



KEMENTERIAN AGAMA
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA SUKABUMI



SEMESTER 1
TAHUN 2026



MELAYANI DENGAN HATI
BERINTEGRITAS
MEMBANGUN NEGERI



PROFESIONAL
DAN RAMAH



TRANSPARAN
DAN AKUNTABEL



INOVATIF DAN
ADAPTIF



TUNTAS DAN
BERKUALITAS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Sukabumi Semester I Tahun 2026 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur efektivitas pelayanan yang telah berjalan sejak ditetapkannya Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Sukabumi Nomor 679 Tahun 2025.

Tujuan utama dari evaluasi ini adalah memastikan bahwa PTSP telah menjalankan fungsinya dalam mendekatkan pelayanan, memperpendek proses, serta mewujudkan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.

Kami merasa sangat bersyukur dan bangga bahwa selama periode Januari hingga Juni 2026, PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Sukabumi berhasil meraih Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 100 dengan kategori "Sangat Baik (A)".

Capaian ini merupakan refleksi dari dedikasi seluruh tim, terutama pada aspek kompetensi petugas yang memperoleh penilaian tertinggi (4,92) di mata masyarakat.

Meskipun mencapai hasil yang maksimal, kami menyadari bahwa peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara berkelanjutan. Laporan ini juga mencatat aspirasi masyarakat terkait penguatan sarana dan prasarana yang akan menjadi prioritas pengembangan kami di semester berikutnya.

Akhir kata, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh petugas PTSP dan masyarakat Kota Sukabumi yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Kementerian Agama.

Sukabumi, 06 Juli 2026
Kepala Kantor,

H. Samsul Puad

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
1. Latar Belakang dan Metodologi Evaluasi	1
2. Profil Kunjungan dan Analisis Tren Sektoral	1
3. Evaluasi Efektivitas Prosedur dan Efisiensi Waktu	2
4. Penilaian Kompetensi dan Sikap Petugas Pelayanan	2
5. Analisis Sarana dan Prasarana Pendukung	3
6. Kesimpulan dan Rekomendasi Strategis	3
7. Lampiran	
• Data Penilaian Pelayanan	

LAPORAN EVALUASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK PTSP KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SUKABUMI (SEMESTER I TAHUN 2026)

1. Latar Belakang dan Metodologi Evaluasi

Pusat Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan representasi strategis dan wajah terdepan birokrasi Kantor Kementerian Agama Kota Sukabumi. Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani, evaluasi kinerja semesteran berfungsi sebagai kompas strategis untuk mengukur efektivitas interaksi antara negara dan masyarakat. Data yang dihimpun bukan sekadar tumpukan angka, melainkan instrumen esensial bagi manajemen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) demi menjaga kepercayaan publik. Laporan evaluasi periode Januari hingga Juni 2026 ini disusun menggunakan metodologi analisis data kuantitatif dan kualitatif yang komprehensif. Sumber data utama berasal dari Buku Tamu Digital dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang melibatkan 60 responden. Analisis difokuskan pada tiga pilar utama: profil dan tren kunjungan, efisiensi operasional, serta kualitas sumber daya manusia dan sarana pendukung. Temuan data ini memberikan wawasan mendalam mengenai dinamika kebutuhan masyarakat yang akan dipaparkan lebih lanjut pada bagian profil demografis dan sektoral.

2. Profil Kunjungan dan Analisis Tren Sektoral

Pemetaan profil pengunjung merupakan langkah fundamental bagi konsultan manajemen kinerja untuk memahami beban kerja (*workload*) dan menyesuaikan alokasi sumber daya. Berdasarkan buku tamu Semester I 2026, PTSP mengelola arus pengunjung yang sangat heterogen dengan tingkat kompleksitas kebutuhan yang bervariasi.

Klasifikasi Entitas dan Sektoral

Data menunjukkan bahwa PTSP berperan sebagai hub koordinasi lintas sektor yang krusial, mencakup kategori berikut:

- **Lembaga Pendidikan:** Meliputi satuan formal seperti MAN 1 & 2 Kota Sukabumi, MTS Syamsul Ulum, MIS Arrasyad, hingga institusi keagamaan seperti Pondok Pesantren Modern Dzikir Al Fath dan Pesantren Al Izzah.
- **Institusi Pemerintah:** Koordinasi intensif dengan BPN (ATR/BPN), Kejaksaan Negeri, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Sukabumi, Inspektorat, hingga Kementerian Sosial (Kemensos).
- **Sektor Swasta, BUMN, dan Keuangan:** Interaksi strategis dengan entitas besar seperti Bank Mandiri, BJB Syariah, PLN ULP Sukabumi Kota (terkait PLTS Atap), dan BPJS Ketenagakerjaan (terkait jaminan sosial).
- **Organisasi Masyarakat & Akademisi:** Meliputi PD PGM Indonesia Kota Sukabumi, PC PMII, SEMMI, serta peneliti dari Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

Analisis Maksud Kunjungan dan Temporal

Layanan administratif pendidikan mendominasi aktivitas rutin, termasuk Konsultasi EMIS, penyerahan berkas S12a, Izin Operasional Pesantren (IJOP), legalisir raport, hingga permohonan Mu'adalah. Namun, terdapat pula kebutuhan strategis seperti koordinasi Nota Kesepakatan (MoU) dan optimalisasi kekayaan negara (KPKNL). Secara temporal, terdeteksi lonjakan kunjungan yang signifikan pada Juni 2026. Analisis strategis menunjukkan bahwa tren ini merupakan dampak langsung dari Siklus Akademik Akhir Tahun dan Penerimaan

Peserta Didik Baru (PPDB). Konsentrasi tugas pada periode ini—seperti verifikasi EMIS PDF, penggantian ijazah, dan surat rekomendasi sekolah—memberikan tekanan pada manajemen arus kerja petugas yang memerlukan mitigasi antrean lebih dinamis di masa mendatang.

3. Evaluasi Efektivitas Prosedur dan Efisiensi Waktu

Rantai prosedur yang ramping dan ketepatan waktu adalah determinan utama dalam menciptakan persepsi pelayanan prima. Ketidakpastian dalam prosedur sering kali menjadi penghambat utama kepuasan masyarakat.

Bedah Metrik Operasional

Berdasarkan skor SKM, indikator **Waktu Pelayanan** dan **Prosedur Pelayanan** mencatatkan angka rata-rata **4.88** (Skala 5.00). Capaian ini menunjukkan stabilitas sistem operasional yang sangat baik. Testimoni pengunjung seperti "pelayanan prima" dan "sangat membantu sekali" memvalidasi bahwa mayoritas masyarakat merasakan efisiensi nyata dalam penyelesaian administrasi mereka.

Analisis Outlier dan Respon Masyarakat

Meskipun secara statistik mendekati sempurna, terdapat catatan pada beberapa responden. Responden **ID 671** memberikan skor 3 pada aspek prosedur dan waktu. Secara analitis, hal ini mengindikasikan adanya friksi pada proses "Kordinasi" lintas instansi yang mungkin melibatkan regulasi lebih kompleks dibandingkan layanan administratif standar. Di sisi lain, responden **ID 645** memberikan skor 3 namun tetap menyertakan komentar kualitatif "Alhamdulillah Baik". Fenomena ini menunjukkan adanya potensi *Halo Effect* atau standar ekspektasi yang sangat tinggi, namun secara kualitatif mereka tetap mengapresiasi upaya petugas di lapangan.

4. Penilaian Kompetensi dan Sikap Petugas Pelayanan

Sumber daya manusia adalah aset intelektual dan emosional terpenting dalam pelayanan publik. Integritas dan kompetensi menjadi kunci dalam mentransformasi prosedur kaku menjadi solusi bagi masyarakat.

Evaluasi Keunggulan Kompetensi

Variabel **Kompetensi Petugas** meraih skor tertinggi yakni **4.92**. Hal ini mencerminkan keahlian teknis yang sangat mumpuni, terutama dalam menangani isu-isu teknis seperti sinkronisasi EMIS, verifikasi berkas CPNS ke PNS, hingga koordinasi nota kesepakatan lintas sektoral. Masyarakat memandang petugas PTSP bukan sekadar operator, melainkan pakar yang solutif.

Analisis Etika Kerja dan Respon Kualitatif

Sikap petugas memperoleh skor **4.88**, yang berbanding lurus dengan keramahan yang dirasakan publik. Berdasarkan data kualitatif, aspek perilaku petugas yang paling diapresiasi meliputi:

- **Penerimaan yang Responsif:** Kemampuan petugas dalam menyambut tamu dengan hangat (seperti testimoni "diterima dengan baik").
- **Profesionalisme Solutif:** Ketanggapan dalam membantu masalah dokumen hilang (ijazah) dan konsultasi teknis yang rumit.

- **Etika Komunikasi:** Penggunaan bahasa yang santun dan membantu dalam memandu prosedur pendaftaran atau pengajuan bantuan.

5. Analisis Sarana dan Prasarana Pendukung

Kualitas lingkungan fisik memiliki korelasi langsung terhadap tingkat kenyamanan dan martabat pelayanan publik. Fasilitas yang memadai akan menunjang efektivitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

Identifikasi Area Perhatian

Meskipun masih dalam kategori "Sangat Baik", variabel **Sarana dan Prasarana** memiliki rata-rata terendah sebesar **4.85**. Hal ini menandakan adanya ruang kecil untuk peningkatan konsistensi kualitas fasilitas. Deteksi keluhan ditemukan pada responden **ID 661** yang memberikan nilai 3 pada sarana saat mengajukan "Proposal Pembangunan Musola". Secara strategis, kunjungan yang bersifat sosial atau pengajuan bantuan sering kali membutuhkan ruang konsultasi yang lebih privat atau fasilitas pendukung dokumentasi yang lebih memadai.

Strategi Peningkatan Fasilitas

Skor terendah ini, walaupun masih tinggi, harus dibaca sebagai indikasi awal kelelahan fasilitas (*facility fatigue*). Manajemen diinstruksikan untuk tidak mengabaikan skor 3 ini dan segera mengimplementasikan jadwal pemeliharaan preventif pada seluruh elemen fisik PTSP guna memastikan kenyamanan ruang tunggu dan perangkat mandiri tetap terjaga.

6. Kesimpulan dan Rekomendasi Strategis

PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Sukabumi menunjukkan performa luar biasa pada Semester I 2026 dengan perolehan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 100 (Mutu A - Sangat Baik)**. Angka ini adalah capaian prestisius yang menunjukkan keberhasilan transformasi birokrasi.

Kekuatan Utama	Area Perhatian
Kompetensi SDM (4.92): Penguasaan teknis (EMIS, Regulasi) sangat dominan.	Sarana Prasarana (4.85): Variabel terendah; perlu audit kenyamanan (Ref: ID 661).
IKM Sempurna (100): Tingkat kepuasan masyarakat mencapai titik optimal.	Interaksi Lintas Instansi: Potensi hambatan pada koordinasi kompleks (Ref: ID 671).
Prosedur Stabil (4.88): Sistem administrasi (IJOP, Mu'adalah) berjalan efektif.	Konsistensi Feedback: Perlu pendalaman pada outlier (ID 671, 661, 645).

Rekomendasi Aksi Strategis:

1. **Implementasi *Preventive Maintenance Schedule*** : Melakukan audit berkala dan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas fisik PTSP untuk menjaga standar kenyamanan bagi seluruh kategori pengunjung.
2. **Penguatan Koordinasi Antar-Lembaga:** Mengembangkan SOP khusus untuk tamu dari institusi pemerintah (Kemensos, BPN, Kejari) guna meminimalisir hambatan birokrasi dalam proses koordinasi strategis.

3. **Antisipasi Lonjakan Siklus Akademik:** Mengalokasikan petugas tambahan atau "petugas *mobile* " pada bulan Juni untuk mengantisipasi lonjakan kebutuhan terkait EMIS dan PPDB.
4. **Digitalisasi Dokumentasi:** Memastikan dokumentasi digital pada buku tamu tetap akurat dan lengkap (nomor telepon dan lembaga) untuk mendukung analisis beban kerja berbasis data di masa depan. Capaian IKM 100 pada Semester I 2026 adalah bukti dedikasi tinggi seluruh personel PTSP. Namun, manajemen harus tetap waspada terhadap detail-detail kecil dari para *outlier* demi mempertahankan kepercayaan publik yang telah terbangun dengan sangat baik.

LAMPIRAN

Laporan Penilaian Pelayanan

PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Sukabumi

Periode: 2026-01-01 s/d 2026-06-30

Total Responden: 60

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 100 (Sangat Baik (A))

Rata-rata Waktu Pelayanan: 4.88

Rata-rata Prosedur Pelayanan: 4.88

Rata-rata Kompetensi Petugas: 4.92

Rata-rata Sikap Petugas: 4.88

Rata-rata Sarana dan Prasarana: 4.85

No	ID Tamu	Waktu	Prosedur	Kompetensi	Sikap	Sarana	Komentar	Tanggal
1	710	5	5	5	5	5	-	2026-06-29 09:32:57
2	709	5	5	5	5	5	-	2026-06-25 10:08:00
3	704	5	5	5	5	5	-	2026-06-11 15:50:39
4	703	5	5	5	5	5	-	2026-06-10 13:51:05
5	701	5	5	5	5	5	-	2026-06-04 10:21:33
6	700	5	5	5	5	5	-	2026-06-04 08:54:21
7	699	5	5	5	4	5	-	2026-06-02 11:28:39
8	698	5	5	5	5	5	-	2026-06-02 11:04:18
9	697	5	5	5	5	5	Nice	2026-05-26 12:36:11
10	696	5	5	5	5	5	-	2026-05-26 12:31:56
11	695	5	5	5	5	5	aman	2026-05-26 12:27:18
12	693	5	5	5	5	5	Luarbiasa sangat membatu sekali	2026-05-19 13:05:35
13	692	5	5	5	5	5	-	2026-05-18 08:50:22
14	688	5	5	5	5	5	-	2026-05-04 10:59:51

No	ID Tamu	Waktu	Prosedur	Kompetensi	Sikap	Sarana	Komentar	Tanggal
15	687	5	5	5	5	5	-	2026-04-29 09:55:14
16	685	5	5	5	5	5	-	2026-04-23 09:06:48
17	684	5	5	5	5	5	-	2026-04-21 11:42:22
18	683	5	5	5	5	5	-	2026-04-16 10:13:18
19	682	5	5	5	5	5	-	2026-04-16 09:28:03
20	680	5	5	5	5	5	-	2026-04-13 10:29:03
21	679	5	5	5	5	5	Mantap terus pertahankan pelayanannya	2026-04-06 14:25:38
22	677	5	5	5	5	5	Sangat baik	2026-04-02 10:24:50
23	676	5	5	5	5	5	-	2026-04-02 10:16:07
24	675	5	5	5	5	5	-	2026-04-01 09:58:36
25	671	3	3	3	3	3	-	2026-03-11 11:18:24
26	669	5	5	5	5	5	Bagus	2026-03-06 13:57:25
27	667	5	5	5	5	5	-	2026-03-06 11:14:49
28	663	5	5	5	5	5	m	2026-02-24 14:22:50
29	664	5	5	5	5	5	-	2026-02-24 14:22:43
30	662	5	5	5	5	4	-	2026-02-20 10:34:10
31	661	5	5	5	4	3	-	2026-02-19 14:15:57
32	660	5	5	5	5	5	-	2026-02-18 11:36:31
33	659	5	5	5	5	5	Sudah baik	2026-02-18 10:35:44
34	657	5	5	5	5	5	-	2026-02-10 10:13:48
35	656	5	5	5	5	5	-	2026-02-09 10:29:12
36	653	5	5	5	5	5	-	2026-02-04 12:59:57
37	652	5	5	5	5	5	-	2026-02-04 10:55:58
38	650	5	5	5	5	5	-	2026-02-02 10:08:36

No	ID Tamu	Waktu	Prosedur	Kompetensi	Sikap	Sarana	Komentar	Tanggal
39	649	5	5	5	5	5	-	2026-01-29 14:36:27
40	648	5	5	5	5	5	Sudah baik lanjutkan	2026-01-29 09:52:16
41	647	5	4	5	5	5	-	2026-01-27 14:33:52
42	646	5	5	5	5	5	-	2026-01-27 10:25:08
43	645	3	3	3	3	3	Alhamdulillah Baik	2026-01-26 13:12:41
44	643	5	5	5	5	5	-	2026-01-23 13:58:41
45	641	5	5	5	5	5	Terimakasih atas pelayanan primanya	2026-01-21 15:50:04
46	639	5	5	5	5	5	-	2026-01-14 11:02:25
47	638	5	5	5	5	5	-	2026-01-14 10:38:18
48	637	5	5	5	5	5	-	2026-01-13 15:06:22
49	636	5	5	5	5	5	-	2026-01-13 14:09:03
50	635	5	5	5	5	5	-	2026-01-13 13:44:18
51	634	5	4	5	5	5	-	2026-01-13 10:50:28
52	633	5	5	5	5	5	-	2026-01-13 08:12:13
53	632	4	5	5	5	5	semoga merpermudah yang demo masak	2026-01-12 10:05:03
54	631	5	5	5	5	5	-	2026-01-12 08:55:07
55	630	4	4	4	4	4	-	2026-01-07 11:23:18
56	629	4	5	5	5	4	-	2026-01-07 08:55:12
57	627	5	5	5	5	5	Alhamdulillah kunjungan di terima dengan baik	2026-01-06 11:35:58
58	628	5	5	5	5	5	-	2026-01-06 11:32:49
59	626	5	5	5	5	5	-	2026-01-05 15:24:48
60	625	5	5	5	5	5	-	2026-01-05 14:11:21