



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA BARAT**  
**TAHUN 2021**

## PENGANTAR



Segala puji dan syukur senantiasa kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kami kemudahan sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2021 ini dapat diselesaikan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2021 ini kami susun untuk memberikan gambaran tentang hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat yang diukur melalui suatu nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sehingga diperoleh gambaran tingkat kualitas pelayanan yang telah dilakukan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Periode Tahun 2021 juga disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban bahwa survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat telah dilaksanakan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (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. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Tahun 2021 ini dilakukan kepada 1549 responden dari beberapa unit pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan survei ini dapat terlaksana atas dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei sehingga survei ini bisa berjalan dengan lancar.



Semoga laporan ini dapat memberikan informasi dan menjadi bahan evaluasi serta memacu pencapaian kinerja yang lebih optimal dan pelayanan yang lebih berkualitas. Amin.

Bandung,           Desember 2021  
Kepala,



**Dr. ADIB, M.Ag.**  
NIP. 19740515 199803 1 003



## DAFTAR ISI

<b>PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN	3
D. RUANG LINGKUP	3
E. MANFAAT	3
F. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	4
<b>BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN</b>	<b>6</b>
A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
B. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS	8
<b>BAB III ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH</b>	<b>10</b>
A. ANALISA MASALAH	10
B. PEMECAHAN MASALAH	13
C. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	13
D. SURVEI BERKESINAMBUNGAN	14
<b>BAB IV PENUTUP</b>	<b>15</b>
A. KESIMPULAN	15
B. SARAN	16
<b>LAMPIRAN</b>	
A. FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
B. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN	
C. SURAT PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
D. RANGKUMAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	



## **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, dengan 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 Survey Kepuasan



Masyarakat. Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat diperhitungkan untuk memperoleh suatu data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat memberikan gambaran terkait tingkat kualitas pelayanan yang telah dilakukan.

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 Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat 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 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).



### C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat dan bertujuan untuk melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap pelayanan publik di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.

### D. RUANG LINGKUP

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, dengan jumlah responden sebanyak 1539 yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Responden tersebut diambil dari pihak-pihak yang menerima pelayanan dari beberapa unit pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, diantaranya pelayanan pendidikan, pelayanan umat, pelayanan haji, pelayanan administrasi, dll.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 ini dilakukan secara online melalui link <https://forms.gle/pQXndDDUSUWFL159>. Metode online tersebut dilakukan agar pengisian survei dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan *smartphone* sehingga dapat mempermudah responden dan diperoleh jumlah responden lebih banyak dari periode sebelumnya. Terlebih lagi saat ini sedang dalam masa pandemi COVID-19, sehingga metode ini dianggap sebagai metode yang paling tepat untuk dilaksanakan.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden terdiri dari 9 (sembilan) unsur/pertanyaan yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir. Terdapat 2 (dua) tambahan poin pertanyaan terkait permasalahan yang pernah diperoleh serta saran dan masukan yang diberikan.

### E. MANFAAT

Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah 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.

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).



## BAB II

### PELAKSANAAN KEGIATAN

#### A. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk selanjutnya dilaksanakan dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat 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 2 (dua) bagian, yaitu:

1)	Bagian I	:	Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
2)	Bagian II	:	Pendapat responden tentang pelayanan publik/ mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

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:

- 1) Tidak baik diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat baik diberi nilai persepsi 4

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah Responden



Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner ditetapkan sebanyak 1539 responden, yang dipilih secara acak (*random sampling*) dengan cakupan bagian masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari aparaturnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Lokasi pengumpulan data digali dari wilayah Provinsi Jawa Barat.
- 2) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan 2 hari yaitu tanggal 27 s.d 28 Desember 2021.

3. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

a.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

b.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

c.

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



## B. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, disusun sebagai berikut:

### 1. Indeks per unsur pelayanan

Dari 1539 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, nilai rata-rata per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	3,21
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15
3	Kecepatan pelayanan	3,02
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,16
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16
6	Kompetensi Pelaksana	3,19
7	Perilaku Pelaksana	3,24
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68
9	Sarana dan Prasarana	2,99

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.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,21 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11) + (3,02 \times 0,11) + (3,16 \times 0,11) + (3,16 \times 0,11) + (3,19 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,68 \times 0,11) + (2,99 \times 0,11) \\ = \mathbf{3,17 \text{ (nilai indeks)}}$$



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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai Dasar =  $3,17 \times 25 = 79,18$
- b. Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dibawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76- 2,50	43,75 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	<b>62,51 – 81,25</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

- c. Maka mutu pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat bernilai **B** atau memiliki kinerja pelayanan **Baik**.

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan kedepan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yakni kecepatan pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

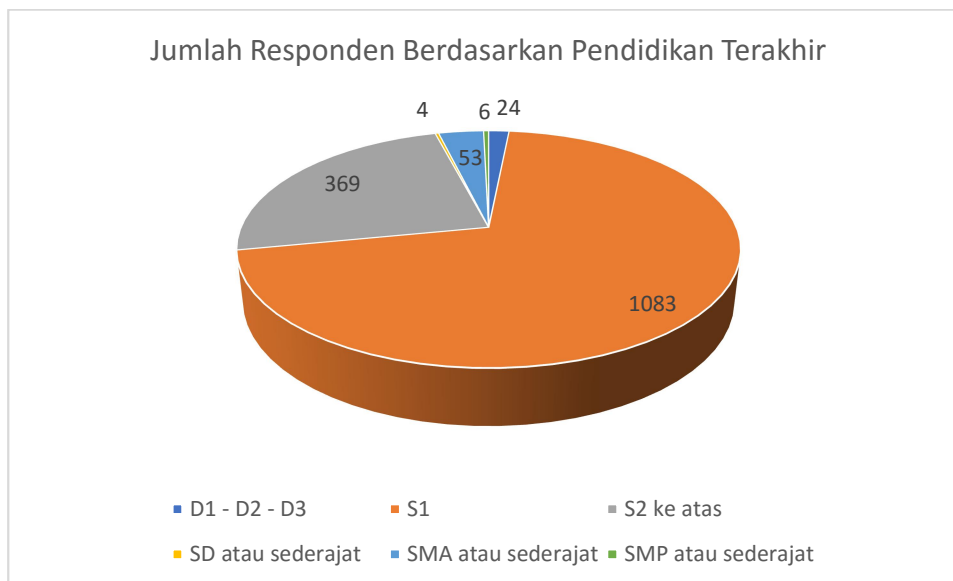


### BAB III

## ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

### A. ANALISA MASALAH

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan 2 hari, jumlah responden yang ikut berpartisipasi aktif mengisi survei berdasarkan pendidikan terakhir dapat digambarkan sebagai berikut:



Pendidikan Terakhir	Jumlah
D1 - D2 - D3	24
S1	1083
S2 ke atas	369
SD atau sederajat	4
SMA atau sederajat	53
SMP atau sederajat	6
<b>Total</b>	<b>1539</b>

Berdasarkan analisis data hasil pengisian responden, rekapitulasi jumlah responden berdasarkan jawaban dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN UNSUR 1 (KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN)

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Sesuai	365	4	1460
2	Sesuai	1143	3	3429
3	Kurang Sesuai	27	2	54
4	Tidak Sesuai	4	1	4
	<b>JUMLAH</b>	<b>1539</b>		<b>4947</b>



**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN  
UNSUR 2 (KEMUDAHAN MEKANISME/PROSEDUR PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Mudah	348	4	1392
2	Mudah	1094	3	3282
3	Kurang Mudah	73	2	146
4	Tidak Mudah	24	1	24
	<b>JUMLAH</b>	<b>1539</b>		<b>4844</b>

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN  
UNSUR 3 (KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Cepat	226	4	904
2	Cepat	1132	3	3396
3	Kurang Cepat	169	2	338
4	Tidak Cepat	12	1	12
	<b>JUMLAH</b>	<b>1539</b>		<b>4650</b>

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN  
UNSUR 4 (KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Wajar	279	4	1116
2	Wajar	1231	3	3693
3	Kurang Wajar	22	2	44
4	Tidak Wajar	7	1	7
	<b>JUMLAH</b>	<b>1539</b>		<b>4860</b>

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN  
UNSUR 5 (KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN DENGAN  
HASIL YANG DIBERIKAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Sesuai	294	4	1176
2	Sesuai	1203	3	3609
3	Kurang Sesuai	40	2	80
4	Tidak Sesuai	2	1	2
	<b>JUMLAH</b>	<b>1539</b>		<b>4867</b>



**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN  
UNSUR 6 (KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Kompeten	332	4	1328
2	Kompeten	1163	3	3489
3	Kurang Kompeten	44	2	88
4	Tidak Kompeten	0	1	0
<b>JUMLAH</b>		<b>1539</b>		<b>4905</b>

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN  
UNSUR 7 (KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS DALAM PELAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat sopan dan ramah	385	4	1540
2	Sopan dan ramah	1137	3	3411
3	Kurang sopan dan ramah	16	2	32
4	Tidak sopan dan ramah	1	1	1
<b>JUMLAH</b>		<b>1539</b>		<b>4984</b>

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN  
UNSUR 8 (PENANGANAN PENGADUAN/SARAN/MASUKAN  
PENGGUNA LAYANAN)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Dikelola dengan baik	1131	4	4524
2	Berfungsi Kurang Maksimal	347	3	1041
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	34	2	68
4	Tidak ada	27	1	27
<b>JUMLAH</b>		<b>1539</b>		<b>5660</b>

**REKAP JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN JAWABAN  
UNSUR 9 (KUALITAS SARANA DAN PRASARANA)**

NO	JAWABAN	JUMLAH RESPONDEN	BOBOT	NILAI
1	Sangat Baik	250	4	1000
2	Baik	1024	3	3072
3	Cukup	261	2	522
4	Buruk	4	1	4
<b>JUMLAH</b>		<b>1539</b>		<b>4598</b>

Pada bagian akhir Survei Kepuasan Masyarakat ini, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat menambahkan 2 (dua) pertanyaan terkait pengalaman/permasalahan dalam menerima pelayanan serta saran dan masukannya. Berikut ini adalah tabel persentase responden yang pernah mengalami permasalahan pelayanan:





### Persentase Responden yang pernah mengalami permasalahan pelayanan Kanwil

Jumlah Seluruh Responden	1539
Jumlah Responden yang tidak pernah mengalami permasalahan layanan	1381
Jumlah Responden yang pernah mengalami permasalahan pelayanan	158
<b>Persentase</b>	<b>10.27</b>

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 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 obyektivitas responden/masyarakat dalam memberikan pendapatnya, penyebabnya:
  - a. Responden yang kurang dapat memahami *urgency* dari kuesioner yang diberikan;
  - b. Responden yang belum sepenuhnya memercayai akan usaha perubahan paradigma mengenai pelayanan prima;
2. Kurang lengkapnya penjelasan yang diberikan oleh masyarakat saat pengisian kuesioner, penyebabnya:
  - a. Responden yang belum mampu menuangkan pendapatnya secara jelas;
  - b. Responden yang mengerjakannya dengan seadanya saja;
3. Kurangnya pengalaman petugas dalam melakukan survei Kepuasan Masyarakat, penyebabnya:
  - a. Petugas survei belum terlalu memahami tupoksi pelaksanaan karena belum mengikuti diklat teknis terkait;
4. Kurangnya analisis mendalam terhadap kuesioner itu sendiri, penyebabnya:
  - a. Petugas survei belum terlalu memahami teknik analisis yang lebih mendalam yang dapat digunakan untuk melihat dinamika kepuasan masyarakat terhadap Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.



## **B. PEMECAHAN MASALAH**

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

1. Perlu diselenggarakannya sosialisasi kepada masyarakat mengenai urgensi survei kepuasan masyarakat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Serta perlunya ditambahkan instruksi yang jelas dalam setiap penyebaran kuesioner kepuasan masyarakat.
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. Pentingnya untuk diadakannya kegiatan peningkatan kapasitas SDM aparatur, khususnya yang melakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat, melalui seminar, pelatihan maupun diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat.

## **C. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Pemantauan dan Evaluasi
  - a. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat perlu menunjuk 1 (satu) unit pemantau yang independen untuk melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat;
  - 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 Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan;



- c. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dapat melakukan konsultasi dengan Biro Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Kementerian Agama RI.

#### **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) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali. Berdasarkan hasil evaluasi tahun sebelumnya, tahun 2021 ini Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat mencoba menyusun dan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap semester.



## BAB IV PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Hasil pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat selama 2 hari dari tanggal 27-28 Desember 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat secara umum mencerminkan tingkat **Kualitas yang Baik (B)**. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata ke-9 unsur pelayanan berada pada nilai interval IKM 2,51 – 3,25.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat setelah dikonversikan yaitu **79.18** nilai tersebut berada pada nilai interval konversi IKM 62,51 – 81,25. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat adalah **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 serta tidak diskriminatif.
4. Masyarakat diharapkan ikut mendukung peningkatan pelayanan publik ini salah satunya dengan cara mempermudah aparatur dengan melengkapi syarat berkas-berkas layanan yang dibutuhkan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan publik.
5. Peran serta masyarakat dalam memberikan saran dan masukan maupun partisipasi aktif dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat sangat diperlukan bagi peningkatan kualitas pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.



## B. SARAN

Pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat diharapkan membentuk menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang independen, *capable*, dan memiliki kredibilitias, maka hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan lebih valid dan akuntabel.

Selain itu pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat diharapkan dapat melakukan *public hearing* atau forum konsultasi publik yang dapat menjadi forum diskusi antara pemberi layanan dan penerima layanan secara langsung. Forum ini sangat penting agar pelayanan yang dilakukan lebih efektif dan sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh masyarakat.



# LAMPIRAN

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**UNIT PELAYANAN** : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat  
**ALAMAT** : Jl. Jenderal Sudirman No. 644 Bandung 40183  
**WAKTU SURVEY** : 27 s.d 28 Desember 2021

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	4	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	3	4	3	3	4	3	1	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	3	3	3	3	3	4	4	3
11	3	4	3	3	3	4	3	4	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	3	3	3	3	4	3	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	3	3	3	3	4	3	4	4	3
18	3	4	3	3	3	3	3	4	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	1	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	4	2
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	4	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	4	4	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	4	4	4	3	3	3	4	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	4	4	3
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	2	2	3	2	3	2	1	2
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	3	3	4	4	4	3
37	4	4	3	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	3	3	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	4	4	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	2	3	2	2	3	2	3
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	3	4	4	3	3	4	3	4	3
48	4	3	4	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	2	3	3	3	4	3	2
51	3	3	3	3	3	3	4	4	3
52	3	3	3	4	3	4	4	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	4	4	3	4	3	3	3	3	3
56	4	3	3	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	3	3	3	4	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	4	4	4	4	4	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	4	4	3
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3
62	4	4	3	3	3	4	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	4	4	3	4	3	3	3	4	3

66	3	3	3	3	3	3	3	4	2
67	3	4	3	4	3	4	3	4	3
68	4	4	4	4	3	3	3	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	2
71	3	4	3	3	3	4	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	4	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	4	4	3	3	4	3	3	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	3	3	4	4	4	4
80	3	3	3	4	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	4	3	4	3	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	4	3	3	4	3	4	4	3
87	3	4	3	4	3	3	4	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	4	3	3	3	3	3	3	1	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	2
91	3	3	3	3	3	3	3	4	4
92	3	3	3	3	3	4	4	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	4	3	3	4	3	4	3	4	4
95	3	4	4	3	3	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	4	3	3	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3
103	3	4	4	4	4	4	4	4	3
104	4	4	4	3	3	4	3	4	3
105	3	4	4	3	3	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	4	3	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	3	3	3	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	3	3	4	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	3	3	3	3	3	4	3
115	4	3	3	3	3	3	3	4	3
116	3	3	3	3	4	4	4	4	3
117	3	4	3	3	3	4	3	4	3
118	3	3	3	3	3	3	4	4	2
119	3	3	3	3	3	4	4	4	3
120	3	3	3	3	3	3	4	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	4	3
123	3	3	3	3	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	2	3	3	3	3	3	3
126	3	3	2	3	3	3	3	3	2
127	3	3	3	4	3	4	3	4	3
128	3	4	4	3	3	4	4	4	3
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	3	3	3	3	3	4	4	4	4
132	4	3	3	4	4	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	4	3
134	4	3	3	3	3	3	4	4	3
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3
136	3	3	2	3	3	3	3	3	3
137	3	2	3	3	3	3	3	3	2
138	3	3	4	3	4	3	3	4	3









358	3	3	3	3	3	3	3	4	3
359	3	3	2	3	3	3	3	3	2
360	3	3	3	3	3	3	3	4	3
361	3	4	3	4	3	3	4	3	2
362	3	3	3	4	3	3	3	3	3
363	3	3	2	3	3	3	3	4	3
364	3	3	3	3	3	3	3	4	3
365	3	2	2	3	3	3	3	3	3
366	3	3	3	3	3	3	3	4	3
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	3	3	3	3	3	3	3	4	3
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	3	3	2	3	2	3	3	2	3
371	3	3	3	3	3	3	3	4	2
372	4	3	3	3	3	3	3	4	3
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	3	3	3	3	3	3	3	4	3
375	3	3	2	3	3	3	3	3	3
376	3	3	3	3	3	3	3	3	3
377	3	3	3	3	3	4	3	4	4
378	3	3	3	3	3	3	3	4	3
379	4	4	3	4	4	4	4	4	4
380	3	3	3	3	3	3	3	3	3
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	3	3	3	2	2	3	3	3	2
383	3	3	3	3	3	3	3	4	3
384	2	2	2	2	2	2	3	3	3
385	3	3	3	3	3	3	3	3	3
386	3	3	3	3	3	3	3	4	3
387	3	3	3	3	3	4	3	4	3
388	3	3	3	3	3	3	3	4	3
389	3	3	3	3	3	3	3	4	3
390	3	4	3	3	3	3	4	4	3
391	4	4	3	3	4	4	4	4	4
392	3	3	2	3	3	3	3	2	3
393	4	4	4	3	3	4	4	4	3
394	3	3	3	3	4	3	4	4	3
395	3	3	3	3	3	3	3	4	3
396	3	3	3	4	3	3	3	4	3
397	3	3	3	3	3	3	3	3	3
398	3	3	3	3	3	3	3	4	3
399	3	4	4	3	4	4	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	4
401	4	4	3	3	4	3	3	4	3
402	3	3	3	3	3	3	3	4	3
403	3	3	3	3	3	3	3	4	3
404	3	3	3	3	3	3	3	3	2
405	3	3	3	3	3	3	3	4	3
406	3	3	2	3	3	3	3	3	2
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	3	3	3	3	3	3	4	4	3
409	3	3	4	3	3	3	3	4	2
410	3	2	3	3	3	3	2	3	2
411	3	3	3	3	3	3	3	4	3
412	4	4	3	3	4	3	3	4	3
413	3	3	3	3	3	3	3	4	3
414	3	3	2	3	3	3	3	3	3
415	3	3	3	3	3	3	3	4	3
416	3	3	3	3	3	3	3	2	2
417	3	3	3	4	3	3	3	3	3
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	3	3	3	3	3	3	3	3	3
420	3	3	3	3	3	3	3	4	2
421	4	3	3	4	4	3	3	4	3
422	3	3	3	3	3	3	3	4	3
423	3	3	3	3	3	3	4	4	4
424	3	3	3	3	3	3	3	3	2
425	4	4	4	3	4	4	4	4	4
426	3	3	3	3	3	3	3	4	3
427	3	3	3	3	3	3	3	4	3
428	3	3	3	2	2	3	3	3	2
429	3	3	3	3	3	3	3	4	3
430	3	1	1	3	3	3	3	3	2

431	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	3	3	4	3	3	4	4	4	4
433	3	3	3	3	3	3	3	4	3
434	3	3	3	3	3	3	3	4	3
435	4	4	4	4	4	4	3	4	3
436	3	4	3	3	3	3	4	4	3
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4
439	3	2	3	2	3	3	3	1	2
440	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	4	4	4	4	4	3	4	4	3
442	3	4	3	4	3	3	3	1	3
443	3	3	3	3	3	3	3	3	2
444	4	4	3	3	3	3	3	4	3
445	4	4	4	3	4	4	4	4	4
446	1	1	2	2	2	2	3	3	2
447	4	3	3	3	3	3	4	4	3
448	3	3	3	3	3	3	3	4	3
449	3	3	3	3	3	3	3	3	3
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4
452	3	3	3	3	3	3	3	3	3
453	4	3	3	4	3	4	4	4	4
454	3	3	3	3	3	3	3	4	3
455	3	3	3	3	3	3	3	4	3
456	3	3	3	3	3	3	3	4	3
457	3	3	3	3	3	3	3	4	3
458	3	3	3	3	3	3	3	4	3
459	3	3	3	3	3	3	3	4	3
460	4	3	3	3	3	3	3	4	3
461	3	3	3	3	3	3	3	3	2
462	3	3	3	3	3	3	3	4	3
463	3	3	3	3	3	3	3	4	2
464	2	1	1	1	1	2	1	3	4
465	3	3	3	3	4	3	4	4	3
466	3	3	3	3	3	3	3	4	3
467	4	3	3	3	3	4	3	4	3
468	3	3	3	3	3	3	3	4	3
469	3	3	3	3	3	3	3	4	3
470	3	3	3	3	3	3	3	4	3
471	4	4	4	4	4	3	4	4	3
472	3	3	3	3	3	3	3	4	3
473	3	3	3	3	3	4	4	4	4
474	3	3	4	3	4	4	4	4	3
475	3	3	3	3	3	3	3	4	3
476	3	3	3	3	3	3	3	4	3
477	3	3	4	3	4	4	4	4	3
478	3	3	3	3	3	3	3	4	3
479	3	3	3	3	3	3	3	4	3
480	3	3	3	4	3	3	3	4	2
481	4	4	4	4	4	4	4	4	3
482	3	3	3	3	3	3	3	4	3
483	3	3	3	3	3	3	3	4	3
484	4	4	4	3	4	4	4	4	4
485	4	3	3	3	2	3	3	3	2
486	4	4	3	3	3	3	4	4	4
487	3	3	2	4	3	4	4	3	3
488	4	4	4	4	4	4	4	4	4
489	3	3	3	4	3	4	3	4	3
490	3	3	3	3	3	3	3	3	3
491	4	4	4	4	4	4	4	4	4
492	3	4	4	3	3	3	4	4	3
493	3	2	2	3	2	2	3	2	2
494	4	4	4	3	4	4	4	4	4
495	3	3	3	3	3	3	3	4	3
496	3	3	3	3	3	3	3	4	3
497	3	3	3	3	3	3	3	4	3
498	3	4	3	4	4	4	4	4	4
499	3	1	2	3	3	3	3	4	3
500	3	3	3	3	3	3	3	4	3
501	3	2	2	3	3	3	3	1	2
502	4	4	4	4	4	4	4	4	3
503	3	2	2	3	3	3	3	3	2



577	3	3	3	3	3	3	3	4	3
578	4	4	4	3	4	4	4	4	3
579	3	3	3	4	4	3	3	4	2
580	3	3	3	4	3	3	3	4	2
581	4	4	4	3	4	4	4	4	3
582	4	4	4	4	4	4	4	4	4
583	3	3	3	3	3	3	3	4	3
584	3	3	3	3	3	3	3	3	3
585	3	3	3	3	3	3	3	4	3
586	3	3	3	3	3	3	3	4	2
587	3	3	3	3	3	3	3	3	2
588	4	4	3	3	3	3	3	4	3
589	3	3	3	3	3	3	3	4	3
590	3	3	3	3	3	3	3	4	3
591	4	3	3	3	3	4	3	4	3
592	3	3	3	3	3	3	3	4	3
593	3	3	3	3	3	3	3	3	3
594	3	3	3	3	3	3	3	4	3
595	3	4	4	3	3	4	3	4	3
596	3	3	2	3	3	3	3	3	2
597	4	4	3	3	4	4	4	4	3
598	4	3	3	3	3	3	3	3	3
599	3	4	4	3	3	4	4	4	3
600	2	2	2	3	2	2	3	3	2
601	3	3	3	3	3	3	3	4	3
602	4	4	3	3	4	3	3	3	3
603	3	3	2	3	3	3	3	4	3
604	3	3	2	3	3	3	3	3	2
605	3	2	2	3	3	3	3	3	3
606	3	3	3	3	3	3	4	4	3
607	3	3	3	3	3	3	3	3	2
608	4	3	3	3	4	3	4	4	4
609	3	3	3	3	3	3	3	3	2
610	4	4	4	4	4	4	4	4	3
611	4	4	4	4	3	3	3	4	3
612	3	3	3	3	3	3	3	4	3
613	3	3	3	3	3	4	4	4	4
614	3	3	2	4	3	3	3	3	3
615	3	3	3	3	3	4	3	3	3
616	4	4	4	4	4	4	4	4	4
617	4	4	3	3	4	3	3	3	3
618	3	3	4	3	3	4	4	4	3
619	3	3	3	3	3	3	3	4	3
620	3	3	3	3	3	3	3	4	2
621	3	3	3	3	3	3	3	3	3
622	3	4	4	4	4	3	3	4	3
623	3	3	3	3	3	3	3	3	2
624	4	4	4	4	4	4	4	4	4
625	3	3	3	3	3	3	3	4	3
626	3	2	2	2	3	2	2	2	2
627	2	1	2	3	3	2	3	3	2
628	3	3	2	3	3	3	3	1	2
629	4	4	3	3	3	3	3	4	3
630	3	3	3	3	3	3	3	3	3
631	3	3	3	3	3	3	3	3	3
632	3	3	4	4	3	3	4	4	3
633	3	3	3	3	3	3	3	4	3
634	3	3	2	3	3	3	3	3	2
635	3	3	3	3	3	3	3	4	3
636	3	3	3	3	3	3	3	4	3
637	3	3	3	3	3	3	3	4	3
638	4	4	4	4	4	4	4	4	4
639	3	3	3	3	3	3	3	4	3
640	3	3	2	3	3	3	3	3	4
641	3	3	3	3	4	3	3	4	3
642	3	3	3	3	3	3	3	3	3
643	3	3	3	3	3	3	3	4	3
644	3	3	3	3	3	3	3	4	3
645	3	3	3	3	3	3	3	4	3
646	4	4	3	3	3	3	3	4	3
647	3	3	3	3	3	3	3	4	3
648	3	3	3	3	3	3	3	4	3
649	3	3	3	4	3	3	3	3	3

650	3	4	3	3	4	4	3	4	3
651	3	4	3	3	3	2	3	3	3
652	3	4	4	3	3	3	4	4	3
653	4	3	3	3	3	3	3	4	4
654	3	3	3	3	3	3	3	3	3
655	2	1	1	3	3	3	3	3	2
656	3	3	2	3	3	2	3	3	2
657	4	3	3	3	3	3	3	4	3
658	4	4	4	4	4	4	4	4	4
659	3	3	3	3	3	3	3	4	3
660	3	3	3	3	3	3	3	3	3
661	3	3	3	3	3	3	3	4	3
662	3	3	3	3	3	3	3	4	2
663	3	3	3	3	3	3	3	4	3
664	3	3	3	3	3	3	3	4	3
665	3	3	3	3	3	3	3	4	3
666	3	3	3	3	3	3	3	4	3
667	3	3	3	3	3	3	3	4	3
668	4	4	3	4	4	3	4	4	3
669	3	3	3	3	3	3	3	3	3
670	3	3	3	3	3	3	3	3	2
671	3	3	3	3	3	3	3	4	3
672	3	2	2	3	3	2	3	3	2
673	3	3	3	3	3	3	3	4	3
674	3	3	3	3	4	3	4	4	3
675	4	4	4	4	4	4	4	4	4
676	3	4	4	4	3	4	4	4	4
677	3	4	4	4	3	4	4	3	3
678	3	3	3	3	3	3	3	4	3
679	3	3	3	3	3	3	3	4	3
680	4	3	3	3	3	3	3	4	3
681	4	4	4	4	4	4	4	4	4
682	3	3	2	3	3	3	3	4	2
683	3	3	3	4	3	3	3	4	3
684	4	4	4	4	4	4	4	4	3
685	4	3	3	3	3	3	3	3	2
686	2	1	2	3	2	2	3	3	2
687	3	3	3	3	3	3	3	4	3
688	3	3	3	3	3	3	3	4	3
689	4	4	3	3	3	3	3	4	3
690	3	3	3	4	3	3	3	4	3
691	3	3	3	3	3	3	3	4	3
692	3	3	3	3	3	3	3	4	3
693	4	4	4	4	4	4	4	4	4
694	3	3	3	3	3	3	3	4	3
695	3	3	3	3	3	3	3	4	3
696	3	2	2	3	3	3	3	4	3
697	3	3	3	4	3	3	3	4	3
698	4	4	3	3	3	3	3	4	3
699	3	3	3	3	3	3	3	3	2
700	3	3	3	3	3	3	3	1	3
701	4	4	4	4	4	4	4	4	4
702	4	4	4	4	3	4	4	4	3
703	3	3	3	3	3	3	3	4	3
704	3	3	1	3	3	3	3	4	3
705	3	3	3	3	3	3	3	3	3
706	4	3	3	3	3	3	4	4	4
707	2	2	2	3	2	2	2	3	2
708	3	3	3	3	3	3	3	4	3
709	3	3	3	3	3	3	3	4	3
710	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	3	3	3	3	3	3	3	4	3
712	3	3	3	4	3	3	3	4	3
713	4	4	4	3	4	4	4	4	3
714	3	3	2	3	3	3	3	3	2
715	3	3	3	3	3	4	3	4	3
716	3	3	3	3	3	3	3	4	3
717	3	3	3	3	3	3	3	4	3
718	4	3	3	3	3	3	3	4	3
719	3	3	3	3	3	3	3	4	3
720	3	2	2	3	3	3	3	3	3
721	3	3	2	3	3	3	2	2	2
722	4	4	3	3	4	4	3	4	4























1380	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1381	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1382	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1383	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1384	4	4	3	3	3	3	3	4	3
1385	3	2	3	3	3	3	3	4	2
1386	4	4	3	3	3	4	4	4	4
1387	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1388	3	2	2	3	3	3	3	3	2
1389	3	2	2	3	3	3	3	3	2
1390	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1391	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1392	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1393	3	4	4	3	4	4	4	4	4
1394	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1395	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1396	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1397	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1398	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1399	3	3	2	3	3	3	3	3	2
1400	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1401	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1402	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1403	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1404	3	3	4	4	3	3	3	4	3
1405	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1406	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1407	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1408	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1409	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1410	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1411	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1412	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1413	4	3	3	4	3	3	4	1	3
1414	3	3	3	3	3	3	3	1	2
1415	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1416	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1417	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1418	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1419	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1420	3	2	2	3	3	3	3	4	2
1421	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1422	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1423	3	3	2	3	3	3	3	2	2
1424	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1425	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1426	3	3	2	3	3	3	3	3	2
1427	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1428	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1429	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1430	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1431	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1432	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1433	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1434	3	3	3	3	3	3	4	4	3
1435	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1436	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1437	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1438	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1439	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1440	4	4	4	3	4	4	3	4	4
1441	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1442	4	4	3	3	3	3	3	4	4
1443	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1444	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1445	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1446	3	1	2	3	3	2	2	2	2
1447	3	3	3	3	4	3	3	4	3
1448	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1449	3	2	2	3	3	3	3	4	3
1450	3	3	3	3	4	4	4	4	4
1451	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1452	3	2	3	3	3	3	3	4	3



1526	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1527	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1528	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1529	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1530	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1531	3	3	2	3	3	3	3	4	3
1532	3	3	2	3	3	3	3	3	2
1533	3	4	3	4	3	3	3	4	3
1534	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1535	3	3	3	3	3	3	3	4	2
1536	2	2	2	3	2	3	3	3	2
1537	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1538	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1539	3	3	3	3	3	3	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur	4947	4844	4650	4860	4867	4905	4984	5660	4598
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner Terisi	3,21	3,15	3,02	3,16	3,16	3,19	3,24	3,68	2,99
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,11	0,35	0,35	0,33	0,35	0,35	0,35	0,36	0,40	0,33
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	<b>3,17</b>								
<b>Konversi Nilai IKM</b>	<b>79,18</b>								

Bandung, Desember 2021  
Kepala Kantor Wilayah  
Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

**Dr. Adib, M.Ag**  
**NIP. 197405151998031003**