



## LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP) TRIWULAN I 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 berkelanjutan melaksanakan evaluasi kualitas pelayanan publik.

Salah satu instrumen evaluasi tersebut adalah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai survei eksternal yang bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan SPKP Triwulan I Tahun 2025 (Januari–Maret 2025) juga menjadi bagian dari eviden pendukung Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI) menuju WBK/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 pelaksanaan SPKP adalah untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Tujuan SPKP Triwulan I 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 dilaksanakan adalah Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagai survei eksternal, yang dilaksanakan pada periode Januari s.d Maret 2025 (Triwulan I).

## 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: 18 (delapan belas) orang
2. Latar belakang: ASN, Guru/Dosen, Wirausaha
3. Jenis layanan: Pelayanan Madrasah, Konsultasi Keagamaan, Sertifikasi Halal, PTSP, Legalisir Buku Nikah, Rekomendasi Nikah, Dana BOS, dan layanan administrasi lainnya.

## 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 I Tahun 2025 dari 18 responden, diperoleh:

1. **Nilai IPKP Rata-rata: ± 3,28**
2. **Kategori: BAIK**

Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci berada pada kategori **Baik**.

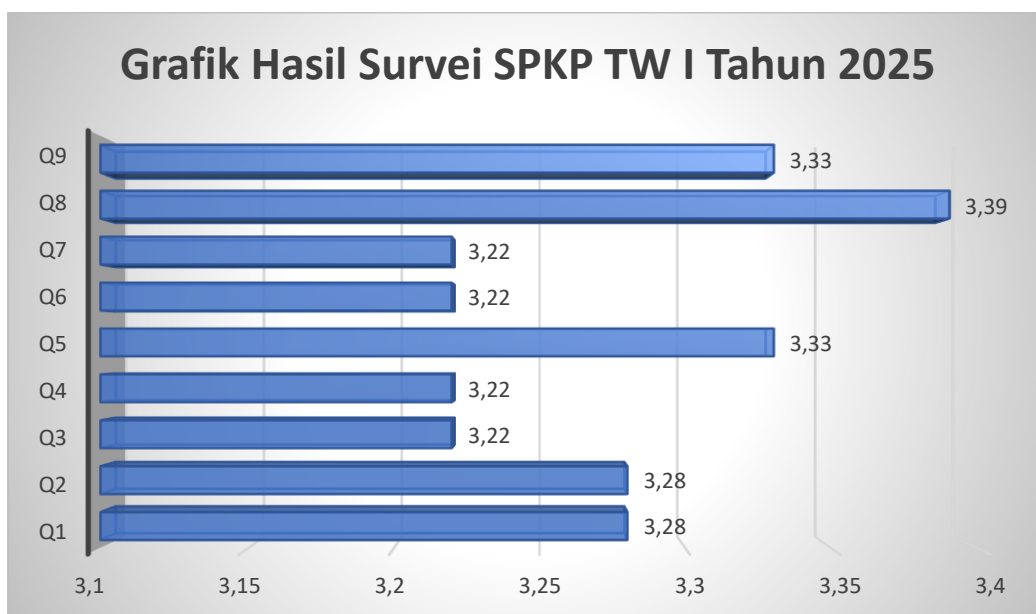
## B. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata per Indikator

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

No	Indikator	Nilai
Q1	Informasi pelayanan mudah diakses dan jelas	3,28
Q2	Persyaratan pelayanan sederhana	3,28
Q3	Prosedur pelayanan mudah dipahami	3,22
Q4	Waktu pelayanan sesuai ketentuan	3,22
Q5	Biaya pelayanan sesuai ketentuan	3,33
Q6	Kompetensi petugas pelayanan	3,22
Q7	Sikap petugas ramah dan tanggap	3,22
Q8	Pelayanan adil tanpa diskriminasi	3,39
Q9	Sarana dan prasarana pelayanan	3,33

**Rata-rata IPKP: 3,28 (BAIK)**

## C. Grafik Hasil Survei SPKP



**Interpretasi Grafik:** Seluruh indikator berada pada rentang nilai **3,22–3,39**, yang menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori **Baik**. Nilai tertinggi terdapat pada indikator **pelayanan adil tanpa diskriminasi (Q8)**, sedangkan indikator dengan nilai relatif lebih rendah namun tetap baik adalah **prosedur, waktu pelayanan, kompetensi, dan sikap petugas**.

## D. Analisis Persepsi Responden

Secara umum, responden menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Beberapa masukan yang disampaikan antara lain terkait:

1. Peningkatan kecepatan dan kepastian waktu pelayanan;
  2. Konsistensi informasi layanan;
  3. Peningkatan keramahan petugas di titik layanan tertentu.
- Masukan tersebut menjadi perhatian untuk perbaikan berkelanjutan.

#### IV. RENCANA TINDAK LANJUT

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

- 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 I Tahun 2025 merupakan wujud komitmen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerinci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

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

Kerinci, 31 Maret 2025

Kepala Kantor Kemenag

Kab. Kerinci

