

**KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK
PERIODE OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2022**

Bagian I – Data Responden

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
Usia : tahun
Pendidikan : a. SD b. SMP c. SMA
 d. Sarjana e. Pascasarjana
Pekerjaan : a. Pelajara/Mahasiswa b. PNS/TNI/POLRI c. Karyawan
 d. Wiraswasta e. Yang lain.....
Tempat Tinggal : Kecamatan.....Kabupaten.....
Jenis Layanan :

Bagian II – Kuesioner Layanan

Petunjuk

- Terdapat 9 pertanyaan yang akan anda isi terkait kepuasan anda terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor kementerian Agama Kabupaten Gresik.
- Untuk menjawab anda hanya perlu memilih 1 jawaban

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak cepat.
 - b. Kurang cepat.
 - c. Cepat.
 - d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai.
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - a. Tidak ada.
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik.

**DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK
PERIODE OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2022**

NO.	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KECAMATAN	KABUPATEN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	L	24	d	c	KEBOMAS	GRESIK	perizinan TPQ	c	c	b	d	d	d	c	c	a
2	L	30	d	d	Dukun	GRESIK	pengambilan izin operasional	c	c	c	d	c	c	c	c	a
3	L	30	d	c	Bungah	GRESIK	operasional	c	c	c	c	c	c	c	c	c
4	L	63	c	0	GRESIK	GRESIK	pendaftaran haji	c	b	b	d	c	b	c	b	c
5	L	30	d	c	Cerme	GRESIK	pendaftaran CJH	d	d	d	d	d	c	d	d	d
6	L	51	c	c	Winginanom	GRESIK	haji	d	c	c	c	c	c	c	c	d
7	P	12	a	a	Dukun	GRESIK	haji	c	c	c	c	c	c	c	c	d
8	L	28	d	0	GRESIK	GRESIK	haji	c	c	c	d	c	c	c	c	d
9	P	28	d	e dokter	Sidayu	GRESIK	haji	c	c	b	d	c	c	c	c	d
10	L	22	c	a	MANYAR	GRESIK	rekom paspor	c	c	c	d	c	c	c	c	d
11	0	0	0	0		0	0 haji	d	c	d	c	d	d	d	c	d
12	P	0	d	e	driyorejo	GRESIK	haji	c	c	c	d	d	d	d	d	d
13	L	26	d	d	GRESIK	GRESIK	umroh	b	c	a	d	c	c	c	b	b
14	P	42	d	e IRT	Bungah	GRESIK	daftar HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	c
15	L	37	0	d	balongpanggang	GRESIK	rekom umroh	c	d	b	d	c	c	d	d	a
16	P	33	d	e guru	balongpanggang	GRESIK	haji	c	a	c	d	c	d	d	d	d
17	L	39	d	e guru	GRESIK	GRESIK	madrasah ibtidaiyah	c	c	b	c	c	c	c	b	c
18	P	42	d	e Guru	duduk sampeyan	GRESIK	pendma	c	c	c	d	c	c	c	c	d
19	0	46	d	d	Panceng	GRESIK	pelaporan PKB Pokja	d	c	c	d	d	d	c	c	d
20	L	49	d	e guru	Panceng	GRESIK	Pendma	c	d	d	d	c	c	d	c	d
21	L	54	0	e guru MI	Panceng	GRESIK	Pendma	c	c	c	d	c	c	c	c	d
22	L	48	d	e	Panceng	GRESIK	pendma	c	d	c	d	c	c	d	c	d
23	L	53	e	e guru	Panceng	GRESIK	SIMPATIKA	c	c	c	d	c	d	d	d	d
24	L	45	d	e	Sidayu	GRESIK	pendidikan	c	c	c	d	c	c	c	c	d

**PENGOLAHAN DATA DAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESEK
PERIODE OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2022**

NOMOR RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	2	4	4	4	3	3	1
2	3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	2	4	3	2	3	2	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	2	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	3	4	3	4	4	4	3	4
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	2	3	1	4	3	3	3	2	2
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	4	2	4	3	3	4	3	1
16	3	1	3	4	3	4	4	4	4
17	3	3	2	3	3	3	3	2	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	4	4	3	3	4
20	3	4	4	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	4	3	4	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	4	4	4	4	3	4	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	4	2	3
32	3	3	3	3	3	3	4	4	3
33	3	3	3	4	3	3	4	2	4
34	3	4	4	4	3	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Keterangan:
Nilai Persepsi
Jawaban a = 1
Jawaban b = 2
Jawaban c = 3
Jawaban d = 4

U1-U9 : Unsur-Unsur pelayanan
NRR : Nilai rata-rata
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

* : Jumlah NRR IKM tertimbang

** : Jumlah NRR tertimbang x 25

NRR per unsur layanan : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur kali 0,11 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan
A (Sangat Baik) : 88,31-100,00
B (Baik) : 76,61-88,30
C (Kurang Baik) : 65,00-76,60
D (Tidak Baik) : 25,00-64,99

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu pelayanan
U4	Biaya/tarif
U5	Produk layanan
U6	Kompetensi pelaksana
U7	Perilaku pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

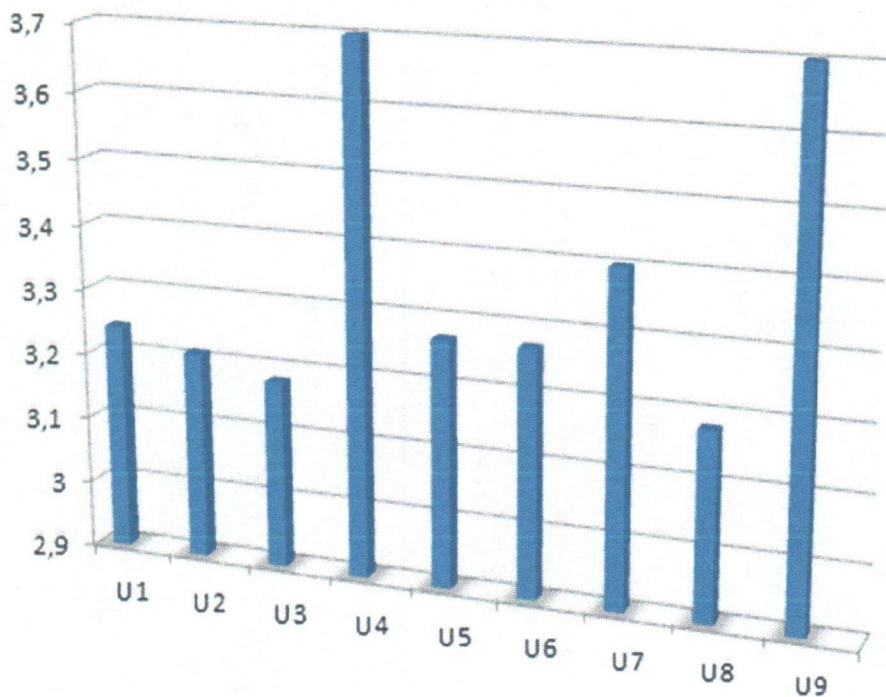
Berdasarkan pengolahan survey kepuasan masyarakat, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Masyarakat sebesar **82,32** sehingga disimpulkan bahwa Mutu Layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik terkategori **BAIK**.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian SKM, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan yaitu:

BAIK

2. a. Unsur tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah **Biaya/tarif** dan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**.
b. Unsur terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Waktu Pelayanan** dan **Sarana dan Prasarana**.



Gresik, 26 Desember 2022

Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Gresik



Moh. Ersat
Drs. Moh. Ersat, M.H.I.