

U7. 3 : Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)

serta unsur layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem mudah digunakan/diakses mendapat nilai **3,9** dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	Survei layanan				
							U8				total U8
							U8.1	U8.2	U8.3	U8.4	
1	2024-07-01	I Wayan Merta	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6	6
2	2024-07-02	Ketut Sarjana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	5	6	6	6	5,75
3	2024-07-02	I Ketut Suparta Adnyana	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6	6
4	2024-07-05	I Wayan Sony Setiawan	Laki-laki	SMA/K	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
5	2024-07-05	I Wayan Wage	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
6	2024-07-09	Eni Ariyani	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6

7	2024-07-09	I Wayan Suada	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	6	6	6	6	6
8	2024-07-15	Nurul Hidayah	Perempuan	SMA/K	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
9	2024-07-25	I Nyoman Pasek	Laki-laki	SMA/K	Pensiunan	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
10	2024-07-25	Ni Luh Putu Eka Yulianti	Perempuan	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6	6
11	2024-07-29	I Nyoman Wiliarta	Laki-laki	SMA/K	TNI	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	6	6	6	6	6
12	05/08/24	I Nyoman Guna Rata	Laki-Laki	SD	Petani	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6	6
13	05/08/24	I Wayan Ardika	Laki-Laki	SD	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6
14	09/08/24	Ida Wayan Sunia	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6	6
15	15/08/24	Ida Bagus Nyoman Oka	Laki-Laki	S1	Pegawai BUMN	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6
16	20/08/24	Ahmad	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Legalisir Dokumen	6	6	6	6	6
17	22/08/24	I Wayan Wahyu Juni Hartawan	Laki-Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6	6
18	22/08/24	I Nengah Ngidep	Laki-Laki	SMP	Pemangku	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6	6
19	23/08/24	Ida Nyoman Juliantara	Laki-Laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6	6
20	27/08/24	Mahmud	Laki-Laki	S1	Swasta	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6
21	03/09/24	I Komang Wedana	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6	6
22	03/09/24	I Kadek Juniarta	Laki- Laki	S1	Guru	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru	6	6	6	6	6

23	04/09/24	I Made Riauwana	Laki- Laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6
24	04/09/24	Nanang	Laki- Laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Surat Rekomendasi	6	6	6	6	6
25	04/09/24	I Wayan Jaten Miartayasa	Laki- Laki	S1	Guru PPPK	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6
26	04/09/24	I Gede Agus Antara	Laki- Laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Ijin Operasional Pendirian Lembaga Pendidikan	6	6	6	6	6
27	06/09/24	I Made Suyasa	Laki- Laki	S1	Koordinator Yayasan	Pelayanan Informasi dan Konsultasi	6	6	6	6	6
28	11/09/24	Siti Tal'ah	Perempuan	SMP	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
29	11/09/24	Ma'rif	Laki- Laki	SMP	Wiraswasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
30	11/09/24	Asmuni	Laki- Laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	6	6	6	6	6
Σ Nilai/Unsur							5,9667	6,0000	5,9333	5,9667	5,9667
NRR Per Unsur							3,9800	4,0000	3,9600	3,9800	3,9800
NRR Tertimbang										0,4975	

Tabel 10 : Nilai U8

Ket :

U8 : Layanan konsultasi dan pengaduan

U8.1 : Layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/mediaonline)

U8.2 : Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah

U8.3 : Respon konsultasi dan pengaduan cepat

U8.4 : Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas

Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan hasil nilai 3.97 yaitu Sangat Baik, namun tentu ada beberapa poin yang perlu ditingkatkan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan pelaksanaan dan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan III Tahun 2024, permasalahan yang ditemukan berada pada Unsur Tarif/biaya pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dengan nilai **3,96**. Meskipun menunjukkan nilai di atas 3,6, unsur ini menjadi unsur terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024.

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil SPKP ini didapat saran perbaikan atau rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu :

- Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui pembinaan secara berkesinambungan
- Mempublikasikan SOP, Standar Pelayanan terkait prosedur, alur pelayanan, serta jangka waktu penyelesaian di PTSP maupun social media dan website, sehingga mampu diakses dan diketahui oleh masyarakat yang akan mengajukan layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem
- Mengagendakan review SOP maupun SP pada semester selanjutnya sebagai evaluasi dari Triwulan III tahun 2024.

V. DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

[illegible]

KETERANGAN :

U1-U9 : UNSUR-UNSUR PELAYANAN

NRR : Nilai Rata-rata

IPKP : Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

*) : Jumlah NRR IPKP Tertimbang

**) : Jumlah NRR Tertimbang $\times$ 25

NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi $(N-1) \times 3/5 + 1$

NRR Tertimbang : NRR Per Unsur $\times$ 0,125 Per Unsur

B. DATA DUKUNG LAINNYA

FOTO/CAPTURE SCREEN APLIKASI/SURVEI ONLINE



Hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan 2 dengan skala 100 sudah diupload pada media sosial Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=502606175770471&set=pb.100080632772187.-2207520000&type=3>

SCREENSHOOT APLIKASI SURVEI MELALUI APLIKASI FATROLI KEMENAG KARANGASEM

← → ↺

https://fatrolil2.kemenagkarangasem.id/surveylayanan&code=PV311

🔍 67% ☆ 📄 ⬇️ 🔄 🗑️ ☰

Fasilitas Layanan Online Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem

Nama:

I Made Tamu

Kode:

PV311

Jenis Kelamin:

Laki-laki

Pendidikan:

S1

Pekerjaan:

PHS

a. Informasi

Sistem informasi pelayanan selalu tersedia *

★ ★ ★ ★ ★

Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan *

★ ★ ★ ★ ★

Sistem informasi pelayanan mudah digunakan *

★ ★ ★ ★ ★

Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ *

★ ★ ★ ★ ★

b. Persyaratan

Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas *

★ ★ ★ ★ ★

Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan *

★ ★ ★ ★ ★

Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *

★ ★ ★ ★ ★

c. Prosedur/alur

Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas *

★ ★ ★ ★ ★

Informasi prosedur/alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan *

★ ★ ★ ★ ★

Penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *

★ ★ ★ ★ ★

d. Jangka Waktu

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas *

★ ★ ★ ★ ★

Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar *

★ ★ ★ ★ ★

Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *

★ ★ ★ ★ ★

e. Tarif/Biaya

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas *

★ ★ ★ ★ ★

Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran) *

★ ★ ★ ★ ★

f. Sarana/Prasaran Pendukung

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan *

★ ★ ★ ★ ★

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu *

★ ★ ★ ★ ★

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah hemat biaya *

★ ★ ★ ★ ★

g. Petugas Pelayanan

Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring *

★ ★ ★ ★ ★

Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll) *

★ ★ ★ ★ ★

Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) *

★ ★ ★ ★ ★

h. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/media online) *

★ ★ ★ ★ ★

Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah *

★ ★ ★ ★ ★

Respon konsultasi dan pengaduan cepat *

★ ★ ★ ★ ★

Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas *

★ ★ ★ ★ ★

Kirim

Pengolahan dan Analisis Data Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Tersedia pada Tautan Berikut :

https://docs.google.com/spreadsheets/d/18L16fc-H7RSGzeUtlBjsHwA55Ddp1cqV/edit?usp=drive_link&ouid=107334418992600229849&rtpof=true&sd=true

LINK SURVEI KEMENAG KARANGASEM

Link survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dapat diakses melalui link berikut :

<https://fatroli2.kemenagkarangasem.id/surveylayanan&code=IS306>