



## LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP) TRIWULAN II TAHUN 2025 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KERINCI

---

---

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci secara konsisten melaksanakan evaluasi kualitas pelayanan publik secara berkala.

Salah satu instrumen evaluasi tersebut adalah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai survei eksternal untuk memperoleh gambaran objektif terkait persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan SPKP Triwulan II Tahun 2025 (April–Juni 2025) juga menjadi bagian dari eviden pendukung Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

#### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas;
4. Pedoman Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI);
5. Kebijakan internal Kementerian Agama terkait peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### C. Maksud dan Tujuan


1. Maksud dilaksanakannya SPKP adalah untuk mengetahui dan mengukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.
2. Tujuan SPKP Triwulan II Tahun 2025 adalah:
  - a. Mengetahui tingkat persepsi kualitas pelayanan publik;
  - b. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan;
  - c. Menjadi dasar perbaikan berkelanjutan kualitas pelayanan;
  - d. Mendukung pemenuhan eviden PMPZI WBK/WBBM.

### II. METODOLOGI SURVEI

#### A. Jenis dan Waktu Survei

Survei yang dilakukan merupakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang bersifat eksternal dan dilaksanakan pada periode April sampai dengan Juni 2025 (Triwulan II).

#### B. Media dan Tautan Survei

Survei SPKP dilaksanakan secara daring (online) melalui laman resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dengan tautan sebagai berikut:  Link Survei SPKP: <https://kemenagkerinci.site/spkp> Survei dapat diakses oleh seluruh masyarakat pengguna layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci.

### C. Responden Survei

Responden merupakan pengguna layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Jumlah responden: 16 (enam belas) orang;
2. Latar belakang pekerjaan: ASN dan Guru/Dosen;
3. Jenis layanan: Pelayanan Madrasah, Konsultasi Keagamaan, Sertifikasi Halal, Pendaftaran Nikah, Pelayanan Haji dan Umrah, Kenaikan Pangkat, KP 4, dan Pelayanan Informasi Publik (PPID).

### D. Instrumen dan Skala Penilaian

Instrumen SPKP terdiri dari 9 indikator pertanyaan (Q1–Q9) dengan skala penilaian:

Tabel 1. Indikator Pertanyaan

| Skor | Kategori    |
|------|-------------|
| 4    | Sangat Baik |
| 3    | Baik        |
| 2    | Kurang Baik |
| 1    | Tidak Baik  |

Nilai hasil survei dikonversi menjadi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dengan rentang nilai 0–4.

### E. Metode Pengolahan Data

Data diolah secara kuantitatif untuk memperoleh nilai rata-rata per indikator dan nilai IPKP keseluruhan, serta dianalisis secara deskriptif kualitatif.

## III. HASIL SURVEI DAN ANALISIS

### A. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Berdasarkan hasil pengolahan data SPKP Triwulan II Tahun 2025 dari 16 responden, diperoleh:

1. **Nilai IPKP Rata-rata: 3,39**
2. **Kategori: BAIK**

Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci berada pada kategori **Baik** dan mengalami peningkatan dibandingkan Triwulan sebelumnya (Triwulan II).

### B. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata per Indikator

Tabel 2. Tabel Rekap Nilai Rata-Rata SPKP Triwulan IV Tahun 2025

| No | Indikator                                   | Nilai |
|----|---|-------|
| Q1 | Informasi pelayanan mudah diakses dan jelas | 3,38  |
| Q2 | Persyaratan pelayanan sederhana             | 3,44  |
| Q3 | Prosedur pelayanan mudah dipahami           | 3,44  |
| Q4 | Waktu pelayanan sesuai ketentuan            | 3,38  |
| Q5 | Biaya pelayanan sesuai ketentuan            | 3,31  |
| Q6 | Kompetensi petugas pelayanan                | 3,44  |
| Q7 | Sikap petugas ramah dan tanggap             | 3,38  |
| Q8 | Pelayanan adil tanpa diskriminasi           | 3,44  |
| Q9 | Sarana dan prasarana pelayanan              | 3,31  |

Rata-rata IPKP: 3,39 (BAIK)

### C. Grafik Hasil Survei SPKP



**Interpretasi Grafik:** Seluruh indikator berada pada rentang nilai 3,24–3,44, yang menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori **Baik**. Nilai tertinggi terdapat pada indikator **persyaratan pelayanan sederhana (Q2)**, **prosedur pelayanan mudah dipahami (Q3)**, **kompetensi petugas pelayanan (Q6)** dan **pelayanan adil tanpa diskriminasi (Q8)**, sedangkan indikator dengan nilai relatif lebih rendah namun tetap baik adalah **biaya pelayanan sesuai ketentuan (Q5)** dan **sarana dan prasarana pelayanan (Q9)**.

### D. Analisis Persepsi Responden

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci telah berjalan

dengan baik, bahkan pada beberapa aspek dinilai sangat baik. Beberapa responden memberikan apresiasi terhadap pelayanan prima, keramahan petugas, serta kemudahan prosedur layanan.

Namun demikian, masih terdapat masukan yang perlu menjadi perhatian, antara lain:

1. Peningkatan konsistensi dan kepastian waktu pelayanan; Konsistensi informasi layanan;
2. Peningkatan transparansi informasi layanan;
3. Peningkatan keramahan dan komunikasi petugas pada seluruh titik layanan.

Masukan tersebut menjadi bahan evaluasi dalam rangka perbaikan berkelanjutan kualitas pelayanan.

#### **IV. RENCANA TINDAK LANJUT**

Sebagai tindak lanjut hasil SPKP Triwulan II Tahun 2025, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci menetapkan langkah-langkah sebagai berikut:

- A. Mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan baik;
- B. Meningkatkan kecepatan dan kepastian waktu layanan;
- C. Memperkuat kompetensi dan etika pelayanan aparatur;
- D. Mengoptimalkan sarana dan prasarana pelayanan;
- E. Mengintegrasikan hasil SPKP sebagai bahan evaluasi kinerja dan PMPZI.

#### **V. PENUTUP**

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan II Tahun 2025 mencerminkan komitmen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori BAIK, serta menjadi dasar strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan dan mendukung pencapaian WBK/WBBM.

Kerinci, 30 Juni 2025

Kepala Kantor Kemenag

Kab. Kerinci

