

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

NO.	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KECAMATAN	KABUPA TEN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	L	37	d	e Guru	Kedamean	GRESIK	pengambilan sertifikat PPG	c	d	c	d	c	d	d	c	d
2	L	32	e	e Guru	Kedamean	GRESIK	pengambilan sertifikat PPG	c	c	c	d	c	c	c	c	d
3	L	43	e	d	Duduk Sampayan	GRESIK	sertifikasi	c	c	c	d	c	c	c	c	d
4	L	23	d	e	Menganti	GRESIK	EMIS	c	c	c	d	c	c	c	c	c
5	L	36	d	e Guru	Duduk Sampayan	GRESIK	sertifikasi	d	d	d	d	d	d	d	d	d
6	P	44	d	0	KEBOMAS	GRESIK	0	c	c	c	d	c	c	c	c	c
7	P	34	d	c	Balongsampang	GRESIK	PENMA	c	c	c	d	c	c	d	c	d
8	L	36	d	e	Duduk Sampayan	GRESIK	PENMA	c	c	c	d	c	c	c	c	d
9	L	36	d	e	MANYAR	GRESIK	pengambilan sertifikat pendidik	c	d	d	d	d	d	d	d	d
10	L	41	d	e Guru	MANYAR	GRESIK	pendidikan	c	c	c	d	c	c	d	d	d
11	P	29	d	e	MANYAR	GRESIK	0	c	c	c	d	c	c	c	c	d
12	L	41	c	d	BUNGAH	GRESIK	mutasi siswa	c	c	d	d	c	c	c	c	d
13	L	49	d	0	BUNGAH	GRESIK	mutasi siswa	d	c	c	d	d	d	d	d	d
14	P	30	d	d	CERME	GRESIK	mutasi siswa	c	c	c	d	c	c	c	c	d
15	P	50	d	d	dukun	GRESIK	pencairan BOP	c	c	c	d	c	c	c	c	d
16	L	38	c	d	UJUNGPAANGKAH	GRESIK	daftar HAJI	c	c	d	d	c	d	d	c	d
17	L	56	a	d	Duduk Sampayan	GRESIK	rekomendasi umrah	d	d	d	d	d	d	d	d	d
18	P	56	a	0	Sangkalpura	GRESIK	PHU	d	d	d	d	c	d	d	d	d
19	L	45	d	0	Sangkalpura	GRESIK	PHU	d	d	d	d	c	d	d	d	d
20	P	78	a	0	Sangkalpura	GRESIK	PHU	d	d	d	d	c	d	d	d	d
21	P	40	c	d	Diyorejo	GRESIK	PHU	c	c	c	d	c	c	c	c	c
22	P	14	b	e	MANYAR	GRESIK	PHU	c	c	c	c	c	c	c	c	d
23	L	17	c	a	MANYAR	GRESIK	PHU	c	c	c	c	c	c	c	c	d
24	P	32	c	e	Menganti	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d

25	L	43	c	d	Menganti	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	c	c	c	c	d
26	P	36	c	d	UJUNG PANGKAH	GRESIK	daftar haji	c	c	d	d	c	d	d	d	d	d	d	d	d
27	L	52	0	e pedagang d	UJUNG PANGKAH	GRESIK	daftar haji	d	d	d	d	c	d	d	d	d	d	d	d	d
28	P	47	b	d	UJUNG PANGKAH	GRESIK	daftar haji	c	c	d	d	c	d	d	d	d	d	d	c	d
29	P	42	c	e ibu rumah tangga	MANYAR	GRESIK	rekomendasi umrah	d	d	c	d	d	d	d	d	d	d	c	d	d
30	P	40	c	0	SIDAYU	GRESIK	PHU	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d
31	L	42	b	d	SIDAYU	GRESIK	PHU	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d
32	L	25	d	b	MANYAR	GRESIK	daftar Haji	c	c	c	d	c	c	d	d	d	d	b	d	d
33	P	19	d	a	MANYAR	GRESIK	daftar haji	c	d	c	d	c	c	d	d	d	c	c	c	c
34	L	43	d	d	GRESIK	GRESIK	rekom pengurusan paspor umrah	c	c	c	d	c	c	d	d	d	c	d	c	d
35	L	40	d	d	MANYAR	GRESIK	rekom paspor	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d
36	P	42	d	d	GRESIK	GRESIK	rekom	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d
37	L	20	c	a	Menganti	GRESIK	PHU	c	d	d	c	c	c	c	c	c	c	c	c	d
38	P	67	a	e mengurus rumah tangga	Diyorejo	GRESIK	haji (rekom kehilangan)	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	c	c	d
39	L	34	0	0	Sidayu	GRESIK	EMIS	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d
40	L	35	e	e Guru PAI SLB	UJUNG PANGKAH	GRESIK	EMIS	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	c	d	d
41	P	47	d	e Guru PAI	UJUNG PANGKAH	GRESIK	EMIS	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	c	d
42	L	34	d	0	Balompanggang	GRESIK	EMIS	d	c	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d	d
43	P	29	d	b	Pakal	Surabaya	EMIS	c	c	c	d	c	c	d	d	d	d	d	d	d



40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai per unsur	148	0	0	0	166	142	148	154	139	165			
NRR per unsur	3,441860465	3	3	3	3,860465116	3,302325581	3,441860465	3,581395349	3,23255814	3,837209302			
NRR tertimbang per unsur	0,378604651	39,16	50,16	50,16	0,424651163	0,363255814	0,378604651	0,393953488	0,355581395	0,422093023	92,036744	*	
Nilai SKM											<b>2301</b>	**	

**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

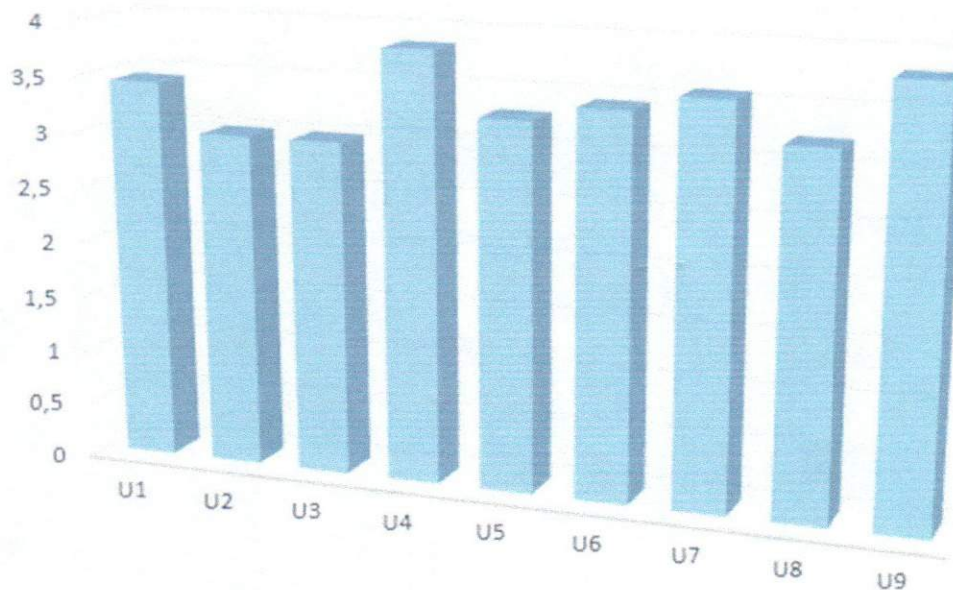
Berdasarkan pengolahan survey kepuasan masyarakat, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat Masyarakat sebesar **92,03** sehingga disimpulkan bahwa Mutu Layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik terkategori **SANGAT BAIK**.

## KESIMPULAN

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

**SANGAT BAIK**

2. a. Unsur tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah **Biaya/tarif**.  
b. Unsur terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah **Prosedur dan Waktu Pelayanan**.



Gresik, 30 Juli 2022

Kepala Kantor, Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Drs. Sahid, M.M.