



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN IPKP LPMQ TAHUN 2023

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH MUSHAF AL-QUR'AN
PELAYANAN BAYT AL-QUR'AN DAN MUSEUM ISTIQLAL



TRIWULAN I TAHUN 2023
LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN
KEMENTERIAN AGAMA RI

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH MUSHAF AL-QUR'AN
PELAYANAN BAYT AL-QUR'AN DAN MUSEUM ISTIQLAL
LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN
KEMENTERIAN AGAMA RI**

**Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023**

Disahkan di Jakarta,

Pada hari Senin tanggal 10 April 2023

Ketua Tim Survei  Muhammad Musadad	Ketua Tim Pembangunan Zona Integritas Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an  Rafrinika
Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an  H. Abdul Aziz Sidqi, M.Ag.	

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah. Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan kasih sayang-Nya, laporan pelaksanaan survei mandiri triwulan I tahun 2023 tentang persepsi kualitas pelayanan publik telah selesai disusun.

Informasi publik terkait mutu pelayanan instansi pemerintah harus tersedia secara rutin dan mudah diakses oleh masyarakat agar dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh sebab itu Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an telah mengadakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan triwulan I tahun 2023. Pelaksanaan survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap semua jenis layanan di lingkungan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Laporan survei ini memaparkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Pelayanan Surat Tanda Tashih Mushaf Al-Qur'an dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ. Adapun tujuan SPKP ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi pembangunan Zona Integritas (ZI) secara berkelanjutan. Indeks ini mudah-mudahan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pembangunan di ZI lingkungan LPMQ.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan laporan survei ini masih perlu perbaikan ke depan agar lebih baik. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami harapkan. Semoga laporan ringkas ini dapat berguna, khususnya bagi Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an dan masyarakat pengguna layanan di Indonesia.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 10 April 2023



Ketua Tim Survei

DAFTAR ISI

BAB I.....	4
KUESIONER SURVEI	4
A. Daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Tashih.....	4
B. Daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan BQMI	7
BAB II	12
METODOLOGI SURVEI.....	12
A. Kriteria Responden	12
B. Metode Pencacahan	12
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	12
BAB III.....	13
PENGOLAHAN SURVEI.....	13
A. Analisis Hasil Survei.....	13
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	14
BAB IV	16
DATA SURVEI	16
A. Data Responden	16
Data Responden SPKP Tashih.....	16
Data Responden SPKP BQMI	17
B. Data Dukung Lainnya	19

BAB I

KUESIONER SURVEI

Bagian ini memuat daftar pertanyaan yang digunakan sebagai Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada layanan tashih dan BQMI di Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. Indikator SPKP LPMQ mengacu pada unsur dalam Permen PAN RB Nomer 14 Tahun 2017 yang terdiri dari sembilan butir pertanyaan. Skala yang digunakan pada kuesioner survei adalah skala likert dengan rentang jawaban 1-4. Adapun pertanyaan yang diajukan pada kuesioner SPKP triwulan 1 tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

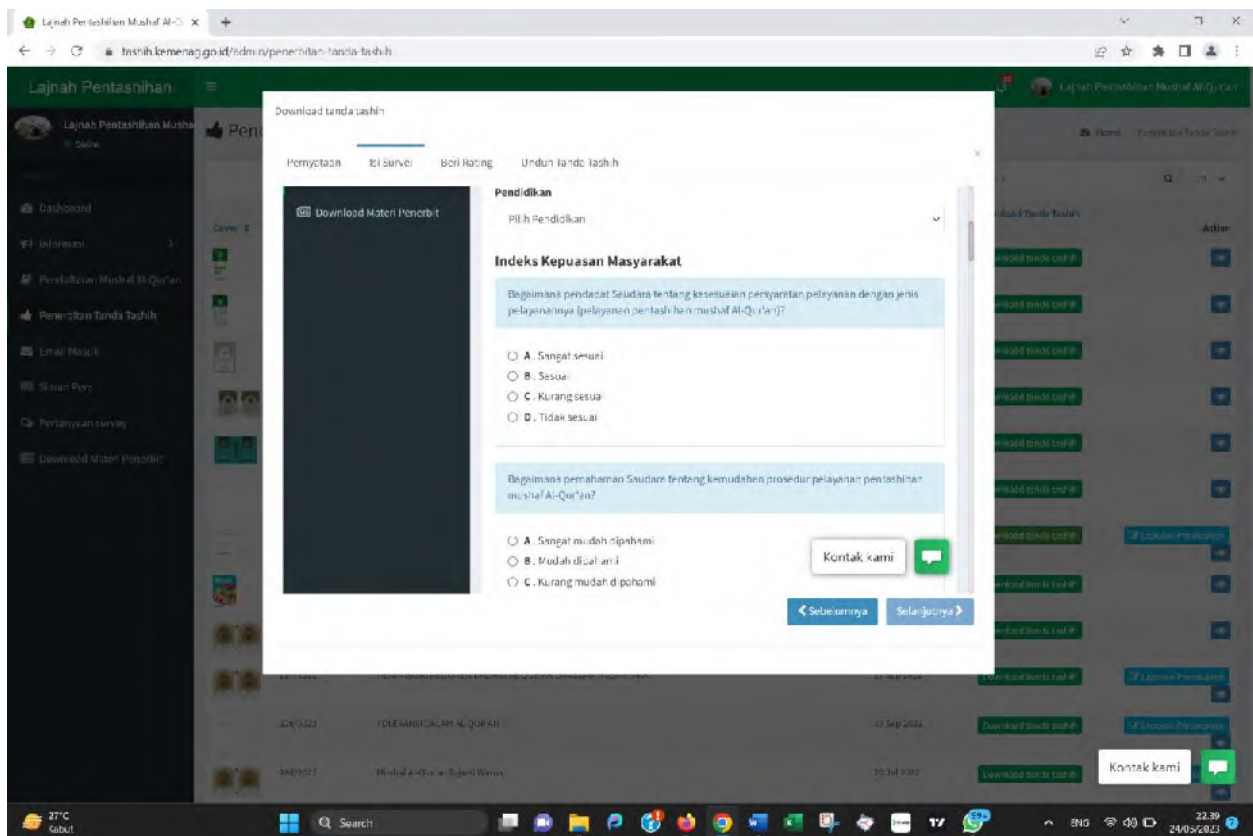
A. Daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Tashih

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an)?
 - A. Sangat sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Kurang sesuai
 - D. Tidak sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?
 - A. Sangat mudah dipahami
 - B. Mudah dipahami
 - C. Kurang mudah dipahami
 - D. Sulit dipahami
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu para pentashih dalam menyelesaikan proses pentashihan naskah awal, naskah perbaikan (naskah revisi), dan naskah dumi?
 - A. Sangat cepat (sebelum tanggal deadline)

- B. Tepat waktu
 - C. Agak lambat (telat beberapa hari dari tanggal deadline)
 - D. Lama (telat berhari-hari dari tanggal deadline)
4. Apakah penetapan biaya PNBP layanan Tanda Tashih sudah sesuai dengan PP No. 59 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP pada Kemenag?
- A. Sudah sesuai
 - B. Cukup sesuai
 - C. Kurang sesuai
 - D. Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Surat Tanda tashih/izin Edar antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan Surat Tanda tashih/izin Edar yang diberikan?
- A. Sangat sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Kurang sesuai
 - D. Tidak sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi (kemampuan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pentashih mushaf Al-Qur'an?
- A. Sangat kompeten
 - B. kompeten
 - C. Kurang kompeten
 - D. Tidak kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap/perilaku pentashih dalam memberikan pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?
- A. Sangat sopan dan ramah
 - B. Sopan dan ramah
 - C. Kurang sopan dan ramah
 - D. Tidak sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?
- A. Sangat baik
 - B. Baik

- C. Kurang baik
 - D. Tidak baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?
- A. Sangat baik
 - B. Baik
 - C. Cukup
 - D. Buruk

Pertanyaan-pertanyaan tersebut di atas disusun ke dalam kuesioner online dalam aplikasi SILAT (<https://tashih.kemenag.go.id/>). Responden pengguna layanan (penerbit) yang telah selesai menerima pelayanan tashih wajib mengisi survei sebelum mengunduh tanda tashih.



B. Daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan BQMI

1. Apakah anda memahami persyaratan untuk mendapatkan layanan BQMI?
 - A. Tidak Paham
 - B. Kurang Paham
 - C. Paham
 - D. Sangat Paham
2. Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami?
 - A. Tidak Mudah
 - B. Kurang Mudah
 - C. Mudah
 - D. Sangat Mudah
3. Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan?
 - A. Tidak Sesuai
 - B. Kurang Sesuai
 - C. Sesuai
 - D. Sangat Sesuai
4. Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan?
 - A. Tidak Jelas
 - B. Kurang Jelas
 - C. Sesuai
 - D. Sangat Sesuai
5. Apakah pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan?
 - A. Tidak Sesuai
 - B. Kurang Sesuai
 - C. Sesuai
 - D. Sangat Sesuai
6. Bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?
 - A. Tidak kompeten
 - B. Kurang kompeten

- C. Kompeten
 - D. Sangat Kompeten
7. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan?
- A. Tidak sopan dan tidak ramah
 - B. Kurang sopan dan kurang ramah
 - C. Sopan dan ramah
 - D. Sangat sopan dan sangat ramah
8. Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia?
- A. Buruk
 - B. Cukup
 - C. Baik
 - D. Sangat baik
9. (Pertanyaan hanya diisi oleh pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan)
Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik?
- A. Tidak ada penanganan pengaduan
 - B. Ada tapi tidak berfungsi
 - C. Berfungsi kurang maksimal
 - D. Dikelola dengan baik

Pertanyaan-pertanyaan tersebut di atas disusun ke dalam kuesioner online dalam aplikasi BQMI (<https://bqmi.kemenag.go.id/survei/input>). Responden pengguna layanan (pengunjung) yang telah selesai menerima pelayanan BQMI mengisi survei.

Untuk menguji apakah pernyataan/pertanyaan pada kuesioner sudah mampu mengukur dan menghasilkan data yang valid, maka pada survei ini juga dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui seberapa valid kuesioner yang digunakan pada survei ini mampu mengukur hal yang ingin diukur. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner disebut valid apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,30).

Adapun hasil uji validitas kuesioner layanan tashih pada survei ini disajikan pada tabel berikut ini:

No	Uraian	r-hitung	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,718	Valid
2	Pertanyaan 2	0,943	Valid
3	Pertanyaan 3	0,826	Valid
4	Pertanyaan 4	0,685	Valid
5	Pertanyaan 5	0,786	Valid
6	Pertanyaan 6	0,788	Valid
7	Pertanyaan 7	0,795	Valid
8	Pertanyaan 8	0,810	Valid

9	Pertanyaan 9	0,819	Valid
---	--------------	-------	-------

Pada tabel di atas diketahui bahwa sembilan pertanyaan yang diajukan pada survei ini dikategorikan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi pertanyaan/ Pernyataan yang disusun pada kuesioner. Instrumen kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Adapun nilai Cronbach Alpha pada survei ini ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan (N of items)
0,926	9

Adapun hasil uji validitas kuesioner **layanan BQMI** pada survei ini disajikan pada tabel berikut ini:

No	Uraian	r-hitung	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,690	Valid
2	Pertanyaan 2	0,828	Valid
3	Pertanyaan 3	0,602	Valid
4	Pertanyaan 4	0,628	Valid
5	Pertanyaan 5	0,653	Valid
6	Pertanyaan 6	0,618	Valid
7	Pertanyaan 7	0,723	Valid
8	Pertanyaan 8	0,748	Valid
9	Pertanyaan 9	0,510	Valid

Pada tabel di atas diketahui bahwa sembilan pertanyaan yang diajukan pada survei ini dikategorikan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi pertanyaan/ Pernyataan yang disusun pada kuesioner. Instrumen kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Adapun nilai Cronbach Alpha **layanan BQMI** pada survei ini ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan (N of items)
0,88	9

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden SPKP tashih adalah seluruh penerbit Al-Qur'an yang telah selesai menerima pelayanan. Mereka wajib mengisi survei sebelum mengunduh tanda tashih. Sedangkan responden SPKP BQMI ialah pengunjung dewasa BQMI yang telah menerima pelayanan.

B. Metode Pencacahan

Metode pencacahan pada SPKP tashih dan BQMI dilaksanakan secara daring (online) melalui pengisian kuesioner pada aplikasi SILAT (<https://tashih.kemenag.go.id/admin/penerbitan-tanda-tashih>) dan BQMI (<https://bqmi.kemenag.go.id/survei/input>).

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Data SKPK tashih dan BQMI diolah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu metode untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung yang bertujuan untuk mendeskripsikan hal yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan. Selanjutnya, ketentuan perhitungan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan mengacu pada Permen PAN RB Nomer 14 Tahun 2017. Penarikan kesimpulan tentang indeks kepuasan masyarakat menggunakan kriteria seperti tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

SPKP tashih dan BQMI pada LPMQ selama triwulan I Tahun 2023 diisi sebanyak 69 responden dengan rincian SPKP tashih diisi 33 responden dan SPKP BQMI diisi 36 responden.

Kuesioner yang digunakan pada SPKP tashih dan BQMI telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Langkah selanjutnya yaitu menghitung Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP). Berdasarkan Permen PAN RB No 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yang menjadi fokus dalam survei, yaitu (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, (3) Waktu Penyelesaian Pelayanan, (4) Biaya/ Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan (9) Sarana dan Prasarana.

Adapun hasil perhitungan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) yang diperoleh LPMQ untuk triwulan I Tahun 2023 disajikan pada dua tabel berikut ini:

Perhitungan IPKP Tashih LPMQ Triwulan I (Januari – Maret 2023)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan (A)	3,727	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	3,606	A
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	3,303	B
U4	Biaya/ Tarif (D)	3,697	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)	3,576	A
U6	Kompetensi Pelaksana (F)	3,606	A
U7	Perilaku Pelaksana (G)	3,697	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)	3,636	A
U9	Sarana dan Prasarana (I)	3,576	A
IPKP TASHIH		3,603	
MUTU PELAYANAN		Sangat Baik	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa semua indikator yang disurvei berada pada kategori sangat baik kecuali unsur waktu penyelesaian pelayanan yang berada pada kategori baik. Meski demikian, secara keseluruhan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Masyarakat terhadap layanan tashih yang dicapai oleh LPMQ triwulan I (Januari-Maret 2023) adalah 3,603. Jika dikonversi ke dalam skala 100 yaitu 90,06 dengan kategori mutu layanan “Sangat Baik”.

Perhitungan IPKP BQMI LPMQ Triwulan I (Januari – Maret 2023)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan (A)	3,028	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	3,556	A
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	3,472	B
U4	Biaya/ Tarif (D)	3,417	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)	3,444	B
U6	Kompetensi Pelaksana (F)	3,528	B
U7	Perilaku Pelaksana (G)	3,611	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)	3,361	B
U9	Sarana dan Prasarana (I)	3,571	A
IPKP BQMI		3,443	
MUTU PELAYANAN		Baik	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tiga unsur yang disurvei berada pada kategori sangat baik, lima unsur berada pada kategori baik, serta satu unsur mendapat nilai dengan kategori kurang baik, persyaratan pelayanan. Meski demikian, secara keseluruhan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Masyarakat terhadap layanan BQMI pada triwulan I 2023 adalah 3,443. Jika dikonversi ke dalam skala 100 yaitu 86,08 dengan kategori mutu layanan “Baik”.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) yang dicapai LPMQ triwulan I tahun 2023 (1 Januari hingga 31 Maret) adalah 3,523 (rata-rata IPKP tashih 3,603 dan IPKP BQMI 3,443). Jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka 88,07 dengan kategori mutu layanan “Baik”.

Unsur yang nilai indeksnya paling rendah yaitu persyaratan pelayanan pada layanan BQMI, yaitu 3,028. Adapun tindak lanjut terkait hasil Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan

triwulan I tahun 2023 LPMQ adalah untuk senantiasa memudahkan informasi alur, prosedur dan persyaratan pelayanan BQMI.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Data Responden SPKP Tashih

NO. RES PON DEN	NAMA RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		Uns ur1	Uns ur2	Uns ur3	Uns ur4	Uns ur5	Uns ur6	Uns ur7	Uns ur8	Uns ur9	
1	Penerbit Al Qur'an Ma'sum	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
2	PT. ALQOSBAH KARYA INDONESIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	PT. Amazing Quran Indonesia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	PT. ALQOSBAH KARYA INDONESIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	PT Thursina Salsabilla Utama	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Qaf Ihsan Pustaka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Alfasyam Jaya Mandiri	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
8	CV CAHAYA AGENCY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	PT. ALQOSBAH KARYA INDONESIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	PT. Amazing Quran Indonesia	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	PT Sygma Examedia Arkanleema	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
12	Fatijja Digital Indonesia	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
13	PT. Pustaka Ibnu Zaid	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	CV ASY SYIFA	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
15	Pustaka Elba	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	Fa Menara Kudus	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	Penerbit Al Qur'an Ma'sum	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
18	Kamila Jaya Ilmu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	PT. ALQOSBAH KARYA INDONESIA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	Alfasyam Jaya Mandiri	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
21	PT. Kreasi Berkah Sejahtera	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
22	CV. Ilham Jakarta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	PUSTAKA RIZKI PUTRA	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
24	PT. ERAJAYA GRAFINDO	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	PT. ERAJAYA GRAFINDO	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
26	PT. ERAJAYA GRAFINDO	4	3	3	3	4	3	3	3	4	

27	PT. ERAJAYA GRAFINDO	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	CV CAHAYA AGENCY	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	Yayasan Pendidikan Jabal Rahmah Mulia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Maktabah Al-fatih Rasyid Media	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	PT BINA PUSTAKA MADANI	3	3	2	3	3	4	4	3	3	
32	Penerbit Ummul Qura (PT Aqwa Media profetika)	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
33	PT. CORDOBA INTERNASIONAL INDONESIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai/Unsur / pertanyaan		123	119	109	122	118	119	122	120	118	
Rata-rata Snilai / Unsur		61,500	59,500	54,500	61,000	59,000	59,500	61,000	60,000	59,000	
NRR / Unsur		3,727	3,606	3,303	3,697	3,576	3,606	3,697	3,636	3,576	J. UNSUR
NRR tertimbang/ unsur		0,414	0,401	0,367	0,411	0,397	0,401	0,411	0,404	0,397	*)
											3,603
											**) 9
SURVEI Unit Pelayanan											90,067

Data Responden SPKP BQMI

NO. RESPONDEN	NAMA RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	
1	Responden 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Responden 2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
3	Responden 3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
4	Responden 4	2	3	3	2	3	4	3	2	1	
5	Responden 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Responden 6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	

34	Responden 34	1	3	3	3	3	3	3	3		
35	Responden 35	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
36	Responden 36	3	3	3	3	3	3	3	3		
SNilai		109	128	125	123	124	127	130	121	50	
/Unsur / pertanyaan											
Rata-rata		109,0	128,0	125,0	123,0	124,0	127,0	130,0	121,0	50,00	
Snilai / Unsur		00	00	00	00	00	00	00	00	0	
NRR /		3,028	3,556	3,472	3,417	3,444	3,528	3,611	3,361	3,571	J. UNSUR
Unsur											9
NRR		0,336	0,395	0,386	0,380	0,383	0,392	0,401	0,373	0,397	*)
tertimbang/											
unsur											3,443
											**))
SURVEI Unit Pelayanan											86,078

B. Data Dukung Lainnya

SURVEI IPKP PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH TRIWULAN I TAHUN 2023

<https://tashih.kemenag.go.id/hasil-survey?survey=4e773d3d&range=2023-01-01+to+2023-03-31>

[illegible]

Data Responden Indeks Kepuasan Masyarakat

Data Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	22	95%
2	Pemempuan	1	4%
Total		23	100%

Data Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Responden	Persentase
1	SD	1	4%
2	SLA	3	14%
3	ST	12	50%
4	D2	3	13%
5	STRADIKOL	4	16%
Total		24	100%

Data Pekerjaan Responden

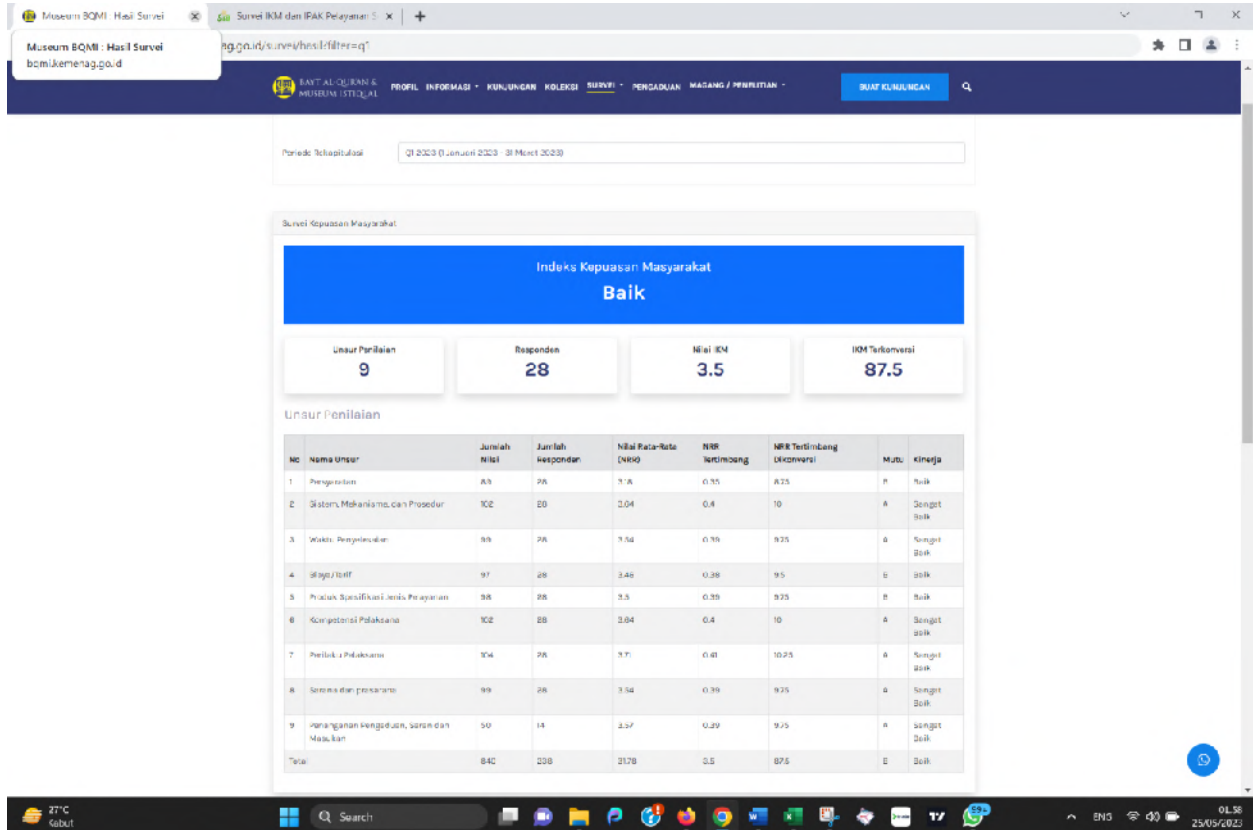
No.	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Guru	1	4%
2	Layanan	1	4%
3	Jagongan Liris	1	4%
4	SWALTA	16	62%
5	WAWALAN	7	27%
Total		26	100%

Data Usia Responden

No.	Usia	Responden	Persentase
1	16-20 Tahun	1	4%
2	21-25 Tahun	1	4%
3	26-30 Tahun	1	4%
4	31-35 Tahun	2	8%
5	36-40 Tahun	1	4%
6	41-45 Tahun	4	16%
7	46-50 Tahun	1	4%
8	51-55 Tahun	1	4%
9	56-60 Tahun	1	4%
10	61-65 Tahun	3	12%
11	66-70 Tahun	1	4%
12	71-75 Tahun	2	8%
13	76-80 Tahun	1	4%
14	81-85 Tahun	1	4%
15	86-90 Tahun	1	4%
16	91-95 Tahun	1	4%
17	96-100 Tahun	3	12%
18	101-105 Tahun	1	4%
Total		26	100%

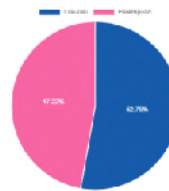
SURVEI IPKP PELAYANAN BQMI TRIWULAN I TAHUN 2023

<https://bqmi.kemenag.go.id/survei/hasil?filter=q1>

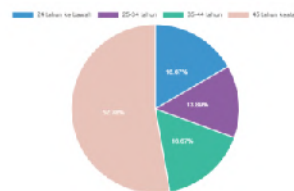


Data Responden

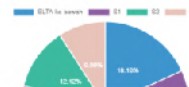
No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	16	52,38 %
2	Perempuan	17	47,62 %



#	Rentang Usia	Responden	Persentase
1	24 tahun ke bawah	6	16,67 %
2	25-34 tahun	5	12,50 %
3	35-44 tahun	6	16,67 %
4	45 tahun keatas	10	26,28 %



#	Rencana Pendidikan	Responden	Persentase
1	SMA ke bawah	6	38,18 %
2	SL	20	60,61 %
3	SD	4	12,12 %



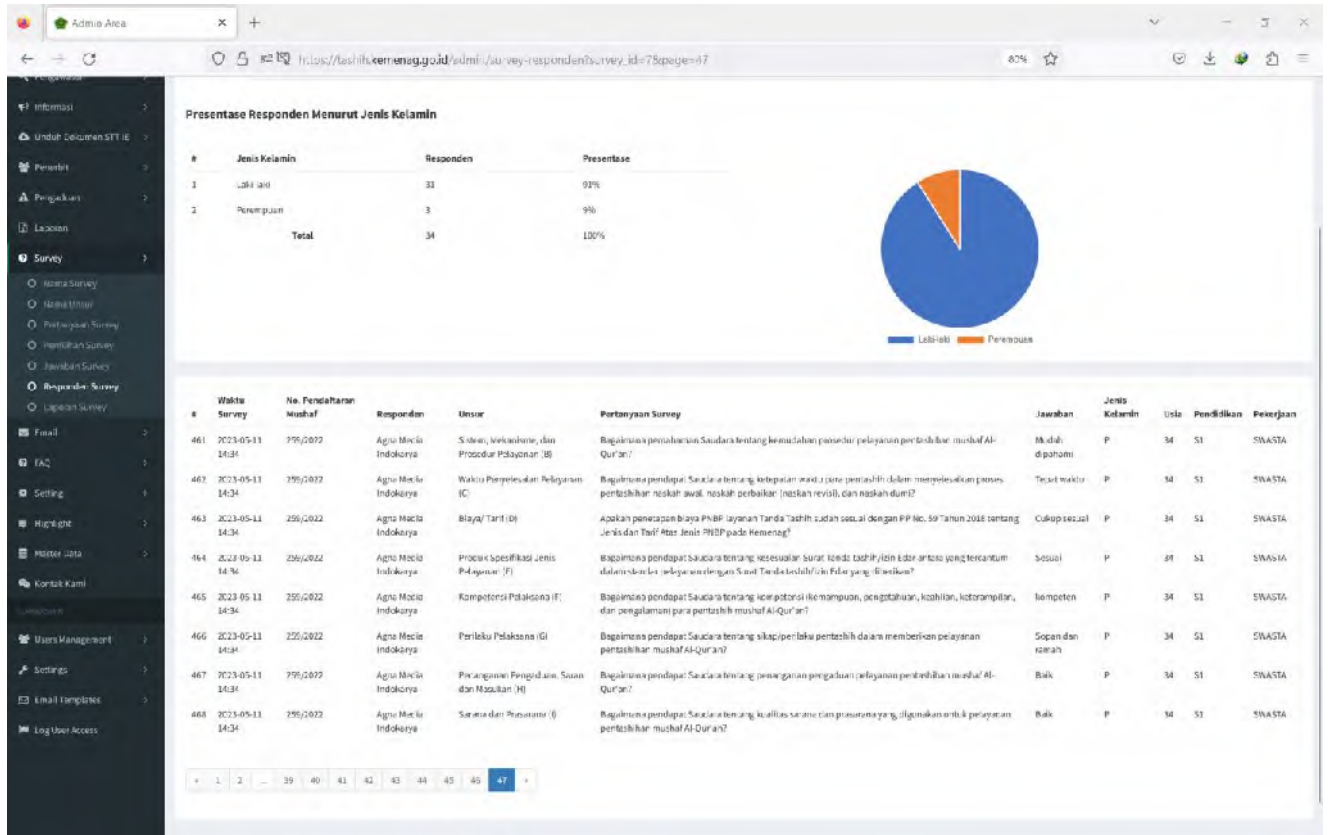
Lajnah Pentashihan

Jawaban Survey

Nama Survei
Indeks Kepuasan Masyarakat

Waktu Aktifitas: 14 Mei 2023, 14:34

No.	Waktu Survey	Responden	No. Pendaftaran Mushaf	Unsur	Pertanyaan Survey	Jawaban	Pilihan Jawaban	Nilai
1	2023-05-11 14:34	Agha Media Indokarya	259/2022	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sesuai	B	3
2	2023-05-11 11:06	PT. CORONA INTERKASIONAL INDONESIA	31/2022	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sangat sesuai	A	4
3	2023-05-09 15:37	PT WIKAYANA DIKARMA LUNGGAH PWA	26/2023	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sesuai	B	3
4	2023-05-05 17:27	AL FAHRI PERKAHA CINTIA	30/2023	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sangat sesuai	A	4
5	2023-05-05 09:48	Fa Menia Kodus	97/2022	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sangat sesuai	A	4
6	2023-05-05 09:48	Fa Menia Kodus	50/2020	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sangat sesuai	A	4
7	2023-05-05 02:41	Fa Menia Kodus	49/2020	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sangat sesuai	A	4
8	2023-05-04 13:07	Hidhi Media Grup	15/2023	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sesuai	B	3
9	2023-04-28 08:18	Agha Media Indokarya	253/2022	Persyaratan Pelayanan Per-tashihan (A)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan per-tashihan mushaf Al-Qur'an)?	Sesuai	B	3
10	2023-04-17	PT. Anasir / Yoran Indonesia	6/2021	Persyaratan Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Sesuai	A	4



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH MUSHAF AL-QUR'AN
PELAYANAN BAYT AL-QUR'AN DAN MUSEUM ISTIQLAL



TRIWULAN II TAHUN 2023
LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN
KEMENTERIAN AGAMA RI

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH MUSHAF AL-QUR'AN
PELAYANAN BAYT AL-QUR'AN DAN MUSEUM ISTIQLAL
LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN
KEMENTERIAN AGAMA RI**

**Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023**

Disahkan di Jakarta,

Pada hari Senin tanggal 10 Juli 2023

Ketua Tim Survei  Muhammad Musadad	Ketua Tim Pembangunan Zona Integritas Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an  Rafrinika
Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an  H. Abdul Aziz Sidqi, M.Ag.	

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah. Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan kasih sayang-Nya, laporan pelaksanaan survei mandiri triwulan II tahun 2023 tentang persepsi kualitas pelayanan publik telah selesai disusun.

Informasi publik terkait mutu pelayanan instansi pemerintah harus tersedia secara rutin dan mudah diakses oleh masyarakat agar dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh sebab itu Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an telah mengadakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan triwulan II tahun 2023. Pelaksanaan survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap semua jenis layanan di lingkungan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Laporan survei ini memaparkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Pelayanan Surat Tanda Tashih Mushaf Al-Qur'an dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ. Adapun tujuan SPKP ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi pembangunan Zona Integritas (ZI) secara berkelanjutan. Indeks ini mudah-mudahan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pembangunan di ZI lingkungan LPMQ.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan laporan survei ini masih perlu perbaikan ke depan agar lebih baik. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami harapkan. Semoga laporan ringkas ini dapat berguna, khususnya bagi Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an dan masyarakat pengguna layanan di Indonesia.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 10 Juli 2023



Ketua Tim Survei

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR.....	3
Daftar Isi	4
Daftar Tabel	5
Daftar Gambar.....	6
BAB I.....	7
KUESIONER SURVEI	7
A. Daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Tashih.....	8
B. Daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan BQMI	10
BAB II	13
METODOLOGI SURVEI.....	13
A. Kriteria Responden.....	13
B. Metode Pencacahan	13
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	14
BAB III.....	15
PENGOLAHAN SURVEI.....	15
A. Analisis Hasil Survei	15
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	24
BAB IV	26
DATA SURVEI	26
A. Data Responden	26
Data Responden SPKP Tashih.....	26
Data Responden SPKP BQMI	28
B. Data Dukung Lainnya	30

Daftar Tabel

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	14
Tabel 2. Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Tashih	16
Tabel 3. Perhitungan Nilai Per Unsur IPKP Tashih	16
Tabel 4. Nilai IPKP Tashih	17
Tabel 5. Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) BQMI.....	18
Tabel 6. Perhitungan Nilai Per Unsur IPKP BQMI.....	19
Tabel 7. Nilai IPKP BQMI	19
Tabel 8. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Persyaratan Pelayanan (A).....	20
Tabel 9. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	20
Tabel 10. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	20
Tabel 11. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Biaya/ Tarif (D)	21
Tabel 12. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)...	22
Tabel 13. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Kompetensi Pelaksana (F)	22
Tabel 14. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Perilaku Pelaksana (G).....	22
Tabel 15. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)	23
Tabel 16. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Sarana dan Prasarana (I)	23
Tabel 17. Tiga Unsur dengan nilai rendah.....	24
Tabel 18. Data Responden SPKP Tashih.....	27
Tabel 19. Data Responden SPKP Tashih Menurut Karakteristik Umur.....	27
Tabel 20. Data Responden SPKP Tashih Menurut Karakteristik Jenis Kelamin	27
Tabel 21. Data Responden SPKP Tashih Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir	28
Tabel 22. Data Responden SPKP Tashih Menurut Karakteristik Pekerjaan	28
Tabel 23. Data Responden SPKP BQMI	29
Tabel 24. Data Responden SPKP BQMI Menurut Karakteristik Umur	30
Tabel 25. Data Responden SPKP BQMI Menurut Karakteristik Jenis Kelamin.....	30
Tabel 26. Data Responden SPKP BQMI Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	30
Tabel 27. Data Responden SPKP BQMI Menurut Karakteristik Pekerjaan.....	30

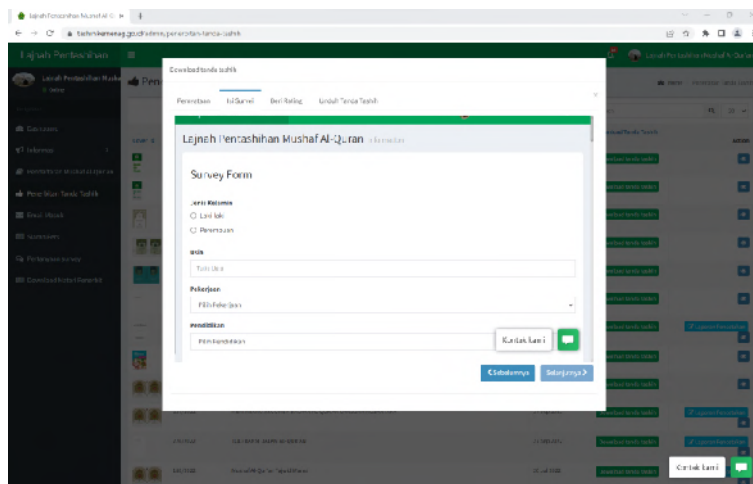
Daftar Gambar

Gambar 1. Tangkapan layar formulir data responden SPKP layanan surat tanda tashih	7
Gambar 2. Tangkapan layar formulir data responden SPKP layanan BQMI	7
Gambar 3. Tangkapan layar formulir kuesioner layanan surat tanda tashih.....	10
Gambar 4. Tangkapan layar formulir kuesioner layanan BQMI	12
Gambar 5. Tangkapan layar publikasi IPKP layanan tashih.....	32
Gambar 6. Tangkapan layar publikasi data responden IPKP layanan tashih	33
Gambar 7. Grand desain software tashih otomatis	35
Gambar 8. kanal pengaduan pelayanan pada aplikasi SILAT	36
Gambar 9. sosialisasi waktu pelayanan tashih pada aplikasi SILAT.....	36
Gambar 10. Sosialisasi informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan tashih pada aplikasi SILAT	37
Gambar 11. rapat peningkatan pelayanan tashih	37

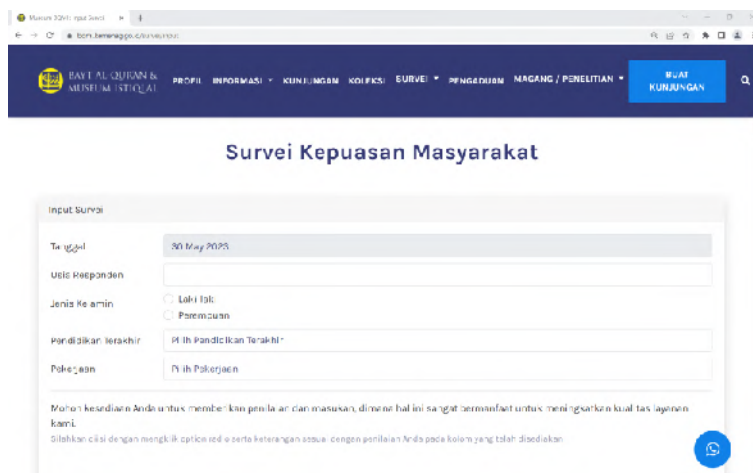
BAB I

KUESIONER SURVEI

Dalam pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada layanan tashih dan BQMI, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an mengacu pada unsur survei dalam Permen PAN RB Nomer 14 Tahun 2017 yang terdiri dari sembilan butir pertanyaan. Skala yang digunakan pada kuesioner survei adalah skala likert dengan rentang jawaban 1-4. Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu mengisi data responden.



Gambar 1. Tangkapan layar formulir data responden SPKP layanan surat tanda tashih



Gambar 2. Tangkapan layar formulir data responden SPKP layanan BQMI

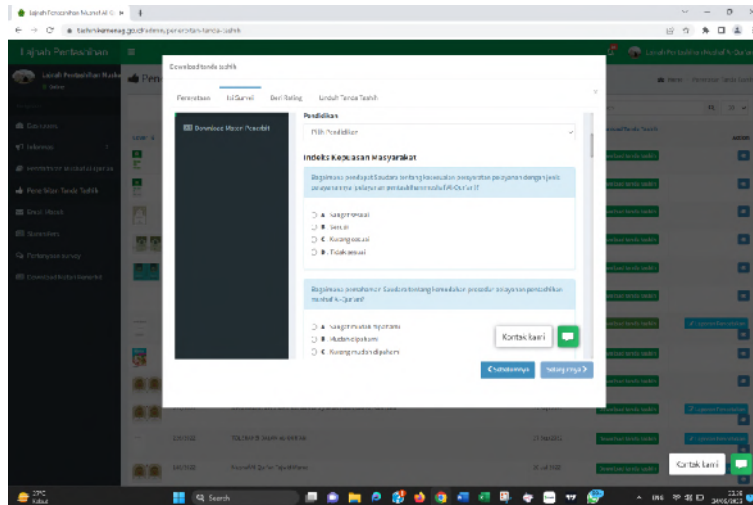
Adapun pertanyaan yang diajukan pada kuesioner SPKP triwulan II tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

A. Daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Tashih

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an)?
 - A. Sangat sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Kurang sesuai
 - D. Tidak sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?
 - A. Sangat mudah dipahami
 - B. Mudah dipahami
 - C. Kurang mudah dipahami
 - D. Sulit dipahami
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu para pentashih dalam menyelesaikan proses pentashihan naskah awal, naskah perbaikan (naskah revisi), dan naskah dumi?
 - A. Sangat cepat (sebelum tanggal deadline)
 - B. Tepat waktu
 - C. Agak lambat (telat beberapa hari dari tanggal deadline)
 - D. Lama (telat berhari-hari dari tanggal deadline)
4. Apakah penetapan biaya PNBP layanan Tanda Tashih sudah sesuai dengan PP No. 59 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP pada Kemenag?
 - A. Sudah sesuai
 - B. Cukup sesuai
 - C. Kurang sesuai
 - D. Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Surat Tanda tashih/izin Edar antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan Surat Tanda tashih/izin Edar yang diberikan?
 - A. Sangat sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Kurang sesuai
 - D. Tidak sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi (kemampuan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pentashih mushaf Al-Qur'an?
 - A. Sangat kompeten
 - B. kompeten
 - C. Kurang kompeten
 - D. Tidak kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap/perilaku pentashih dalam memberikan pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?
 - A. Sangat sopan dan ramah
 - B. Sopan dan ramah
 - C. Kurang sopan dan ramah
 - D. Tidak sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?
 - A. Sangat baik
 - B. Baik
 - C. Kurang baik
 - D. Tidak baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?
 - A. Sangat baik
 - B. Baik
 - C. Cukup
 - D. Buruk

Pertanyaan-pertanyaan tersebut di atas disusun ke dalam kuesioner online dalam aplikasi SILAT (<https://tashih.kemenag.go.id/>). Responden pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan tashih wajib mengisi survei sebelum mengunduh surat tanda tashih.



Gambar 3. Tangkapan layar formulir kuesioner layanan surat tanda tashih

B. Daftar pertanyaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan BQMI

1. Apakah anda memahami persyaratan untuk mendapatkan layanan BQMI?
 - A. Sangat Paham
 - B. Paham
 - C. Kurang Paham
 - D. Tidak Paham
2. Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah dipahami?
 - A. Sangat Mudah
 - B. Mudah
 - C. Kurang Mudah
 - D. Tidak Mudah
3. Apakah waktu pelayanan sesuai dengan janji layanan?
 - A. Sangat Sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Kurang Sesuai

- D. Tidak Sesuai
- 4. Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan?
 - A. Sangat Sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Kurang Sesuai
 - D. Tidak Sesuai
- 5. Apakah pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai dengan ketentuan?
 - A. Sangat Sesuai
 - B. Sesuai
 - C. Kurang Sesuai
 - D. Tidak Sesuai
- 6. Bagaimana kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?
 - A. Sangat kompeten
 - B. Kompeten
 - C. Kurang Kompeten
 - D. Tidak Kompeten
- 7. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan?
 - A. Sangat sopan dan tidak ramah
 - B. Sopan dan kurang ramah
 - C. Kurang sopan dan ramah
 - D. Tidak sopan dan sangat ramah
- 8. Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia?
 - A. Sangat baik
 - B. Baik
 - C. Cukup
 - D. Buruk
- 9. (Pertanyaan hanya diisi oleh pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan)
Apakah penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan atau keluhan pelanggan telah dilaksanakan dengan baik?
 - A. Dikelola dengan baik
 - B. Berfungsi kurang maksimal

C. Ada tapi tidak berfungsi

D. Tidak ada penanganan pengaduan

Pertanyaan-pertanyaan tersebut di atas disusun ke dalam kuesioner online dalam aplikasi BQMI (<https://bqmi.kemenag.go.id/survei/input>). Responden pengguna layanan (pengunjung) yang telah selesai menerima pelayanan BQMI mengisi survei.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://bqmi.kemenag.go.id/survei/input>. The page header includes the BQMI logo and navigation links: PROFIL, INFORMASI, KUNJUNGAN, KONTAK, SURVEI, PENGADUAN, and MASRUK / PENYITIAN. A blue button labeled 'SURVEI KUNJUNGAN' is visible. The main content area is titled 'Survei Kepuasan Masyarakat' and contains ten numbered questions with radio button options.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda memahami pelayanan yang disediakan oleh BQMI?	☐ Sangat Pahami ☐ Pahami ☐ Kurang Pahami ☐ Tidak Pahami
2	Apakah sistem, mekanisme, prosedur pelayanan yang tersedia mudah di akses?	☐ Sangat Mudah ☐ Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Tidak Mudah
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan jam layanan?	☐ Sangat Sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Tidak Sesuai
4	Bagaimana kejelasan informasi tentang biaya/tarif jasa layanan?	☐ Sangat Sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Tidak Sesuai
5	Apakah pelayanan yang diberikan oleh BQMI telah sesuai dengan ketentuan?	☐ Sangat Sesuai ☐ Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Tidak Sesuai
6	Bagaimana kenyamanan pelayanan yang disediakan?	☐ Sangat Kenyamanan ☐ Kenyamanan ☐ Kurang Kenyamanan ☐ Tidak Kenyamanan
7	Bagaimana sikap petugas dalam melayani pengunjung?	☐ Sangat sopan dan ramah ☐ Sopan dan ramah ☐ Kurang sopan dan kurang ramah ☐ Tidak sopan dan tidak ramah
8	Bagaimana fasilitas pelayanan yang tersedia?	☐ Sangat Baik ☐ Baik ☐ Cukup ☐ Buruk
9	Pertanyaan hanya di sisikan untuk pengunjung yang pernah melakukan pengaduan. Apakah pengaduan yang anda sampaikan telah di tanggap dan di tindak lanjuti?	☐ Dikembalikan dengan baik ☐ Bertindak lanjut maksimal ☐ Masih dalam proses ☐ Tidak ada penanganan pengaduan

Gambar 4. Tangkapan layar formulir kuesioner layanan BQMI

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden SPKP tashih adalah seluruh penerima layanan (penerbit mushaf Al-Qur'an) yang telah selesai menerima pelayanan. Sedangkan responden SPKP BQMI ialah pengunjung BQMI yang telah melakukan kunjungan di museum. Adapun kriteria responden SPKP tashih dan BQMI adalah sebagai berikut:

a) Kriteria responden SPKP tashih

1. Penerbit mushaf Al-Qur'an yang telah selesai menerima pelayanan dan akan mengunduh surat tanda tashih. Penerbit dalam kriteria ini wajib mengisi survei.
2. Penerbit mushaf Al-Qur'an yang pernah menerima pelayanan.

b) Kriteria responden SPKP BQMI

1. Pengunjung dewasa BQMI
2. Perwakilan rombongan pengunjung BQMI

B. Metode Pencacahan

Pencacahan responden SPKP tashih menggunakan metode *filling slots* (aturan mengisi tempat), yaitu pengisian survei secara berurutan oleh penerima pelayanan publik (penerbit mushaf Al-Qur'an) yang selesai menerima pelayanan dan akan mengunduh surat tanda tashih melalui pengisian kuesioner pada aplikasi tashih (<https://tashih.kemenag.go.id/admin/penerbitan-tanda-tashih>).

Sedangkan metode pencacahan responden SPKP BQMI adalah penerima pelayanan publik (pengunjung museum) yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi BQMI atau yang pernah menerima pelayanan dari BQMI melalui <https://bqmi.kemenag.go.id/survei/input>.

Pengunjung museum terdiri atas individu dan rombongan. Jika jenis pengunjung adalah rombongan sekolah (anak-anak), maka responden yang dipilih adalah pendamping rombongan atau guru.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data pada pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) tashih dan BQMI pada LPMQ diolah dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif, yaitu metode untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa yang sedang berlangsung dengan tujuan untuk mendeskripsikan hal yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan. Selanjutnya, ketentuan perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan mengacu pada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Penarikan kesimpulan tentang indeks kepuasan masyarakat menggunakan kriteria seperti tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

17	Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Responden 18	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	Responden 19	4	3	3	3	4	3	3	3	3
20	Responden 20	3	3	2	4	4	4	4	3	3
21	Responden 21	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Responden 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Responden 24	4	3	3	3	3	3	4	4	4
25	Responden 25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Responden 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Responden 27	3	3	2	3	3	4	3	4	4
28	Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Responden 30	3	3	2	3	3	3	3	3	3
31	Responden 31	3	3	2	3	3	3	3	3	3

Tabel 2. Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Tashih

DESKRIPSI	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai Per Unsur	112	109	105	113	113	113	109	110	110	
Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur	56,0	54,5	52,5	56,5	56,5	56,5	54,5	55,0	55,0	
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur	3,613	3,516	3,387	3,645	3,645	3,645	3,516	3,548	3,548	
Mutu Pelayanan Per Unsur	A	B	B	A	A	A	B	A	A	
IPKP UNIT PELAYANAN TASHIH										A

Tabel 3. Perhitungan Nilai Per Unsur IPKP Tashih

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan (A)	3,613	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	3,516	B
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	3,387	B
U4	Biaya/ Tarif (D)	3,645	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)	3,645	A
U6	Kompetensi Pelaksana (F)	3,645	A
U7	Perilaku Pelaksana (G)	3,516	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)	3,548	A
U9	Sarana dan Prasarana (I)	3,548	A

IPKP TASHIH	3,563
MUTU PELAYANAN	Sangat Baik

Tabel 4. Nilai IPKP Tashih

Berdasarkan data yang terkumpul dan terisi lengkap dalam tabel di atas diketahui bahwa semua indikator yang disurvei berada pada kategori sangat baik kecuali tiga unsur, yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B), Waktu Penyelesaian Pelayanan (C), dan Perilaku Pelaksana (G). Tiga unsur ini mendapat penilaian baik, dengan nilai paling rendah yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan (C) sebesar 3,387. Meski demikian, secara keseluruhan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat terhadap layanan tashih yang dicapai oleh LPMQ triwulan II (April-Juni 2023) adalah 3,563. Jika dikonversi ke dalam skala 100 yaitu 88.97 dengan kategori mutu layanan “Sangat Baik”.

2. Hasil Survei Layanan BQMI

NO	RESPONDEN	NILAI UNSUR LAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden 1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Responden 2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	Responden 3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	Responden 4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	Responden 5	1	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Responden 6	1	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Responden 7	3	4	4	4	4	3	4	3	4
8	Responden 8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	Responden 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Responden 10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	Responden 11	3	3	3	2	3	3	2	2	3
12	Responden 12	3	4	4	4	4	3	3	4	3
13	Responden 13	1	3	4	2	3	3	3	2	4
14	Responden 14	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	Responden 15	4	4	3	3	3	3	4	4	4
16	Responden 16	2	2	3	3	3	3	3	4	4
17	Responden 17	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	Responden 18	2	3	3	2	3	3	3	3	
19	Responden 19	3	4	3	4	4	4	4	4	4

20	Responden 20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	Responden 21	2	3	3	3	3	3	3	3	3
22	Responden 22	4	3	4	3	4	4	4	4	3
23	Responden 23	3	2	1	2	1	2	2	1	2
24	Responden 24	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	Responden 25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	Responden 26	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	Responden 27	3	3	4	4	4	3	3	3	3
28	Responden 28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Responden 30	3	3		3	3	3	3	3	3
31	Responden 31	2	4	4	3	4	3	4	4	4
32	Responden 32	4	4	4	4	4	3	3	4	4
33	Responden 33	3	3	3	3	2	3	3	2	3
34	Responden 34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Responden 35	4	3	4	4	4	3	4	3	4
36	Responden 36	3	3	3	3	3	3	3	4	4
37	Responden 37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	Responden 38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	Responden 39	3	2	3	4	4	4	3	4	4
40	Responden 40	3	3	3	3	3	2	3	3	4
41	Responden 41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Responden 42	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	Responden 43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	Responden 44									
45	Responden 45	3	3	3	3	3	4	4	4	3
46	Responden 46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	Responden 47	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	Responden 48	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabel 5. Perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) BQMI

DESKRIPSI	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai Per Unsur	138	149	150	150	152	148	151	147	154	
Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur	138.000	149.000	150.000	150.000	152.000	148.000	151.000	147.000	154.000	
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur	2.936	3.170	3.261	3.191	3.234	3.149	3.213	3.128	3.500	J. Unsur 9

Mutu Pelayanan Per Unsur	0.32 6	0.35 2	0.36 2	0.35 5	0.35 9	0.35 0	0.35 7	0.34 8	0.38 9	198
IPKP UNIT PELAYANAN BQMI										79.950

Tabel 6. Perhitungan Nilai Per Unsur IPKP BQMI

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan (A)	2.936	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	3.170	B
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	3.261	B
U4	Biaya/ Tarif (D)	3.191	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)	3.234	B
U6	Kompetensi Pelaksana (F)	3.149	B
U7	Perilaku Pelaksana (G)	3.213	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)	3.128	B
U9	Sarana dan Prasarana (I)	3.500	B
IPKP BQMI		3.198	
MUTU PELAYANAN		BAIK	

Tabel 7. Nilai IPKP BQMI

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sembilan unsur yang disurvei berada pada kategori baik, dan satu unsur mendapat nilai dengan kategori kurang baik, yaitu persyaratan pelayanan. Meski demikian, secara keseluruhan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat terhadap layanan BQMI pada triwulan II 2023 adalah 3,198. Jika dikonversi ke dalam skala 100 yaitu 79,950 dengan kategori mutu layanan “Baik”.

Adapun hasil jawaban kuesioner SPKP LPMQ (tashih dan BQMI) per unsur disajikan dalam tabel-tabel berikut ini:

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	19	61,29	7	14.58
2	Sesuai	3	12	38,71	33	68.75
3	Kurang sesuai	2	0	0,00	4	8.33
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	3	6.25

Jumlah	31	100	47	97.92
--------	----	-----	----	-------

Tabel 8. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Persyaratan Pelayanan (A)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pada pelayanan LPMQ menunjukkan hasil indeks 2,936. Indeks ini dapat diartikan bahwa persyaratan layanan pada LPMQ berada pada kategori kurang baik.

No.	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	16	51,61	11	22.92
2	Sesuai	3	15	48,39	33	68.75
3	Kurang sesuai	2	0	0,00	3	6.25
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	0	0.00
Jumlah			31	100	47	97.92

Tabel 9. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)

Kesesuaian prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pada pelayanan LPMQ menunjukkan hasil indeks 3,170. Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ dilihat dari sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan berada pada kategori baik.

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	16	51,61	14	29.17
2	Sesuai	3	11	35,48	31	64.58
3	Kurang sesuai	2	4	12,90	0	0.00
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	1	2.08
Jumlah			31	100	46	95.84

Tabel 10. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap waktu penyelesaian pada pelayanan LPMQ menunjukkan hasil indeks 3,261. Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan berada pada kategori baik.

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	20	64,52	13	27.08
2	Sesuai	3	11	35,48	30	62.50
3	Kurang sesuai	2	0	0,00	4	8.33
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	0	0.00
Jumlah			31	100	47	97.92

Tabel 11. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Biaya/ Tarif (D)

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. Biaya/Tarif dalam pelayanan LPMQ telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Agama. Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa persepsi responden terhadap kesesuaian penetapan biaya PNPB pelayanan LPMQ pada PP Nomor 59 Tahun 2018 menunjukkan hasil indeks 3,191. Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ dilihat dari unsur biaya/tarif berada pada kategori baik.

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	20	64,52	14	29.17
2	Sesuai	3	11	35,48	31	64.58
3	Kurang sesuai	2	0	0,00	1	2.08
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	1	2.08
Jumlah			31	100	47	97.92

Tabel 12. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa persepsi responden terhadap kesesuaian produk pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan menunjukkan hasil indeks 3,234. Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ dilihat dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik.

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	20	64,52	9	18.75
2	Sesuai	3	11	35,48	36	75.00
3	Kurang sesuai	2	0	0,00	2	4.17
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	0	0.00
Jumlah			31	100	47	97.92

Tabel 13. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Kompetensi Pelaksana (F)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana pada pelayanan LPMQ menunjukkan hasil indeks 3,149. Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ dilihat dari kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	16	51,61	12	25.00
2	Sesuai	3	15	48,39	33	68.75
3	Kurang sesuai	2	0	0,00	2	4.17
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	0	0.00
Jumlah			31	100	47	97.92

Tabel 14. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Perilaku Pelaksana (G)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada pelayanan LPMQ menunjukkan

hasil indeks 3,213. Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ dilihat dari perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	17	54,84	16	33.33
2	Sesuai	3	14	45,16	22	45.83
3	Kurang sesuai	2	0	0,00	8	16.67
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	1	2.08
Jumlah			31	100	47	97.92

Tabel 15. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan LPMQ menunjukkan hasil indeks 3,128. Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ dilihat dari penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI			
			TASHIH		BQMI	
			F	%	F	%
1	Sangat sesuai	4	17	54,84	23	47.92
2	Sesuai	3	14	45,16	20	41.67
3	Kurang sesuai	2	0	0,00	1	2.08
4	Tidak sesuai	1	0	0,00	0	0.00
Jumlah			31	100	44	91.67

Tabel 16. Persepsi Kualitas Pelayanan LPMQ Unsur Sarana dan Prasarana (I)

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). Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap sarana dan prasarana pelayanan pada LPMQ menunjukkan hasil indeks 3,500.

Indeks ini dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ dilihat dari sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil analisa data, diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang dicapai LPMQ triwulan II tahun 2023 adalah 3,343, dengan rincian IPKP Tashih 3,563 dan IPKP BQMI 3,198. Jika dikonversi ke dalam skala 100 berada pada angka 83,58 dengan kategori mutu layanan “Baik”. Namun dari sembilan unsur, terdapat unsur yang nilai indeksnya paling rendah, sebagai berikut:

NO	JENIS PELAYANAN	UNSUR	NILAI
1	Tashih	3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan)	3,387
		2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan)	3,516
		7 (Perilaku Pelaksana)	3,516
2	BQMI	1 (Persyaratan Pelayanan BQMI)	2,936

Tabel 17. Tiga Unsur dengan nilai rendah

Menindaklanjuti tiga unsur dengan nilai terendah tersebut, telah dilakukan beberapa hal sebagai berikut:

Tindak lanjut layanan tashih :

1. Terhadap indikator waktu penyelesaian pelayanan, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an perlu melakukan beberapa hal sebagai berikut:
 - a. Gencar sosialisasi kepada pengguna layanan terkait waktu pelayanan tashih yang sudah ditentukan berdasarkan jenis naskah mushaf,
 - b. Mengupayakan pembuatan software tashih otomatis,

- c. Menyediakan kanal pengaduan keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan pada aplikasi SILAT. Setiap pengaduan keterlambatan yang masuk harus diprioritaskan untuk ditangani.
2. Terhadap indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an perlu menambah kanal informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan tashih, serta mengembangkan aplikasi silat agar lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan.
3. Terhadap indikator Perilaku Pelaksana Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an perlu melakukan pembinaan terhadap para pegawainya.

Tindak lanjut layanan BQMI :

Terhadap indikator persyaratan layanan adalah menyederhanakan kolom isian pada form pendaftaran kunjungan di website dengan mengurangi data pengunjung yang perlu dimasukkan dalam form, yaitu Kolom Email, Provinsi, dan Kota/Kabupaten

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Berikut ini kami sajikan data responden yang telah mengisi kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada LPMQ.

Data Responden SPKP Tashih

NO.	RESPONDEN
1	CV PENERBIT JUMAANATUL 'ALYY-ART (J-ART)
2	PT. Cahaya Amanah Pustaka
3	PUSTAKA RIZKI PUTRA
4	PUSTAKA RIZKI PUTRA
5	PT. ALQOSBAH KARYA INDONESIA
6	CV PENERBIT JUMAANATUL 'ALYY-ART (J-ART)
7	CV ASY SYIFA
8	PT Sygma Examedia Arkanleema
9	PT. DINAMIKA CAHAYA PUSTAKA
10	PT. CORDOBA INTERNASIONAL INDONESIA
11	UNIT PERCETAKAN AL QURAN
12	Ponpes Madrasatul Qur an Tebui reng
13	Agna Media Indokarya
14	PT. CORDOBA INTERNASIONAL INDONESIA
15	PT WIKRAMA DHARMA TUNGGADEWA
16	ALFATIH BERKAH CIPTA
17	Fa Menara Kudus
18	Fa Menara Kudus
19	Fa Menara Kudus
20	Hilal Media Group
21	Agna Media Indokarya
22	PT. Amazing Quran Indonesia
23	UNIT PERCETAKAN AL QURAN
24	Rahmah Bilqis Media

25	Smart Tauhiid
26	Cipta Bagus Segara
27	PT. DINAMIKA CAHAYA PUSTAKA
28	PT DUTA PUSTAKA INDONESIA
29	PT. CORDOBA INTERNASIONAL INDONESIA
30	CV ASY SYIFA
31	PUSTAKA AL HANAN

Tabel 18. Data Responden SPKP Tashih

NO.	UMUR	FREKUENSI	PERSENTASE
1	27 Tahun	3	10%
2	28 Tahun	1	3%
3	29 Tahun	1	3%
4	33 Tahun	1	3%
5	34 Tahun	3	10%
6	35 Tahun	1	3%
7	36 Tahun	1	3%
8	37 Tahun	2	6%
9	39 Tahun	2	6%
10	40 Tahun	1	3%
11	41 Tahun	2	6%
12	42 Tahun	2	6%
13	43 Tahun	1	3%
14	44 Tahun	1	3%
15	45 Tahun	2	6%
16	46 Tahun	1	3%
17	48 Tahun	4	13%
18	50 Tahun	1	3%
19	51 Tahun	1	3%
Jumlah		31	100%

Tabel 19. Data Responden SPKP Tashih Menurut Karakteristik Umur

NO.	Jenis Kelamin	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Laki-laki	26	84%
2	Perempuan	5	16%
Jumlah		31	100%

Tabel 20. Data Responden SPKP Tashih Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO.	Pendidikan Terakhir	FREKUENSI	PERSENTASE
1	SMA/SMK	4	13%
2	D3	2	6%
3	S1	22	71%
4	S2	3	10%
Jumlah		31	100%

Tabel 21. Data Responden SPKP Tashih Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO.	PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Dosen	1	3%
2	Layouter	2	7%
3	PPNPN	1	3%
4	SWASTA	19	63%
5	WIRAUSAHA	7	23%
Jumlah		31	100%

Tabel 22. Data Responden SPKP Tashih Menurut Karakteristik Pekerjaan

Data Responden SPKP BQMI

NO	RESPONDEN
1	Responden 1
2	Responden 2
3	Responden 3
4	Responden 4
5	Responden 5
6	Responden 6
7	Responden 7
8	Responden 8
9	Responden 9
10	Responden 10
11	Responden 11
12	Responden 12
13	Responden 13
14	Responden 14
15	Responden 15

16	Responden 16
17	Responden 17
18	Responden 18
19	Responden 19
20	Responden 20
21	Responden 21
22	Responden 22
23	Responden 23
24	Responden 24
25	Responden 25
26	Responden 26
27	Responden 27
28	Responden 28
29	Responden 29
30	Responden 30
31	Responden 31
32	Responden 32
33	Responden 33
34	Responden 34
35	Responden 35
36	Responden 36
37	Responden 37
38	Responden 38
39	Responden 39
40	Responden 40
41	Responden 41
42	Responden 42
43	Responden 43
44	Responden 44
45	Responden 45
46	Responden 46
47	Responden 47
48	Responden 48

Tabel 23. Data Responden SPKP BQMI

NO	UMUR	FREKUENSI	PERSENTASE
1	17-24	23	47,92
2	25-34	9	20.83
3	35-44	10	20.83
4	45-66	5	10,42
Jumlah		48	100

Tabel 24. Data Responden SPKP BQMI Menurut Karakteristik Umur

NO.	Jenis Kelamin	FREKUENSI	PERSENTASE
1	Laki-laki	22	45,84
2	Perempuan	26	54,17
Jumlah		47	100

Tabel 25. Data Responden SPKP BQMI Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

NO.	Pendidikan Terakhir	FREKUENSI	PERSENTASE
1	SMA	17	35,42
2	Diploma	3	6,25
3	S1	26	4,17
4	S2	2	35,42
Jumlah		48	100

Tabel 26. Data Responden SPKP BQMI Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

NO.	PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSENTASE
1	PNS	7	14,58
2	Swasta	10	20,84
3	Wirausaha	3	6,25
4	Lainnya	28	58,34
Jumlah		48	100

Tabel 27. Data Responden SPKP BQMI Menurut Karakteristik Pekerjaan

B. Data Dukung Lainnya

Berikut ini kami sajikan data dukung lainnya terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada LPMQ.

1 Tim survei

Lampiran I Keputusan Kepala Lajnah
Pentashihan Mushaf Al-Qur'an
Nomor : 71 /LPMQ.01/ 01 /2023
Tanggal : 4 Januari 2023
Tentang : Penetapan Tim Survei Kepuasan
Masyarakat pada Lajnahh
Pentashihan Mushaf Al-Qur'an

No	Nama	Jabatan	Jabatan Tim
1	Muhammad Musadad, S.Th.I NIP. 198001032006041002	Kasubbag Tata Usaha	Ketua
2	Muhammad Zamroni Ahbab, S.S.I NIP. 198810302023211018	Pentashih Mushaf Al-Qur'an	Sekretaris
3	Ida Fitriani, S.I.Kom., M.Hum NIP. 198306262009012011	Pengembang Koleksi Museum	Anggota
4	Ibnu A'Thoillah, S.Pd.I NIP. 198001032006041002	Pamong Budaya	Anggota
5	Asep Zaenal Arif, S.H NIP. 196908302014111002	Analisis Kepegawaian	Anggota

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 4 Januari 2023
Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf
Al-Qur'an

^

H. Abdul Aziz Sidqi, M.Ag.
NIP. 19740423 200312 1 002

Gambar 5. Tangkapan layar lampiran SK Tim Survei LPMQ.

2 Publikasi

Publikasi survei ipkp pelayanan tashih triwulan II tahun 2023

<https://tashih.kemenag.go.id/hasil-survey?survey=4e773d3d&range=2023-04-01+to+2023-06-30>



Beranda

Informasi +

Pengaduan +

Permohonan Master

FAQ

Pencarian

Login

Survei IKM dan IPAK Pelayanan Surat Tanda Tashih/Izin Edar

Beranda > Survei IKM dan IPAK Pelayanan Surat Tanda Tashih/Izin Edar

Silahkan Memilih Data Survey Sistem Informasi Layanan Surat Tanda Tashih



Pilih Survey

Indeks Kepuasan Masyarakat

2023-04-01 to 2023-06-30

Lihat Survey

Data Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat
Sangat baik

Unsur Penilaian

9.00

Responden

31.00

Nilai IKM

3.55

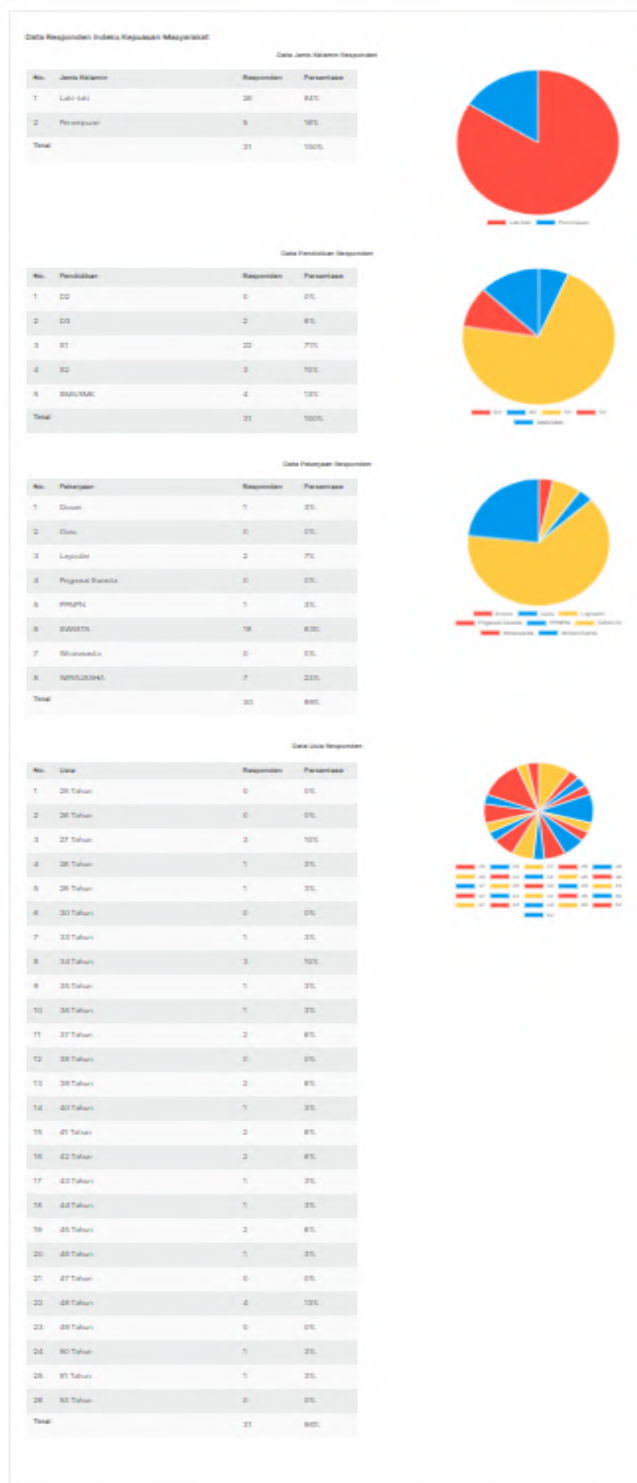
IKM terkonversi

88.97

Nilai Unsur

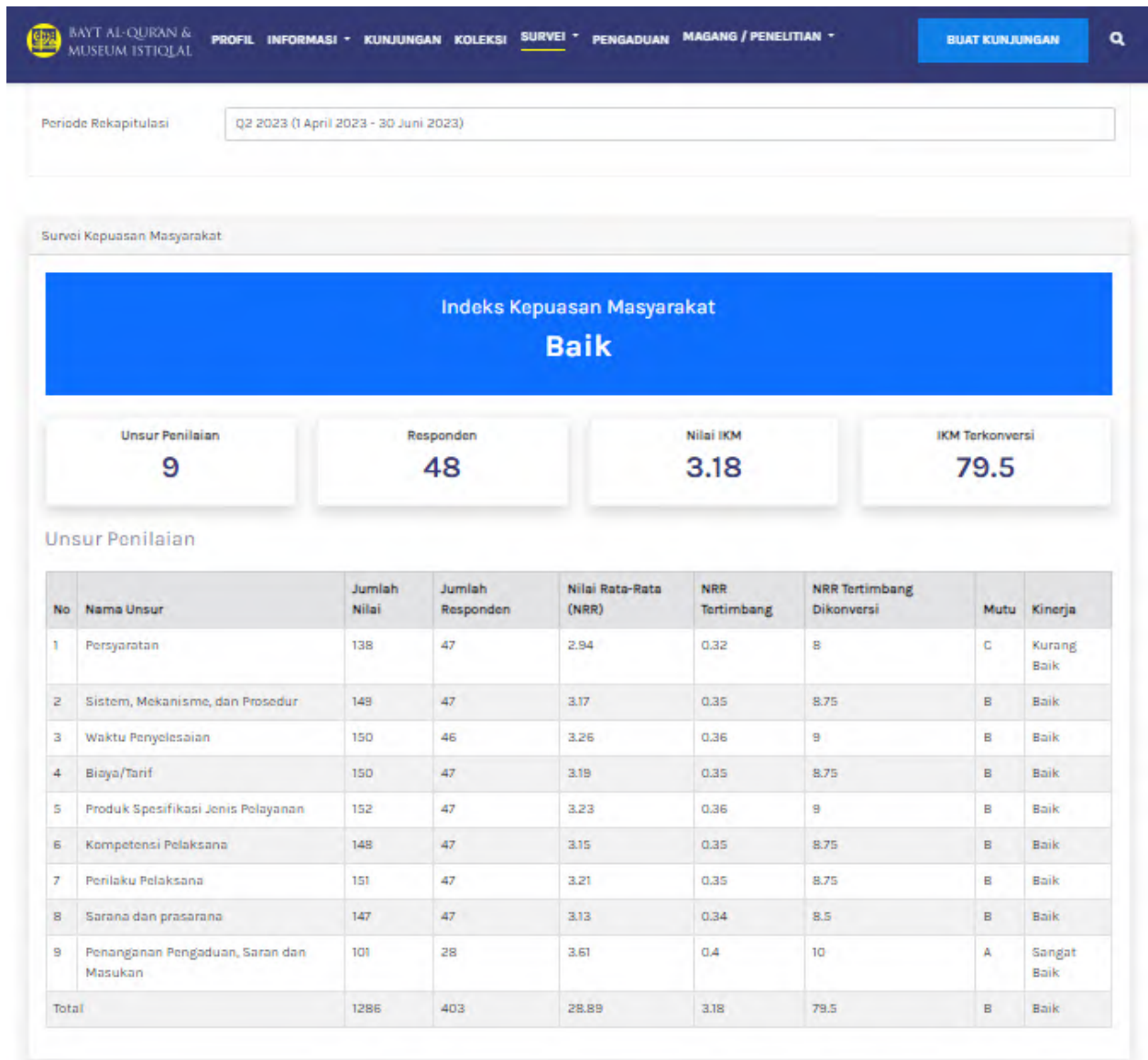
No.	Nama Unsur	Jumlah Nilai	Jumlah Responden	Nilai Rata Rata (NRR)	NRR Tertimbang	NRR Tertimbang Dikonversi	Kinerja	Kinerja Terbilang
1	Sarana dan Prasarana (I)	110	31	3.54	0.39	88.71	A	Sangat baik
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)	109	31	3.51	0.39	87.90	B	Baik
3	Perilaku Pelaksana (G)	109	31	3.51	0.39	87.90	B	Baik
4	Kompetensi Pelaksana (F)	113	31	3.64	0.40	91.13	A	Sangat baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)	113	31	3.64	0.40	91.13	A	Sangat baik
6	Biaya/ Tarif (D)	113	31	3.64	0.40	91.13	A	Sangat baik
7	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	105	31	3.38	0.37	84.67	B	Baik
8	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	109	31	3.51	0.39	87.90	B	Baik
9	Persyaratan Pelayanan Pentashihan (A)	112	31	3.61	0.40	90.32	A	Sangat baik
Total		993	31	3.55	3.55	88.97	A	Sangat baik

Gambar 6. Tangkapan layar publikasi IPKP layanan tashih



Gambar 7. Tangkapan layar publikasi data responden IPKP layanan tashih

Publikasi survei ipkp pelayanan BQMI triwulan II tahun 2023

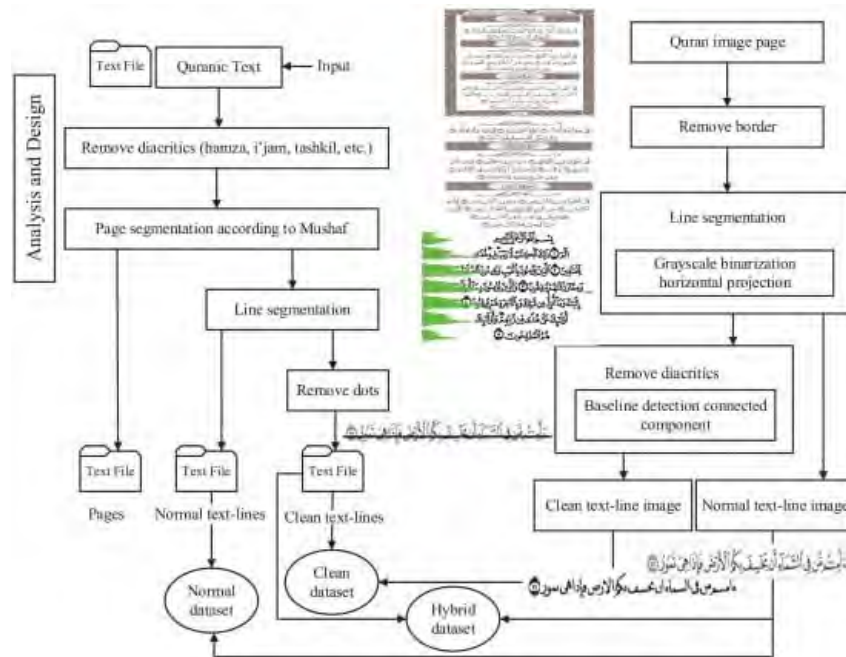


<https://bqmi.kemenag.go.id/survei/hasil?filter=q2>

3 Data dukung tindak lanjut

Data dukung tindak lanjut layanan tashih

1. Data dukung tindak lanjut terhadap indikator waktu penyelesaian pelayanan.



Gambar 8. Grand desain software tashih otomatis

Pengaduan Pelayanan Surat Tanda Tashih/Izin Edar

Siarkan > Pengaduan > [Pengaduan Pelayanan Surat Tanda Tashih/Izin Edar](#)

Formulir Pengaduan Pelayanan Surat Tanda Tashih/Izin Edar

Isi formulir berikut untuk melaporkan Pengaduan Pelayanan Surat Tanda Tashih/Izin Edar kepada Layanan Perawatan Musnah Al-Qur'an

Identitas Pengadu

Nama Pengadu *

Tulis Nama Pengadu

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Uraian Pengadu *

Tulis Uraian Pengadu

Alamat Pengadu *

Tulis Alamat Pengadu

Provinsi *

Rilih Provinsi

Kota/Kabupaten *

Rilih Kota/Kabupaten

Kecamatan *

Rilih Kecamatan

Kode Pos *

Tulis Kode Pos Alamat Pengadu

Gambar 9. kanal pengaduan pelayanan pada aplikasi SILAT

Surat Tanda Tashih/Izin Edar

Surat Tanda Tashih/Izin Edar adalah surat yang diterbitkan oleh LPMD untuk keperluan perjalanan ke luar negeri.

* Waktu Layanan Perawatan Musnah Al-Qur'an

NO	JENIS NASKAH	NASKAH MASTER AWAL	NASKAH PERBAIKAN	NASKAH DUMI
1	Mushaf A-Qur'an 30 Juz	30 HK	15 HK	7 HK
2	Mushaf A-Qur'an dan Terjemahnya	45 HK	25 HK	15 HK
3	Mushaf A-Qur'an Tajwid dengan Kode Tajwid	45 HK	25 HK	15 HK
4	Mushaf A-Qur'an Waqaf Istislah	45 HK	25 HK	15 HK
5	Mushaf A-Qur'an Qiblat	45 HK	25 HK	15 HK
6	Mushaf A-Qur'an Transliterasi	45 HK	25 HK	15 HK
7	Al-Qur'an Audio/Visual	30 HK	15 HK	7 HK
8	Mushaf A-Qur'an Digital	30 HK	15 HK	7 HK
9	Mushaf A-Qur'an Terjemah Perkata	30 HK	15 HK	7 HK
10	Mushaf A-Qur'an dan Tafsirnya	30 HK	15 HK	7 HK
11	Mushaf Al-Qur'an Uraian Negeri	30 HK	15 HK	7 HK

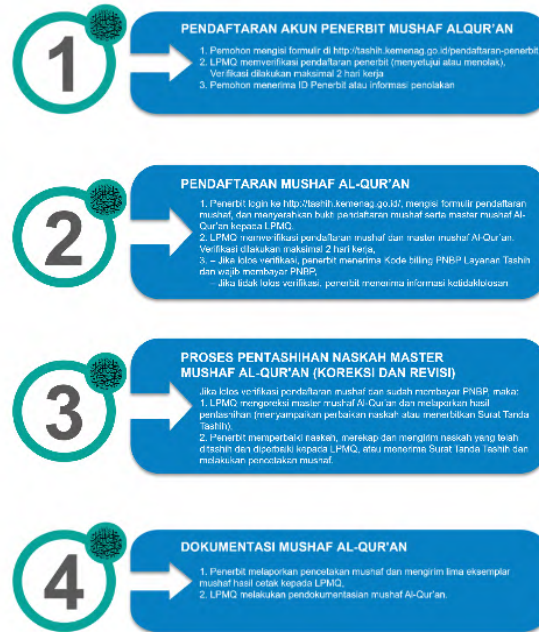
Gambar 10. sosialisasi waktu pelayanan tashih pada aplikasi SILAT

2. Data dukung tindak lanjut terhadap indikator indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan.

prosedur Permohonan Surat Tanda Tashih atau Izin Edar Mushaf Al-Qur'an

Beranda > prosedur Permohonan Surat Tanda Tashih atau Izin Edar Mushaf Al-Qur'an

prosedur Permohonan Surat Tanda Tashih atau Izin Edar Mushaf Al-Qur'an



Gambar 11. Sosialisasi informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan tashih pada aplikasi SILAT

3. Data dukung tindak lanjut terhadap indikator Perilaku Pelaksana.



Gambar 12. rapat peningkatan pelayanan tashih

Data dukung tindak lanjut layanan BQMI

1. Terhadap indikator persyaratan layanan BQMI.



Gambar 13. Rapat evaluasi pelayanan BQMI.

go.id/kunjungan/registrasi

 BAYT AL-QURAN & MUSEUM ISTIQLAL

PROFIL INFORMASI KUNJUNGAN KOLEKSI SURVEI PENGADUAN MAGANG / PENELITIAN

BUAT KUNJUNGAN

Pendaftaran Kunjungan Museum

Nama

Jenis Pengunjung

Pilih Jenis Pengunjung

No. HP

Kota / Kabupaten

Kategori Pengunjung

Pilih Kategori

Tanggal Kunjungan

Waktu Kunjungan

Pilih waktu kunjungan

Keterangan

Pilih keterangan

Gambar 14. Tangkapan layar perubahan form terbaru pada form reservasi BQMI.

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH MUSHAF AL-QUR'AN
PELAYANAN BAYT AL-QUR'AN DAN MUSEUM ISTIQLAL



TRIWULAN III TAHUN 2023
LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN
KEMENTERIAN AGAMA RI

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH MUSHAF AL-QUR'AN
PELAYANAN BAYT AL-QUR'AN DAN MUSEUM ISTIQLAL
LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN
KEMENTERIAN AGAMA RI**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Jakarta,

Pada hari Jumat tanggal 20 Oktober 2023

Ketua Tim Survei



Muhammad Musadad

Ketua Tim Pembangunan Zona Integritas
Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an



Rafrianika

Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an



H. Abdul Aziz Sudqi, M.Ag.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah. Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan kasih sayang-Nya, laporan pelaksanaan survei mandiri triwulan III tahun 2023 tentang kualitas pelayanan publik pada Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an (LPMQ) telah selesai disusun.

Informasi publik terkait mutu pelayanan instansi pemerintah harus tersedia secara rutin dan mudah diakses oleh masyarakat agar dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh sebab itu LPMQ telah mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan III tahun 2023. Pelaksanaan survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap semua jenis layanan di lingkungan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Laporan survei ini memaparkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Surat Tanda Tashih Mushaf Al-Qur'an dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ. Adapun tujuan survei IKM ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi pembangunan Zona Integritas (ZI) secara berkelanjutan. Indeks ini mudah-mudahan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pembangunan di ZI lingkungan LPMQ.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan laporan survei ini masih perlu perbaikan ke depan agar lebih baik. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami harapkan. Semoga laporan ringkas ini dapat berguna, khususnya bagi Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an dan masyarakat pengguna layanan di Indonesia.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 20 Oktober 2023

Ketua Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR GAMBAR	V
DAFTAR TABEL.....	VI
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
A. Pelaksana SKM.....	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
E. Responden SKM	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
A. Jumlah Responden SKM.....	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
B. Rencana Tindak Lanjut	12
BAB V	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner	15
A. Kuesioner SKM Layanan Tanda Tashih.....	15
B. Kuesioner SKM Layanan BQMI	15
2. Hasil Olah Data SKM	16
A. Layanan Surat Tanda Tashih.....	16
B. Layanan BQMI	17
3. Dokumentasi SKM.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik IKM Tashih.....	9
Gambar 2. Grafik IKM BQMI	9
Gambar 3. Grafik IKM LPMQ (Tashih dan BQMI).....	9
Gambar 4. Kuesioner SKM layanan Tanda Tashih (https://tashih.kemenag.go.id/)	15
Gambar 5. Kuesioner SKM BQMI (https://bqmi.kemenag.go.id/survei/input)	15
Gambar 6. Hasil Olah Data SKM Layanan Surat Tanda Tashih	16
Gambar 7. Hasil Olah Data SKM Layanan BQMI	17
Gambar 8. Evaluasi SKM Triwulan III 2023.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu pelaksanaan SKM tahun 2023 Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an	5
Tabel 2. Profil responden berdasarkan jenis layanan.....	6
Tabel 3. Profil responden berdasarkan jenis kelamin	6
Tabel 4. Profil responden berdasarkan pendidikan.....	7
Tabel 5. Profil responden berdasarkan pekerjaan	7
Tabel 6. Profil responden berdasarkan usia	7
Tabel 7. Pengolahan data IKM LPMQ (Tashih dan BQMI)	8
Tabel 8. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan tanda tashih	12
Tabel 9. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan BQMI.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Amanat UU No. 25 tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012 kemudian melahirkan 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Agama, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi LPMQ untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal yang telah diberikan oleh Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja LPMQ;
2. Mendorong LPMQ untuk meningkatkan kualitas pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal;
3. Mendorong LPMQ untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal yang diberikan LPMQ.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat yang komprehensif terhadap pelaksanaan pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ;
5. Memacu upaya peningkatan kinerja pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan pada LPMQ.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal dilakukan secara mandiri oleh Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Surat Keputusan Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Nomor: 71 /LPMQ.01/01/2023 tentang Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an sebagaimana terlampir.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an menggunakan kuesioner online yang tersemat pada website aplikasi layanan Surat Tanda Tashih (<https://tashih.kemenag.go.id/>) dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal (<https://bqmi.kemenag.go.id/>) yang dapat diisi oleh pengguna layanan setelah selesai menerima layanan.

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an yaitu :

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 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.

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, ketrampilan 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan setelah selesai menerima pelayanan. Sedangkan pengumpulan dan pengolahan data dilakukan secara *realtime* oleh sistem aplikasi SKM pada website layanan Surat Tanda Tashih (<https://tashih.kemenag.go.id/>) dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal (<https://bqmi.kemenag.go.id/>).

Laporan hasil pengolahan SKM juga ditampilkan secara online dan *realtime* pada tautan <https://tashih.kemenag.go.id/hasil-survey> dan <https://bqmi.kemenag.go.id/survei/hasil>. Dengan cara ini masyarakat dapat mengetahui secara langsung mutu pelayanan pada LPMQ, dan tim survei LPMQ secara berkala dapat memantau hasil survei dan melaporkan kepada pimpinan untuk merumuskan kebijakan strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik dalam jangka waktu triwulan (tiga bulan) dalam 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Pengumpulan data SKM triwulan 1	1 Januari 2023 – 31 Maret 2023

2	Pengumpulan data SKM triwulan 2	1 April 2023 – 30 Juni 2023
3	Pengumpulan data SKM triwulan 3	1 Juli 2023 – 30 September 2023
4	Pengumpulan data SKM triwulan 4	1 Oktober 2023 – 31 Desember 2023
5	Pemantauan data SKM	Pekan pertama setiap awal bulan
6	Pengolahan, Analisis, Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM triwulan 1, 2, 3, dan 4	Tiga pekan pertama awal triwulan

Tabel 1. Waktu pelaksanaan SKM tahun 2023 Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an

E. Responden SKM

Responden SKM terhadap pelayanan Surat Tanda Tashih adalah seluruh penerima layanan (penerbit mushaf Al-Qur'an) yang telah selesai menerima pelayanan. Sedangkan responden SKM BQMI ialah pengunjung BQMI yang telah selesai berkunjung. Adapun kriteria responden SKM pelayanan Surat Tanda Tashih dan BQMI adalah sebagai berikut:

- 1) Kriteria responden SPKP tashih
 - a. Penerbit mushaf Al-Qur'an yang telah selesai menerima pelayanan dan akan mengunduh surat tanda tashih. Penerbit dalam kriteria ini wajib mengisi survei.
 - b. Penerbit mushaf Al-Qur'an yang pernah menerima pelayanan.
- 2) Kriteria responden SPKP BQMI
 - a. Pengunjung dewasa BQMI
 - b. Perwakilan rombongan pengunjung BQMI

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 83 responden, dengan rincian sebagai berikut :

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS LAYANAN

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SURAT TANDA TASHIH	23	27,7
2	BQMI	60	72,3
JUMLAH		83	100

Tabel 2. Profil responden berdasarkan jenis layanan

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO.	JENIS KELAMIN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	Laki-laki	20	87	33	55	53	64
2	Perempuan	3	13	27	45	30	36
JUMLAH		23	100	60	100	83	100

Tabel 3. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

NO.	JENIS KELAMIN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	SD/MI	0	0	0	0	0	0
2	SMP/MTs	0	0	1	2	1	1
3	SMA/MA/SMK	4	17	17	28	21	25
4	S1	14	61	30	50	44	53
5	S2	2	9	10	17	12	14
6	S3	0	0	1	2	1	1
7	D2	1	4	0	0	1	1

8	D3	2	9	1	2	3	4
9	D4	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		23	100	60	100	83	100

Tabel 4. Profil responden berdasarkan pendidikan

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

NO.	JENIS KELAMIN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	Dosen	0	0	0	0	0	0
2	Guru	1	4	0	0	1	1
3	Layouter	2	9	0	0	2	2
4	Pegawai Swasta	0	0	0	0	0	0
5	ASN	0	0	7	12	7	8
6	Swasta/Wirausaha/ Wiraswasta	20	87	28	47	48	58
7	Lainnya	0	0	25	42	25	30
JUMLAH		23	100	60	100	83	100

Tabel 5. Profil responden berdasarkan pekerjaan

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA

NO.	JENIS KELAMIN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	...<=25	2	9	16	27	18	22
2	26-30	4	17	3	5	7	8
3	31-35	0	0	11	18	11	13
4	36-40	8	35	9	15	17	20
5	41-45	4	17	12	20	16	19
6	46-50	2	9	2	3	4	5
7	51-55	3	13	5	8	8	10
8	56-60	0	0	2	3	2	2
9	60<...	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		23	100	60	100	83	100

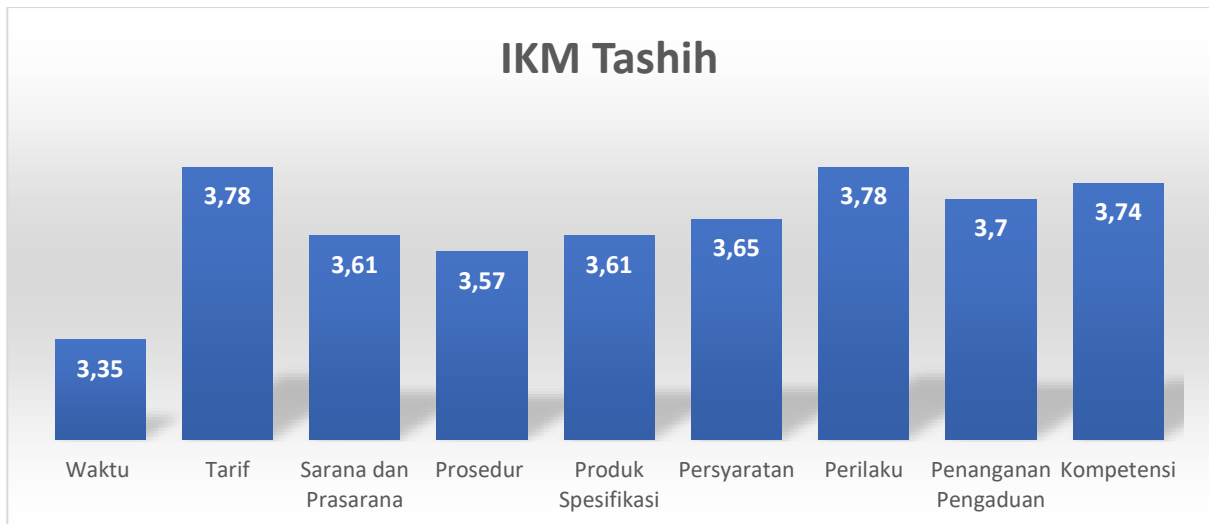
Tabel 6. Profil responden berdasarkan usia

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

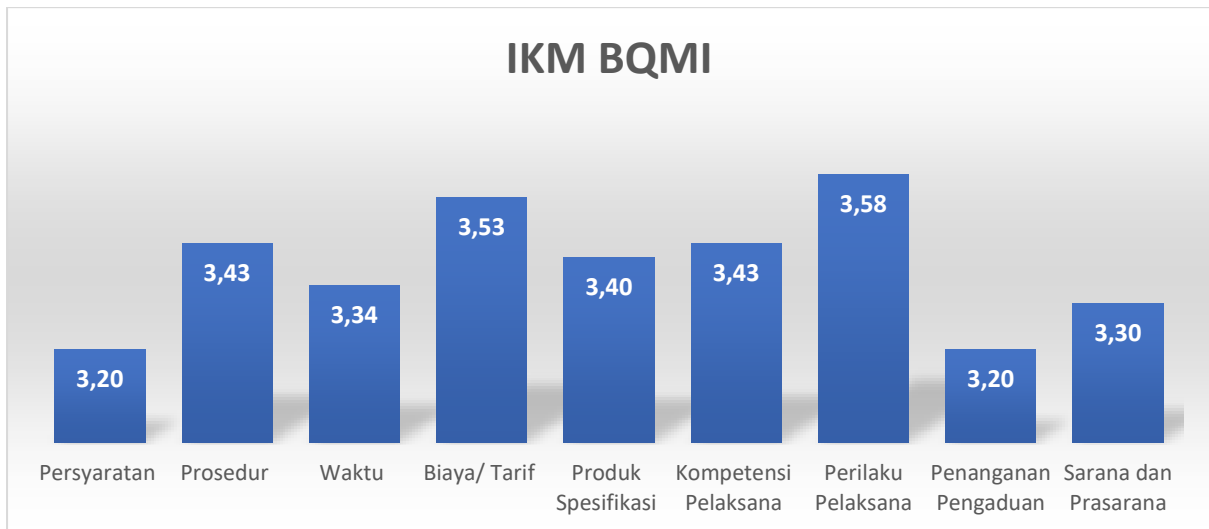
Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

NO.	UNSUR PELAYANAN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		NILAI RATA-RATA	MUTU	NILAI RATA-RATA	MUTU	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan (A)	3,65	A	3,20	B	3,33	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	3,57	A	3,43	B	3,47	B
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	3,35	B	3,34	B	3,34	B
U4	Biaya/ Tarif (D)	3,78	A	3,53	A	3,60	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)	3,61	A	3,40	B	3,46	B
U6	Kompetensi Pelaksana (F)	3,74	A	3,43	B	3,52	B
U7	Perilaku Pelaksana (G)	3,78	A	3,58	A	3,64	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)	3,70	A	3,20	B	3,34	B
U9	Sarana dan Prasarana (I)	3,61	A	3,30	B	3,42	B
MUTU		3,64	A	3,38	B	3,46	B

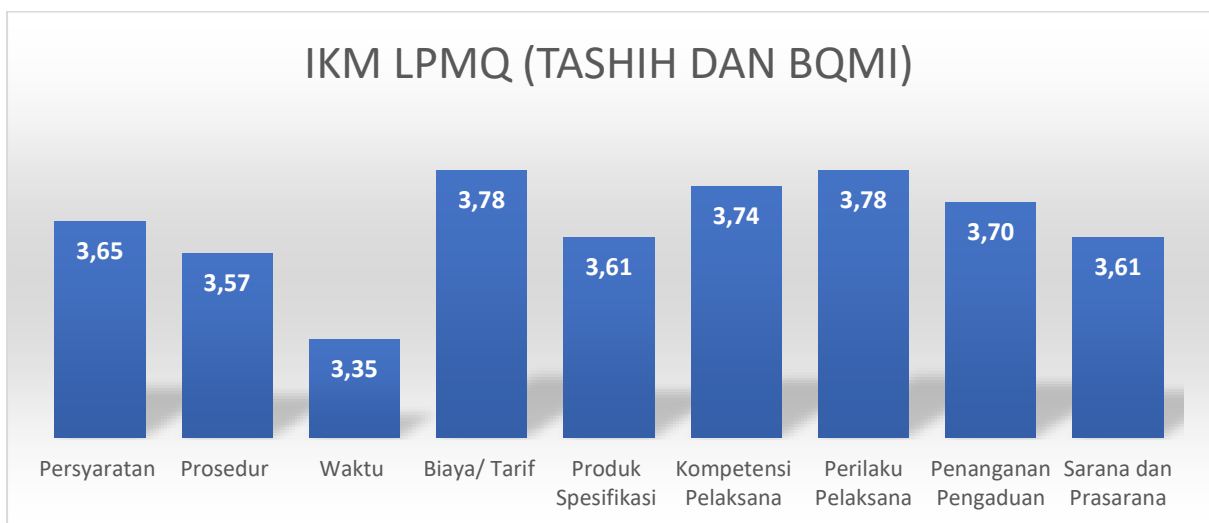
Tabel 7. Pengolahan data IKM LPMQ (Tashih dan BQMI)



Gambar 1. Grafik IKM Tashih



Gambar 2. Grafik IKM BQMI



Gambar 3. Grafik IKM LPMQ (Tashih dan BQMI)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,65 (Sangat Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,20 (Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,33 (Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur kesesuaian persyaratan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori baik.
2. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,57 (Sangat Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,43 (Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,47 (Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori baik.
3. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur waktu penyelesaian pelayanan pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,35 (Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,34 (Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,34 (Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur waktu penyelesaian pelayanan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori baik.
4. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur biaya/ tarif pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,78 (Sangat Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,53 (Sangat Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,60 (Sangat Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur biaya/ tarif dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat Baik.
5. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,61 (Sangat Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,40 (Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,46 (Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori baik.

6. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur kompetensi pelaksana pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,74 (Sangat Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,43 (Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,52 (Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur kompetensi pelaksana dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori baik.
7. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,78 (Sangat Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,58 (Sangat Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,64 (Sangat Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur perilaku pelaksana dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat Baik.
8. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,70 (Sangat Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,20 (Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,34 (Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori baik.
9. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur sarana dan prasarana pada pelayanan tashih menunjukkan hasil indeks 3,61 (Sangat Baik), pada pelayanan BQMI menunjukkan hasil indeks 3,30 (Baik), dan secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,63 (Sangat Baik). Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur sarana dan prasarana dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat Baik.
10. Pada Layanan Surat Tanda Tashih, unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,35 dan kemudian disusul unsur prosedur, yaitu 3,57.
11. Pada Layanan BQMI, unsur waktu layanan mendapatkan nilai terendah adalah persyaratan pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu 3,20.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kondisi permasalahan/kekurangan pada layanan Surat Tanda Tashih
 - a) Sebagian penerbit belum memahami standar waktu penyelesaian pentashihan dengan baik sehingga waktu deadline proses pentashihan yang ditetapkan sesuai standar pelayanan dinilai tidak baik atau terlalu lama.

- b) Sebagian penerbit belum memahami alur pendaftaran mushaf dengan baik sehingga penerbit memerlukan waktu yang lebih lama dalam proses pendaftaran mushaf.
2. Kondisi permasalahan/kekurangan pada layanan BQMI
- a) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- b) Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut di atas dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik di lingkungan LPMQ. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan prioritas rencana tindak lanjut perbaikan yaitu dengan perbaikan jangka pendek yang dilakukan kurang dari 12 bulan. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Peningkatan sosialisasi jangka waktu pelayanan	√	√	√	√	Pentashih Mushaf Al-Qur'an
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Pengembangan aplikasi layanan tashih	√	√	√	√	Pentashih Mushaf Al-Qur'an

Tabel 8. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan tanda tashih

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	persyaratan pelayanan	- pengembangan website untuk reservasi - memperpendek peta bisnis	√	√	√	√	Pamong Budaya
2	penanganan pengaduan, saran dan masukan	menyediakan ruang pengaduan di website	√	√	√	√	Pamong Budaya

Tabel 9. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan BQMI

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan III, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan LPMQ secara umum dinilai baik oleh masyarakat dengan nilai IKM 3,48.
- Unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada layanan Tanda Tashih adalah Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan.
- Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada layanan BQMI adalah persyaratan pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

A. Kuesioner SKM Layanan Tanda Tashih

Download tanda tashih

Pernyataan Isi Survei Beri Rating Unduh tanda tashih

Indeks Kepuasan Masyarakat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an)?

☐ A. Sangat sesuai

☐ B. Sesuai

☐ C. Kurang sesuai

☐ D. Tidak sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?

☐ A. Sangat mudah dipahami

☐ B. Mudah dipahami

☐ C. Kurang mudah dipahami

☐ D. Sulit dipahami

Sebelumnya Selanjutnya

Gambar 4. Kuesioner SKM layanan Tanda Tashih (<https://tashih.kemenag.go.id/>)

B. Kuesioner SKM Layanan BQMI

Survei Kepuasan Masyarakat

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterima saat ini?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Buruk

2. Bagaimana kemudahan akses pelayanan yang diterima saat ini?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Tidak Mudah

3. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterima saat ini?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

4. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterima saat ini?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Buruk

5. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterima saat ini?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Buruk

6. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterima saat ini?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

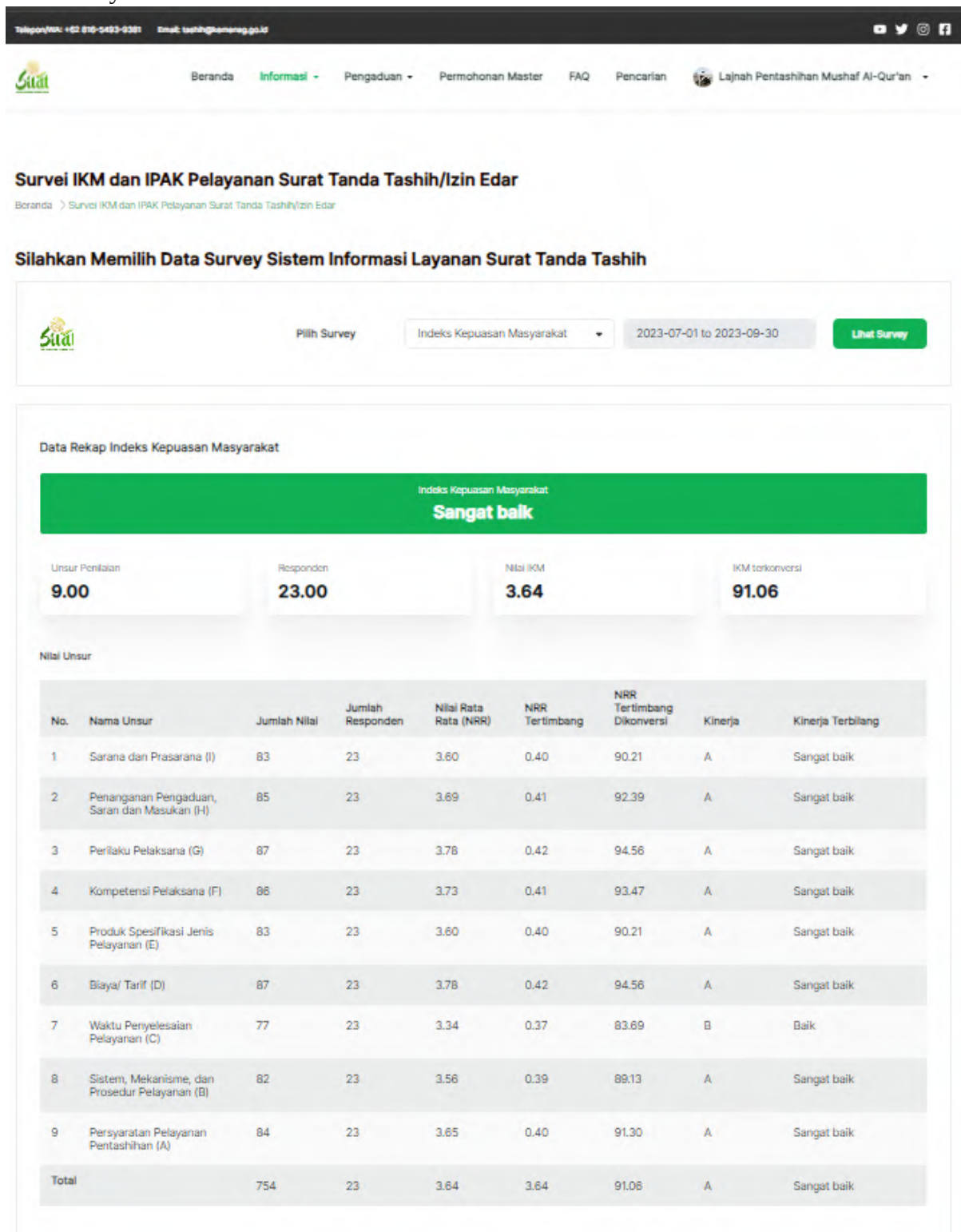
☐ Cukup

☐ Buruk

Gambar 5. Kuesioner SKM BQMI (<https://bqmi.kemenag.go.id/survei/input>)

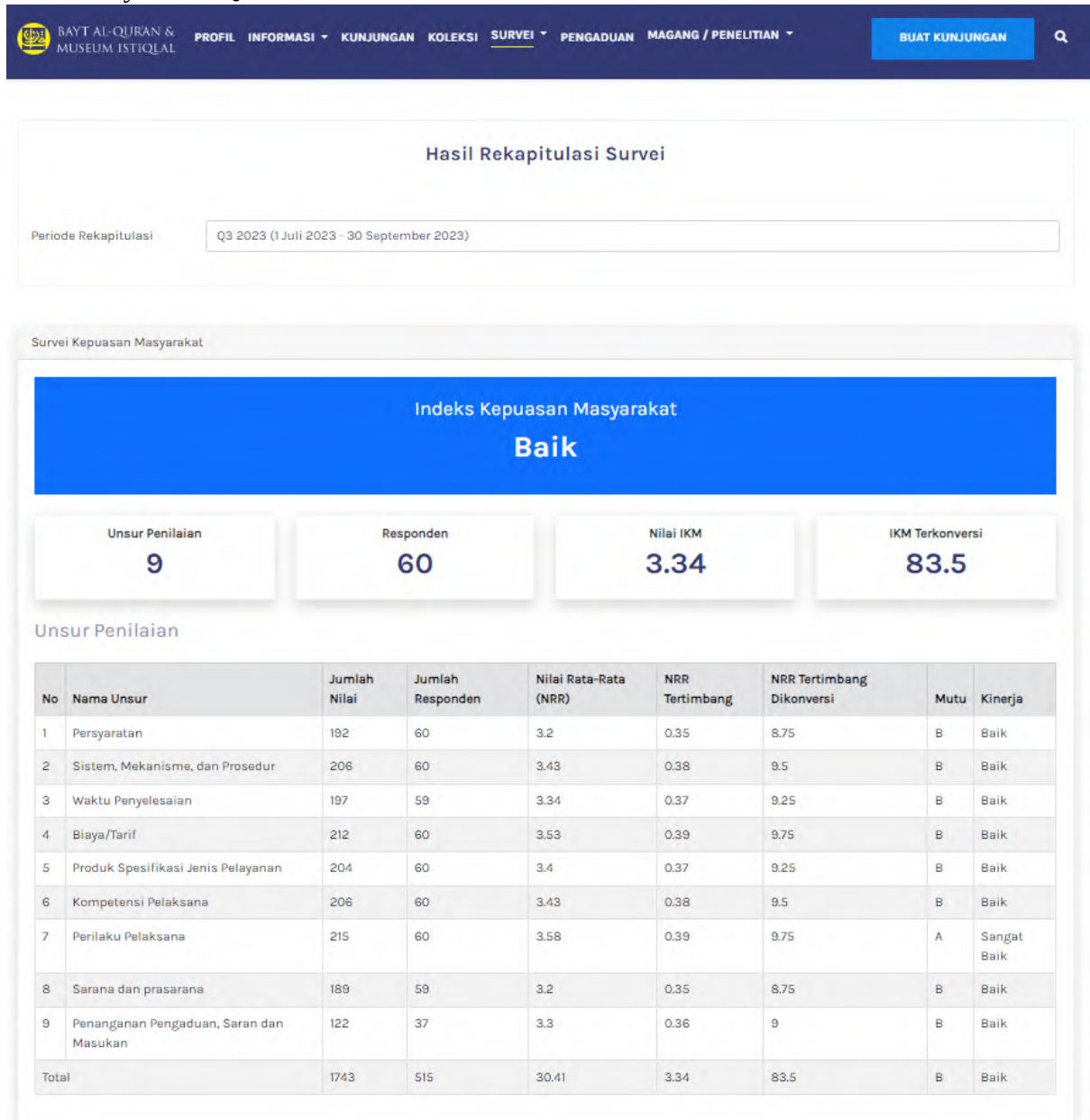
2. Hasil Olah Data SKM

A. Layanan Surat Tanda Tashih



Gambar 6. Hasil Olah Data SKM Layanan Surat Tanda Tashih

B. Layanan BQMI



Gambar 7. Hasil Olah Data SKM Layanan BQMI

3. Dokumentasi SKM



Gambar 8. Evaluasi SKM Triwulan III 2023

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH MUSHAF AL-QUR'AN
PELAYANAN BAYT AL-QUR'AN DAN MUSEUM ISTIQLAL



TRIWULAN IV TAHUN 2023
LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN
KEMENTERIAN AGAMA RI

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN SURAT TANDA TASHIH MUSHAF AL-QUR'AN
PELAYANAN BAYT AL-QUR'AN DAN MUSEUM ISTIQLAL
LAJNAH PENTASHIHAN MUSHAF AL-QUR'AN
KEMENTERIAN AGAMA RI**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Jakarta,

Pada hari Kamis tanggal 18 Januari 2024

Ketua Tim Survei



Muhammad Musadad

Ketua Tim Pembangunan Zona Integritas
Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an



Rafrianika

Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an



H. Abdul Aziz Sidqi, M.Ag.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah. Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan kasih sayang-Nya, laporan pelaksanaan survei mandiri triwulan IV tahun 2023 tentang kualitas pelayanan publik pada Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an (LPMQ) telah selesai disusun.

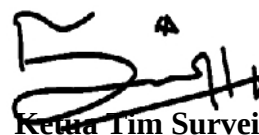
Informasi publik terkait mutu pelayanan instansi pemerintah harus tersedia secara rutin dan mudah diakses oleh masyarakat agar dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Oleh sebab itu LPMQ telah mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan IV tahun 2023. Pelaksanaan survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap semua jenis layanan di lingkungan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Laporan survei ini memaparkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Surat Tanda Tashih Mushaf Al-Qur'an dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ. Adapun tujuan survei IKM ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi pembangunan Zona Integritas (ZI) secara berkelanjutan. Indeks ini mudah-mudahan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pembangunan di ZI lingkungan LPMQ.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan laporan survei ini masih perlu perbaikan ke depan agar lebih baik. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa kami harapkan. Semoga laporan ringkas ini dapat berguna, khususnya bagi Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an dan masyarakat pengguna layanan di Indonesia.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 18 Januari 2024



Ketua Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR GAMBAR	V
DAFTAR TABEL.....	VI
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
A. Pelaksana SKM.....	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
E. Responden SKM	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
A. Jumlah Responden SKM.....	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
B. Rencana Tindak Lanjut	13
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner	16
A. Kuesioner SKM Layanan Tanda Tashih	16
B. Kuesioner SKM Layanan BQMI	16
2. Hasil Olah Data SKM	17
A. Layanan Surat Tanda Tashih.....	17
B. Layanan BQMI	17
3. Dokumentasi SKM.....	18

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Amanat UU No. 25 tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012 kemudian melahirkan 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Agama, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi LPMQ untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal yang telah diberikan oleh Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja LPMQ;
2. Mendorong LPMQ untuk meningkatkan kualitas pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal;
3. Mendorong LPMQ untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal yang diberikan LPMQ.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat yang komprehensif terhadap pelaksanaan pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ;
5. Memacu upaya peningkatan kinerja pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal pada LPMQ;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan pada LPMQ.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Surat Tanda Tashih dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal dilakukan secara mandiri oleh Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Surat Keputusan Kepala Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Nomor: 71 /LPMQ.01/01/2023 tentang Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an sebagaimana terlampir.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an menggunakan kuesioner online yang tersemat pada website aplikasi layanan Surat Tanda Tashih (<https://tashih.kemenag.go.id/>) dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal (<https://bqmi.kemenag.go.id/>) yang dapat diisi oleh pengguna layanan setelah selesai menerima layanan.

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an yaitu :

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 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.

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, ketrampilan 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan setelah selesai menerima pelayanan. Sedangkan pengumpulan dan pengolahan data dilakukan secara *realtime* oleh sistem aplikasi SKM pada website layanan Surat Tanda Tashih (<https://tashih.kemenag.go.id/>) dan Bayt Al-Qur'an dan Museum Istiqlal (<https://bqmi.kemenag.go.id/>).

Laporan hasil pengolahan SKM juga ditampilkan secara online dan *realtime* pada tautan <https://tashih.kemenag.go.id/hasil-survey> dan <https://bqmi.kemenag.go.id/survei/hasil>. Dengan cara ini masyarakat dapat mengetahui secara langsung mutu pelayanan pada LPMQ, dan tim survei LPMQ secara berkala dapat memantau hasil survei dan melaporkan kepada pimpinan untuk merumuskan kebijakan strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik dalam jangka waktu triwulan (tiga bulan) dalam 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Pengumpulan data SKM triwulan 1	1 Januari 2023 – 31 Maret 2023

2	Pengumpulan data SKM triwulan 2	1 April 2023 – 30 Juni 2023
3	Pengumpulan data SKM triwulan 3	1 Juli 2023 – 30 September 2023
4	Pengumpulan data SKM triwulan 4	1 Oktober 2023 – 31 Desember 2023
5	Pemantauan data SKM	Pekan pertama setiap awal bulan
6	Pengolahan, Analisis, Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM triwulan 1, 2, 3, dan 4	Tiga pekan pertama awal triwulan

Tabel 1. Waktu pelaksanaan SKM tahun 2023 Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an

E. Responden SKM

Responden SKM terhadap pelayanan Surat Tanda Tashih adalah seluruh penerima layanan (penerbit mushaf Al-Qur'an) yang telah selesai menerima pelayanan. Sedangkan responden SKM BQMI ialah pengunjung BQMI yang telah selesai berkunjung. Adapun kriteria responden SKM pelayanan Surat Tanda Tashih dan BQMI adalah sebagai berikut:

- 1) Kriteria responden SPKP tashih
 - a. Penerbit mushaf Al-Qur'an yang telah selesai menerima pelayanan dan akan mengunduh surat tanda tashih. Penerbit dalam kriteria ini wajib mengisi survei.
 - b. Penerbit mushaf Al-Qur'an yang pernah menerima pelayanan.
- 2) Kriteria responden SPKP BQMI
 - a. Pengunjung dewasa BQMI
 - b. Perwakilan rombongan pengunjung BQMI

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 141 responden, dengan rincian sebagai berikut :

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS LAYANAN

NO.	JENIS LAYANAN	TASHIH	
		JUMLAH	PERSENTASE
1	SURAT TANDA TASHIH	23	16
2	BQMI	118	84
JUMLAH		141	100

Tabel 2. Profil responden berdasarkan jenis layanan

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO.	JENIS KELAMIN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	Laki-laki	20	87	57	48	77	55
2	Perempuan	3	13	61	52	64	45
JUMLAH		23	100	118	100	141	100

Tabel 3. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

NO.	JENIS KELAMIN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	SD/MI	0	0	2	2	2	1
2	SMP/MTs	0	0	6	5	6	4
3	SMA/MA/SMK	3	13	40	34	43	30
4	S1	12	52	54	46	66	47
5	S2	4	17	7	6	11	8

6	S3	1	4	6	5	7	5
7	D2	1	4	0	0	1	1
8	D3	2	9	0	0	2	1
9	D4	0	0	3	3	3	2
JUMLAH		23	100	118	100	141	100

Tabel 4. Profil responden berdasarkan pendidikan

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

NO.	JENIS KELAMIN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	Dosen	0	0	0	0	0	0
2	Guru	0	0	0	0	0	0
3	Layouter	1	4	0	0	1	1
4	Pegawai Swasta	0	0	27	23	27	19
5	ASN	1	4	21	18	22	16
6	Swasta/Wirusaha/Wiraswasta	18	78	15	13	33	23
7	Lainnya	3	13	55	47	58	41
JUMLAH		23	100	118	100	141	100

Tabel 5. Profil responden berdasarkan pekerjaan

PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN USIA

NO.	JENIS KELAMIN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		JUMLAH	%	JUMLAH	%	JUMLAH	%
1	...<=25	1	4	15	13	16	11
2	26-30	4	17	12	10	16	11
3	31-35	1	4	11	9	12	9
4	36-40	9	39	20	17	29	21
5	41-45	3	13	30	25	33	23
6	46-50	2	9	17	14	19	13
7	51-55	2	9	5	4	7	5
8	56-60	1	4	8	7	9	6

9	60<...	0	0	0	0	0	0
JUMLAH		23	100	118	100	141	100

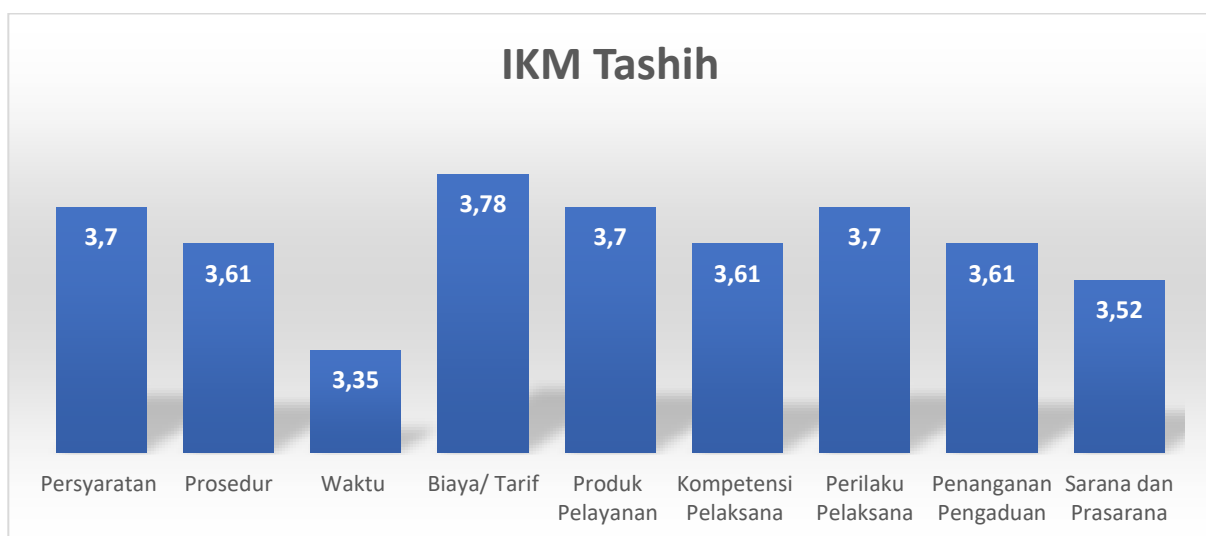
Tabel 6. Profil responden berdasarkan usia

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

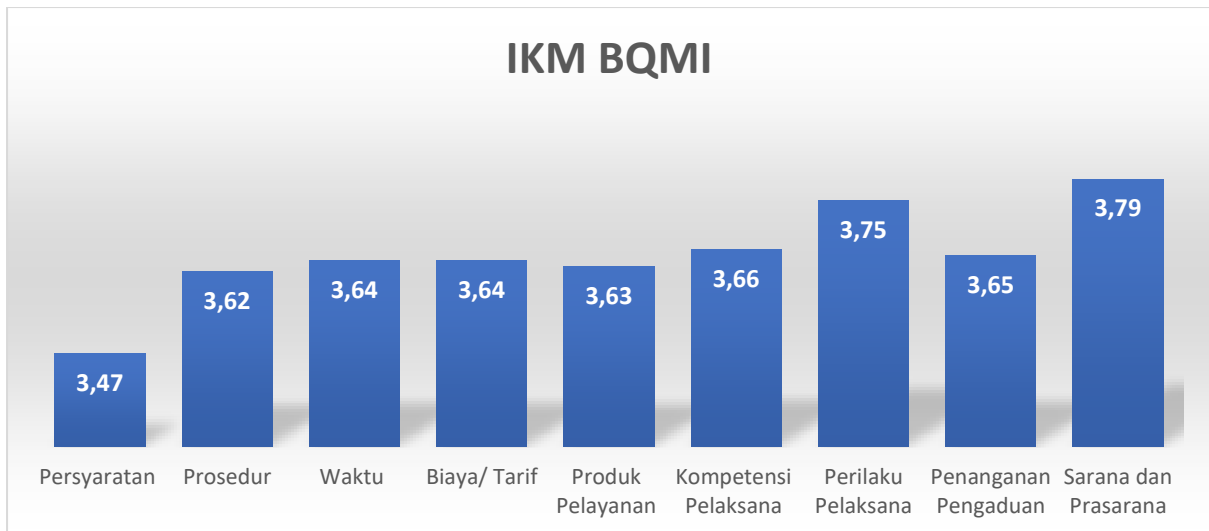
Pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	TASHIH		BQMI		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
		NILAI RATA-RATA	MUTU	NILAI RATA-RATA	MUTU	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan Pelayanan (A)	3,70	A	3,47	B	3,51	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	3,61	A	3,62	A	3,62	A
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	3,35	B	3,64	A	3,60	A
U4	Biaya/ Tarif (D)	3,78	A	3,64	A	3,66	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (E)	3,70	A	3,63	A	3,64	A
U6	Kompetensi Pelaksana (F)	3,61	A	3,66	A	3,65	A
U7	Perilaku Pelaksana (G)	3,70	A	3,75	A	3,74	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (H)	3,61	A	3,65	A	3,64	A
U9	Sarana dan Prasarana (I)	3,52	B	3,79	A	3,72	A
MUTU		3,62	A	3,65	A	3,64	A

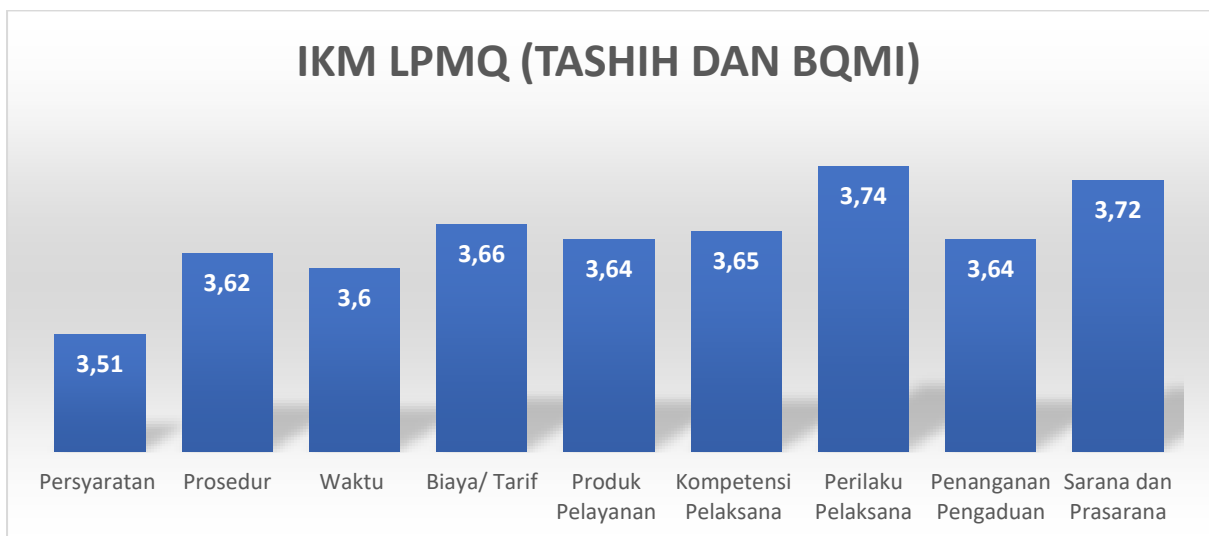
Tabel 7. Pengolahan data IKM LPMQ (Tashih dan BQMI)



Gambar 1. Grafik IKM Tashih



Gambar 2. Grafik IKM BQMI



Gambar 3. Grafik IKM LPMQ (Tashih dan BQMI)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pada pelayanan:
 - Tanda tashih menunjukkan hasil indeks 3,70 (Sangat Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,47 (Baik)
 - Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,51 (Baik)
 - Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur kesesuaian persyaratan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori baik.
2. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan pada pelayanan:
 - Tanda tashih menunjukkan hasil indeks 3,61 (Sangat Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,62 (Sangat Baik)
 - Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,62 (Sangat Baik)
 - Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat baik.
3. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur waktu penyelesaian pelayanan pada pelayanan:
 - Tanda ashih menunjukkan hasil indeks 3,35 (Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,64 (Sangat Baik)
 - Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,60 (Sangat Baik)
 - Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur waktu penyelesaian pelayanan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat baik.
4. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur biaya/ tarif pada pelayanan:
 - Tanda tashih menunjukkan hasil indeks 3,78 (Sangat Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,64 (Sangat Baik)
 - Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,66 (Sangat Baik)
 - Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur biaya/ tarif dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat Baik.

5. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan:
 - Tanda tashih menunjukkan hasil indeks 3,70 (Sangat Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,63 (Sangat Baik)
 - Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,64 (Sangat Baik).
 - Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat baik.
6. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur kompetensi pelaksana pada pelayanan:
 - Tanda tashih menunjukkan hasil indeks 3,61 (Sangat Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,66 (Sangat Baik)
 - Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,65 (Sangat Baik)
 - Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur kompetensi pelaksana dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat baik.
7. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur kesesuaian persyaratan pada pelayanan:
 - Tanda tashih menunjukkan hasil indeks 3,70 (Sangat Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,75 (Sangat Baik)
 - Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,74 (Sangat Baik)
 - Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur perilaku pelaksana dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat Baik.
8. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan:
 - Tanda tashih menunjukkan hasil indeks 3,61 (Sangat Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,65 (Sangat Baik)
 - Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,64 (Sangat Baik)
 - Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat baik.
9. Dari skala 1 sampai 4, persepsi responden terhadap unsur sarana dan prasarana pada pelayanan:
 - Tanda tashih menunjukkan hasil indeks 3,52 (Baik)
 - BQMI menunjukkan hasil indeks 3,79 (Sangat Baik)

- Secara keseluruhan menunjukkan hasil indeks 3,72 (Sangat Baik)
- Dengan demikian, pelayanan LPMQ dilihat dari unsur sarana dan prasarana dapat diartikan bahwa kinerja LPMQ berada pada kategori Sangat Baik.

10. Dua unsur yang mendapatkan nilai terendah tergambar pada tabel berikut:

UNSUR PELAYANAN DENGAN NILAI TERENDAH		TASHIH	
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	3,35	B
U9	Sarana dan Prasarana (I)	3,52	B

Tabel 8. Unsur dengan nilai terendah pada pelayanan tanda tashih

UNSUR PELAYANAN DENGAN NILAI TERENDAH		BQMI	
U1	Persyaratan Pelayanan Pentashihan (A)	3,47	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (B)	3,62	A

Tabel 9. Unsur dengan nilai terendah pada pelayanan BQMI

UNSUR PELAYANAN DENGAN NILAI TERENDAH		LPMQ (TASHIH DAN BQMI)	
U1	Persyaratan Pelayanan Pentashihan (A)	3,51	B
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan (C)	3,60	A

Tabel 10. Unsur dengan nilai terendah pada pelayanan LPMQ (Tashih dan BQMI)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kondisi permasalahan/kekurangan pada layanan Surat Tanda Tashih
 - a) Sebagian penerbit belum memahami standar waktu penyelesaian pentashihan dengan baik sehingga waktu deadline proses pentashihan yang ditetapkan sesuai standar pelayanan dinilai terlalu lama.
 - b) Layanan tanda tashih merupakan layanan tanpa tatap muka. Artinya penerima layanan tidak perlu datang ke LPMQ untuk mendapatkan tanda tashih. Semua proses layanan tanda tashih dilakukam secara online. Oleh sebab itu, perlu dipertimbangkan untuk meniadakan unsur sarana dan prasarana dalam survei IKM layanan tashih berikutnya.
2. Kondisi permasalahan/kekurangan pada layanan BQMI
 - a) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- b) Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut di atas dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik di lingkungan LPMQ. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan prioritas rencana tindak lanjut perbaikan yaitu dengan perbaikan jangka pendek yang dilakukan kurang dari 12 bulan. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian Pelayanan	- Peningkatan sosialisasi jangka waktu pelayanan - Pengembangan aplikasi layanan tashih otomatis sebagai penunjang proses pentashihan	√	√	√	√	Pentashih Mushaf Al-Qur'an
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas ruangan konsultasi pentashihan	√	√	√	√	Bagian Tata Usaha

Tabel 11. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan tanda tashih

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan Pentashihan	memperpendek peta bisnis	√	√	√	√	Pamong Budaya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	pengembangan website untuk reservasi	√	√	√	√	Pamong Budaya

Tabel 12. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan BQMI

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan IV, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan LPMQ secara umum dinilai sangat baik oleh masyarakat dengan nilai IKM 3,64.
- Unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada layanan Tanda Tashih adalah Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada layanan BQMI adalah Persyaratan Pelayanan Pentashihan dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

A. Kuesioner SKM Layanan Tanda Tashih

Download tanda tashih

Pernyataan Isi Survei Beri Rating Unduh tanda tashih

Indeks Kepuasan Masyarakat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an)?

☐ A. Sangat sesuai

☐ B. Sesuai

☐ C. Kurang sesuai

☐ D. Tidak sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pentashihan mushaf Al-Qur'an?

☐ A. Sangat mudah dipahami

☐ B. Mudah dipahami

☐ C. Kurang mudah dipahami

☐ D. Sulit dipahami

Sebelumnya Selanjutnya

Gambar 4. Kuesioner SKM layanan Tanda Tashih (<https://tashih.kemenag.go.id/>)

B. Kuesioner SKM Layanan BQMI

Survei Kepuasan Masyarakat

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan yang diterima?

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup Baik

☐ Tidak Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diterima?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Tidak Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

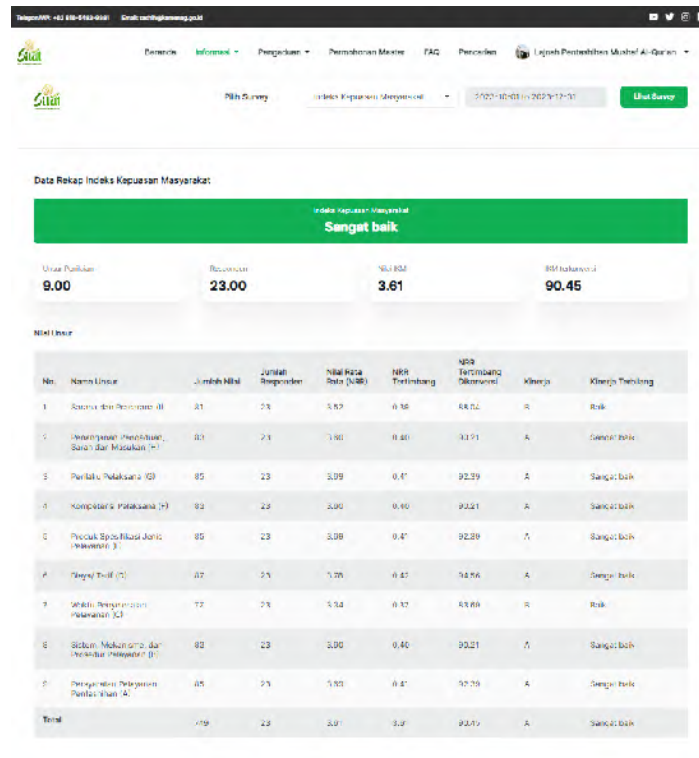
☐ Tidak Sesuai

Selesai

Gambar 5. Kuesioner SKM BQMI (<https://bqmi.kemenag.go.id/survei/input>)

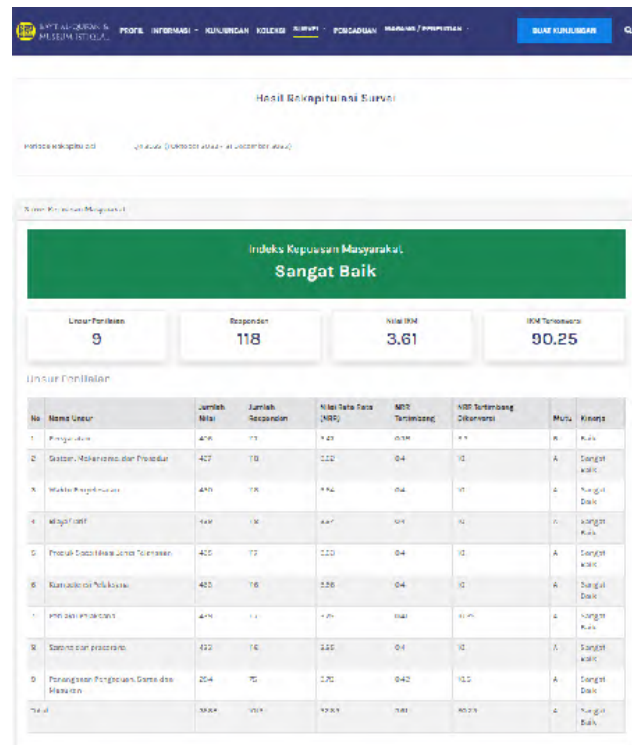
2. Hasil Olah Data SKM

A. Layanan Surat Tanda Tashih



Gambar 6. Hasil Olah Data SKM Layanan Surat Tanda Tashih

B. Layanan BQMI



Gambar 7. Hasil Olah Data SKM Layanan BQMI

3. Dokumentasi SKM



Gambar 8. Evaluasi SKM Triwulan IV 2023