



LAPORAN

IKM

Indeks
Kepuasan
Masyarakat

Triwulan II

Tahun 2026

Kementerian Agama Kantor Wilayah DI. Yogyakarta

Jl. Sukonandi No.08 Semaki, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, DI. Yogyakarta

LAPORAN

IKM

Indeks
Kepuasan
Masyarakat

TRIWULAN II

Tahun 2026

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	6
Gambar 2.2 Grafik Nilai IKM	7

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rincian Responden	4
Tabel 2.2 IKM Per Jenis Layanan	5
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya	8
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara online terhadap responden yang telah menerima pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan tautan link yang disebarakan kepada pengguna setelah mendapatkan pelayanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 74 orang dan sampel sebanyak 62 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 62 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

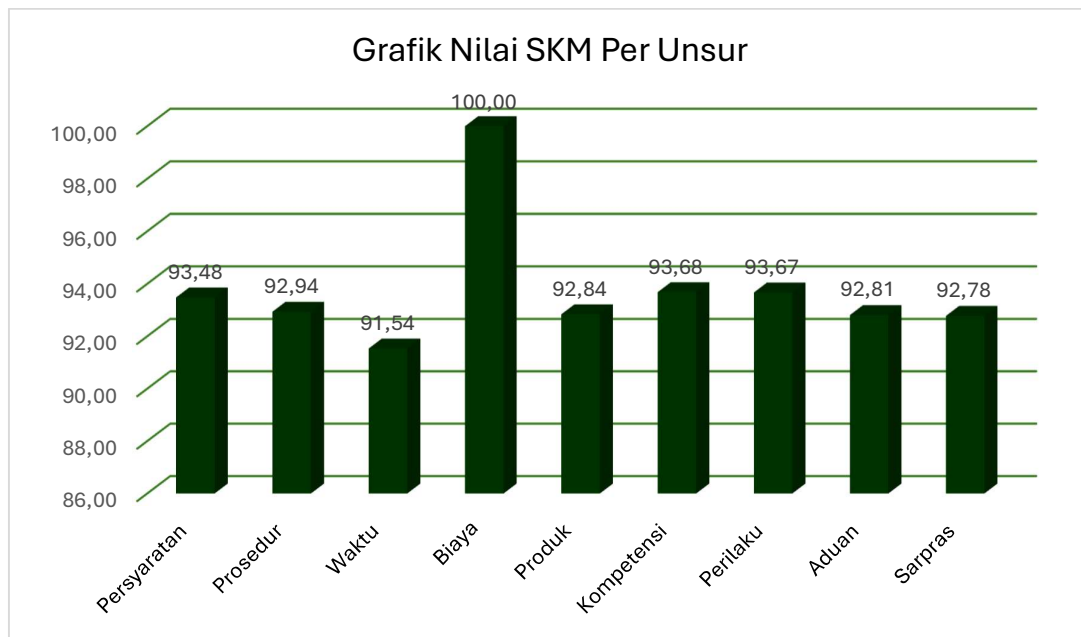
Tabel 2.1 Rincian Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	19	31%
		Perempuan	43	69%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/SMP/SMA/Sederajat	11	18%
		D1/D2/D3	4	6%
		D4/S1	37	60%
		S2	10	16%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	13	21%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	8	13%
		Wirausaha	6	10%
		Ibu Rumah Tangga	7	11%
		Pelajar/Mahasiswa	22	35%
		Petani Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	6	10%
4	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	62	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2.2 IKM Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Izin Pra Penelitian	1	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	77,78
2	Izin Penelitian	18	95,83	95,83	93,06	100,00	98,61	97,22	95,83	97,22	97,22	96,76
3	Legalisir Buku Nikah	19	96,05	94,74	94,74	100,00	96,05	96,05	97,37	94,74	94,74	96,05
4	Legalisir Sertifikat	10	100,00	97,50	95,00	100,00	95,00	100,00	100,00	97,50	95,00	97,78
5	Permohonan Rohaniwan	11	100,00	100,00	95,45	100,00	97,73	100,00	100,00	97,73	100,00	98,99
6	Rekom Pindah Sekolah	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
7	Rekom Surat Pengganti Ijazah	2	87,50	87,50	87,50	100,00	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	88,89
Rerata IKM Per Unsur			93,48	92,94	91,54	100,00	92,84	93,68	93,67	92,81	92,78	
IKM Unit Layanan			93,75									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

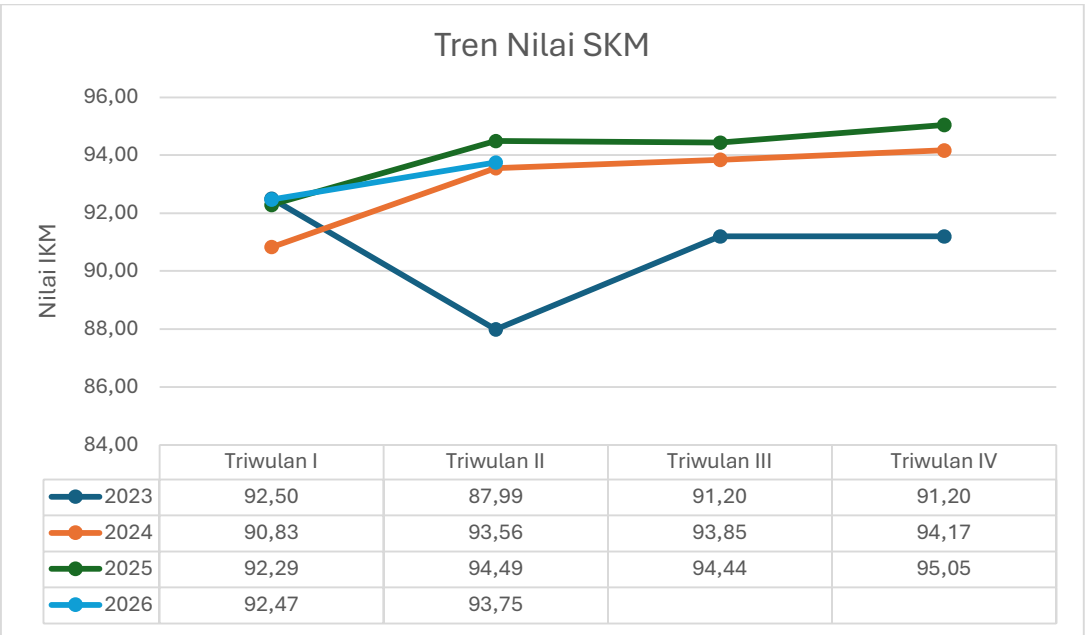
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu Pelayanan merupakan isu yang menjadi prioritas perbaikan, meskipun secara umum kinerja unit layanan sudah sangat baik. Secara kuantitatif, pada dimensi ini memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur-unsur lainnya.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami mengidentifikasi adanya kebutuhan masyarakat agar durasi penyelesaian bisa lebih konsisten, cepat, dan sesuai dengan standar operasional layanan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk mempertahankan tren positif nilai SKM, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab ekspektasi masyarakat akan layanan yang cepat dan tepat. Fokus utama kami adalah memperkuat mekanisme kontrol kualitas (quality control) sebelum produk diserahkan serta mengevaluasi efisiensi alur kerja untuk memangkas waktu tunggu.

2.4Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2.2 Grafik Nilai IKM

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93,48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,94
3	Waktu Penyelesaian	91,54
4	Biaya/Tarif	100,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92,84
6	Kompetensi Pelaksana	93,68
7	Perilaku Pelaksana	93,67
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,81
9	Sarana dan Prasarana	92,78

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Di Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1.	Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Sudah	Perlu adanya Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan pelayanan prima bagi pengguna	

			Layanan yaitu: Peningkatan pada unsur waktu penyelesaian produk layanan dengan mengirimkan berkas/dokumen yang terlambat kepada ybs dengan ketentuan jika berada di wilayah Kota Yogyakarta akan dikirimkan langsung oleh petugas dan menggunakan jasa pengiriman surat/POS untuk tamu diluar DIY.	
--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 62 orang mengisi SKM Triwulan II pada Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta di tahun 2026. Layanan Legalisir Buku Nikah menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 19 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I. Yogyakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 93,75.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu dan aduan.

Yogyakarta, 30 Juni 2026
Kepala Kanwil Kemenag DIY

Dr. Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum.

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta

* Indicates required question

1. Email *

2. Nama *

3. Alamat *

4. Jenis Kelamin *

5. Telepon *

6. Usia *

Check all that apply.

- ☐ <17 tahun
- ☐ 17 - 25 tahun
- ☐ 26 - 34 tahun
- ☐ 35 - 44 tahun
- ☐ 44 - 54 tahun
- ☐ 55 - 65 tahun
- ☐ > 65 tahun

7. Pekerjaan *

Mark only one oval.

- ☐ Option 1
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lepas/Freelance
- ☐ Pensiunan
- ☐ Lainnya

8. Pendidikan *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

9. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas ?

Mark only one oval.

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

10. Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

Check all that apply.

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensorik

11. Loker Layanan *

Check all that apply.

- ☐ LOKET 1 - Layanan Halal
- ☐ LOKET 2 - Persuratan
- ☐ LOKET 3 - Rekomendasi
- ☐ LOKET 4 - Perizinan
- ☐ LOKET 5 - Haji

12. Nama Layanan yang Diakses *

13. 1. Bagaimana dengan kemudahan informasi persyaratan yang disampaikan (baik, jelas, dan mudah dipahami)? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

14. 2. Bagaimana dengan prosedur perijinan dan pengaduan jelas, mudah, transparan (tersedia informasi status permohonan) dan tidak berbelit ? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

15. 3. Bagaimana ketepatan informasi standar waktu penyelesaian (jelas dan lengkap) dan sesuai dengan standar yang berlaku? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Tepat
- ☐ Kurang Tepat
- ☐ Tepat
- ☐ Sangat Tepat

16. 4. Bagaimana dengan adanya pungutan biaya/tarif permohonan (jika ada) yang sesuai ketentuan? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Murah
☐ Kurang Murah
☐ Murah
☐ Tidak Ada Biaya

17. 5. Bagaimana dengan kesesuaian informasi tentang produk spesifikasi jenis pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima, dengan yang diharapkan pemohon? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

18. 6. Bagaimana tingkat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

19. 7. Bagaimana tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Sopan
☐ Kurang Sopan
☐ Sopan
☐ Sangat Sopan

20. 8. Bagaimana dengan kejelasan informasi standar penanganan pengaduan, saran, dan tindak lanjut pengaduannya? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

21. 9. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana yang ada? *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

22. Saran-saran

23. Testimoni

TERIMA KASIH

Terima kasih atas partisipasi Anda. Peran serta Anda sangat berarti untuk perbaikan layanan yang kami lakukan. Jika ada hal lain yang perlu disampaikan, jangan ragu untuk menghubungi kami melalui email : ptspkemenagdiy@gmail.com atau pesan Whatsapp 0882-0071-88988 (pada jam kerja)

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

Yogyakarta, 30 Juni 2026

Mengetahui.
Ketua Tim Umum dan Protokol



Muh.Bahrul Anwar, SH,MM
NIP.197303031994031003