



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 JULI - DESEMBER TAHUN 2021**

NO.	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KECAMATAN	KABUPATEN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	P	25	C	D	BALONGPANGGANG	GRESIK	HAJI	d	d	d	d	d	d	d	d	d
2	L	38	C	D	BALONGPANGGANG	GRESIK	HAJI	d	d	d	d	d	d	d	d	d
3	L	29	C	A	BALONGPANGGANG	GRESIK	HAJI	d	d	d	d	d	d	d	d	d
4	L	47	D	D	UJUNGPAKSI	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
5	P	40	B	0	UJUNGPAKSI	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
6	P	25	C	C	WRINGINANOM	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	c
7	L	27	D	C	WRINGINANOM	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
8	0	31	D	D	WRINGINANOM	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	c
9	0	36	C	D	WRINGINANOM	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	d	c	c
10	L	38	B	D	PANCENG	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	d	d	d	d
11	P	33	C	D	PANCENG	GRESIK	HAJI	c	d	d	d	c	c	d	d	d
12	L	58	A	E PETANI	PANCENG	GRESIK	HAJI	c	d	d	d	c	c	d	c	d
13	0	52	A	E PETANI	PANCENG	GRESIK	HAJI	c	d	d	d	c	c	d	d	d
14	L	21	C	A	DUDUKSAMPEYAN	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
15	L	37	D	D	MANYAR	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
16	P	36	D	E IBU RUMAH TANGGA	MANYAR	GRESIK	HAJI REGULER	c	c	c	d	c	d	d	c	d
17	L	35	C	C	SIDAYU	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	d	d	d
18	L	27	D	C	SIDAYU	GRESIK	HAJI	d	c	d	d	c	d	d	c	c
19	P	0	D	C	GRESIK	GRESIK	PEMBATALAN JAMAAH MENINGGAL DUNIA	c	d	d	d	c	d	d	c	d
20	L	43	A	D	0	0	PELAYANAN HAJI	c	d	c	d	c	c	c	c	d
21	P	45	C	D	PANCENG	GRESIK	HAJI	c	d	c	d	c	c	c	c	d
22	P	28	D	E BIDAN	BUNGAH	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	A
23	L	29	D	E GURU	KEBOMAS	GRESIK	HAJI	c	c	b	d	c	c	d	d	d

24	L	13	B	A	MANYAR	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	c	c	d
25	P	27	D	C	KEBOMAS	GRESIK	HAJI	c	c	c	d	c	c	d	d	d
26	L	54	D	D	DUDUKSAMPEYAN	GRESIK	Pergantian blangko ijazah	d	d	d	d	d	d	d	d	d
27	P	8	A	A	MANYAR	GRESIK	Rekomendasi mutasi siswa	c	d	c	d	c	d	d	d	d
28	P	12	A	A	KEBOMAS	GRESIK	0	c	c	c	d	c	c	c	c	d
29	P	0	D	D	GRESIK	GRESIK	HAJI	c	c	d	d	c	d	d	d	d
30	L	27	D	C	MANYAR	GRESIK	pendaftaran porsi haji	d	c	c	d	c	c	c	c	c
31	P	27	D	C	MANYAR	GRESIK	PERBAIKAN IJAZAH	d	c	c	d	d	d	d	d	d
32	L	57	A	E PETANI	UJUNGPAKSI	GRESIK	Pendaftaran calon jemaah haji	d	c	c	d	d	d	d	d	d

**PENGOLAHAN DATA DAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK  
PERIODE JULI - DESEMBER TAHUN 2021**

NOMOR RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	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	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
12	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
13	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
18	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
19	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
23	3	3	2	4	3	3	4	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
30	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai per unsur	104	107	105	128	102	108	115	110	120	
NRR per unsur	3.25	3.34375	3.28125	4	3.1875	3.375	3.59375	3.4375	3.75	
NRR tertimbang per unsur	0.3575	0.3678125	0.3609375	0.44	0.350625	0.37125	0.3953125	0.378125	0.4125	3.4340625 *
Nilai SKM										<b>85.85</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 sebesar **85,85** sehingga disimpulkan bahwa Mutu Layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik terkatagori **BAIK**.

Gresik, 12 Desember 2021

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik

