



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

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci secara berkesinambungan melaksanakan evaluasi terhadap persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan serta selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu bentuk evaluasi tersebut dilakukan melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), yang bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci. Hasil survei ini juga digunakan sebagai bahan evaluasi internal serta pendukung pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas.

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 pelaksanaan SPKP adalah untuk mengukur dan mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Tujuan SPKP Triwulan III Tahun 2025 adalah:
 - a. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat;
 - b. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan baik maupun yang perlu ditingkatkan;
 - c. Menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - d. Mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pembangunan Zona Integritas.

II. METODOLOGI SURVEI

A. Jenis dan Waktu Survei

Survei yang dilakukan merupakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang bersifat eksternal dan dilaksanakan pada periode Juli sampai dengan September 2025 (Triwulan III).

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

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 16 (enam belas) orang, dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam, antara lain ASN, pelajar/mahasiswa, petani, dan masyarakat umum.

1. Jumlah responden: 16 (enam belas) orang;
2. Latar belakang pekerjaan: ASN dan Guru/Dosen;
3. Jenis layanan: Pelayanan Haji dan Umrah, Pelayanan Informasi Publik (PPID), Pelayanan Madrasah, Konsultasi Keagamaan, Pengurusan surat dan KP4, Penata Layanan Operasional.

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 III Tahun 2025 dari 16 responden, diperoleh:

1. Nilai IPKP Rata-rata: **3,65**
2. Kategori: **SANGAT BAIK**

Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci berada pada kategori **sangat baik** dibandingkan 2 (dua) triwulan sebelumnya dan telah melampaui standar pelayanan yang diharapkan.

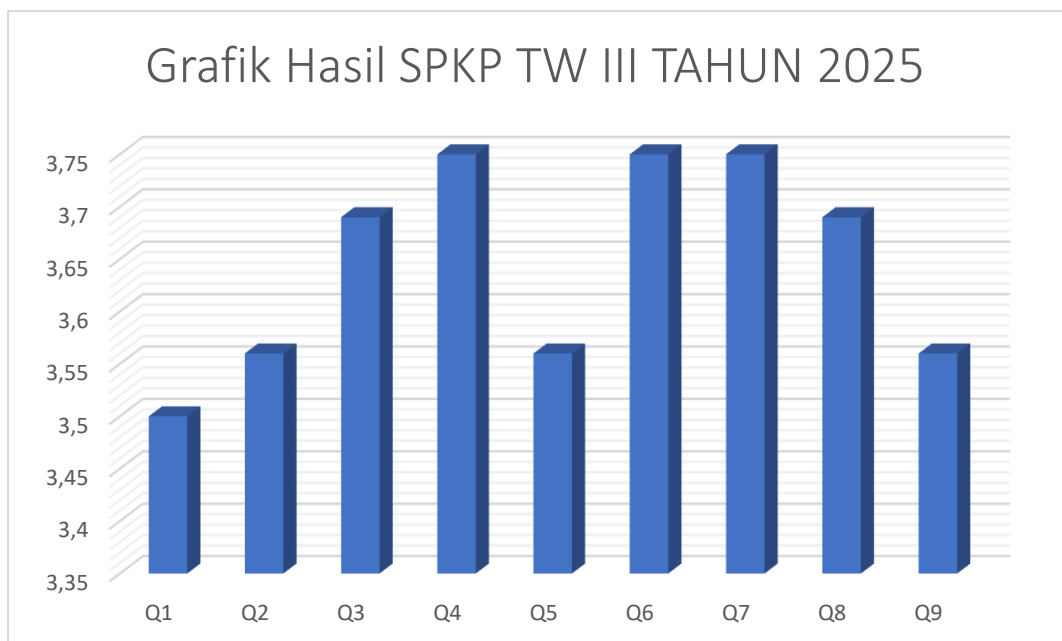
B. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata per Indikator

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

No	Indikator	Nilai
Q1	Informasi pelayanan mudah diakses dan jelas	3,50
Q2	Persyaratan pelayanan sederhana	3,56
Q3	Prosedur pelayanan mudah dipahami	3,69
Q4	Waktu pelayanan sesuai ketentuan	3,75
Q5	Biaya pelayanan sesuai ketentuan	3,56
Q6	Kompetensi petugas pelayanan	3,75
Q7	Sikap petugas ramah dan tanggap	3,75
Q8	Pelayanan adil tanpa diskriminasi	3,69
Q9	Sarana dan prasarana pelayanan	3,56

Rata-rata IPKP: 3,65 (SANGAT BAIK)

C. Grafik Hasil Survei SPKP



Interprestasi Grafik:

Berdasarkan grafik hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), terlihat bahwa seluruh indikator pelayanan (Q1 sampai dengan Q9) berada pada rentang nilai 3,50 hingga 3,75, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dinilai baik hingga sangat baik oleh responden.

Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada:

1. **Q4 (Waktu pelayanan sesuai ketentuan),**
2. **Q6 (Kompetensi petugas pelayanan),** dan
3. **Q7 (Sikap petugas ramah dan tanggap)**

masing-masing memperoleh nilai rata-rata **3,75**, yang mencerminkan bahwa responden sangat puas terhadap ketepatan waktu pelayanan serta profesionalisme dan sikap aparaturnya dalam memberikan layanan.

Sementara itu, indikator **Q1 (Informasi pelayanan mudah diakses dan jelas), Q5 (Biaya pelayanan sesuai ketentuan),** dan **Q9 (Sarana dan prasarana pelayanan)** memperoleh nilai rata-rata **3,50–3,56**. Meskipun merupakan nilai terendah dibanding indikator lainnya, hasil tersebut tetap berada pada kategori **sangat baik**, namun menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Secara keseluruhan, grafik menunjukkan bahwa tidak terdapat indikator dengan nilai rendah, dan seluruh aspek pelayanan telah memenuhi bahkan melampaui standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini sejalan dengan nilai rata-rata IPKP sebesar **3,65**, yang menempatkan kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci pada kategori **SANGAT BAIK**.

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 III Tahun 2025, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci menetapkan langkah-langkah sebagai berikut:

- A. Mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berada pada kategori sangat baik;
- B. Meningkatkan konsistensi pelayanan pada seluruh unit layanan;
- C. Melaksanakan evaluasi pelayanan secara berkala;
- D. Memperkuat budaya pelayanan prima bagi seluruh aparaturnya;

E. Menjadikan hasil SPKP sebagai bahan evaluasi kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan.

V. PENUTUP

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan III (periode Juli-September 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci berada pada kategori **sangat baik**. Hasil ini menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat.

Kerinci, 30 September 2025

Kepala Kantor Kemenag

Kab. Kerinci

