

KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK
TAHUN 2021

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. ~~Kurang Sesuai~~
Sangat
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
TAHUN 2021**

NO.	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KECAMATAN	KABUPATEN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	P	33	C	D	GRESIK	GRESIK	KONSULTASI	c	c	c	d	c	d	d	d	d
2	P	38	D	0	KEBOMAS	GRESIK	HAJI	c	d	d	d	d	c	c	c	d
3	L	24	D	D	BALONGPANGGAN	GRESIK	PELAYANAN HAJI	c	d	d	c	d	d	d	d	d
4	L	42	D	C	KEBOMAS	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
5	P	35	C	D	KEBOMAS	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
6	P	37	E	C	BUNGAH	GRESIK	PENDAFTARAN HAJI	c	c	c	c	c	c	c	c	c
7	P	28	D	D	BUNGAH	GRESIK	PENDAFTARAN HAJI	c	c	c	c	c	c	c	c	c
8	L	27	D	C	BUNGAH	GRESIK	PENDAFTARAN HAJI	c	c	c	c	c	c	c	c	c
9	L	48	D	D	BUNGAH	GRESIK	PENDAFTARAN HAJI	c	c	c	c	c	c	c	c	c
10	L	48	C	D	WRINGINANOM	GRESIK	0	c	c	c	d	d	c	d	c	d
11	P	41	B	D	WRINGINANOM	GRESIK	HAJI	c	d	d	c	d	d	d	c	d
12	L	52	E	B	MANYAR	GRESIK	PTSP	c	d	c	d	d	c	d	c	c
13	P	52	D	B	MENGANTI	GRESIK	MINTA LEGALISIR	c	c	c	d	c	c	c	c	d
14	P	51	D	B	MENGANTI	GRESIK	MINTA LEGALISIR	c	c	c	d	c	c	c	d	d
15	L	59	D	E PENSUNAN BUMN	MANYAR	GRESIK	SERTIFIKAT MASJID (ID)	c	d	d	d	c	d	d	d	d
16	P	38	D	E GURU	MANYAR	GRESIK	TANDA TANGAN SK KKG	c	c	c	d	c	d	c	d	c
17	P	58	D	B	MENGANTI	GRESIK	LEGALISIR, TANDA TANGAN SKP	a	c	c	d	c	c	c	c	d

18	P	45	C	E	PANCENG	GRESIK	PENDAFTARAN HAJI	c	c	c	b	c	c	c	b	d
19	L	45	C	D	PANCENG	GRESIK	HAJI	c	d	c	c	c	d	d	c	d
20	L	21	C	A	PACIRAN	LAMONGAN	PELAYANAN HAJI	c	c	c	c	c	c	c	c	d
21	L	55	C	D	DUKUN	GRESIK	PELAYANAN HAJI	c	c	d	c	c	c	c	c	c
22	L	43	D	D	KEBOMAS	GRESIK	HAJI	c	c	c	c	c	c	c	c	d
23	P	47	D	E GURU	WRINGINANOM	GRESIK	0	c	c	c	b	c	d	d	d	d
24	L	51	C	B	WRINGINANOM	GRESIK	0	c	c	c	b	c	d	d	d	d
25	P	24	D	C	KEBOMAS	GRESIK	PENDAFTARAN HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
26	L	19	C	A	MANYAR	GRESIK	PENDAFTARAN HAJI	c	d	d	d	d	d	d	d	d
27	P	22	D	C	MANYAR	GRESIK	PENDAFTARAN HAJI	c	c	c	c	c	c	c	c	d
28	L	41	C	D	BENJENG	GRESIK	PENGURUSAN IJAZAH MI	c	c	c	d	c	d	d	d	d
29	L	38	C	C	CERME	GRESIK	PERMINTAAN SURAT PINDAH SEKOLAH	c	c	c	d	c	c	c	c	d
30	P	41	D	E GURU	BENJENG	GRESIK	SIMPATIKA	c	c	d	d	d	d	d	d	d
31	L	30	D	C	GRESIK	GRESIK	PERBAIKAN IJAZAH	c	d	d	d	c	d	d	c	d

PENGOLAHAN DATA DAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NOMOR RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
11	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
12	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
17	1	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
19	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	2	3	4	4	4	4	
24	3	3	3	2	3	4	4	4	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
Jumlah Nilai per unsur	91	101	101	107	100	105	106	102	117	
NRR per unsur	2.9354839	3.2580645	3.2580645	3.4516129	3.2258065	3.3870968	3.4193548	3.2903226	3.774193548	
NRR tertimbang per unsur	0.3229032	0.3583871	0.3583871	0.3796774	0.3548387	0.3725806	0.376129	0.3619355	0.41516129	3.3 *
Nilai SKM										82.5 **

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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengolahan survey kepuasan masyarakat, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **82,5** sehingga disimpulkan bahwa Mutu Layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik terkatagori **BAIK**.

Gresik, 19 November 2021

Kepala Sub Bagian Tata Usaha

