

**PENGOLAHAN DATA DAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK
PERIODE JULI - SEPTEMBER TAHUN 2022**

NOMOR RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	2	3	4	3	3	3	2	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	3	4
15	3	3	4	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	4	4	3	4	4	3	4	3	4
18	3	3	4	4	4	3	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4
21	4	4	2	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	4	3	4	4	3	3	4	3	4
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4
29	2	2	2	4	3	3	3	2	3
30	2	3	3	3	3	3	3	2	2
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	2	3	3	3	3	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Jumlah Nilai per unsur	120	119	118	137	121	121	126	118	137

NRR per unsur	3,243243243	3,216216216	3,189189189	3,702702703	3,27027027	3,27027027	3,405405405	3,189189189	3,702702703	
NRR tertimbang per unsur	0,356756757	0,353783784	0,350810811	0,407297297	0,35972973	0,35972973	0,374594595	0,350810811	0,407297297	3,3208108 *
Nilai SKM										83,02 **

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

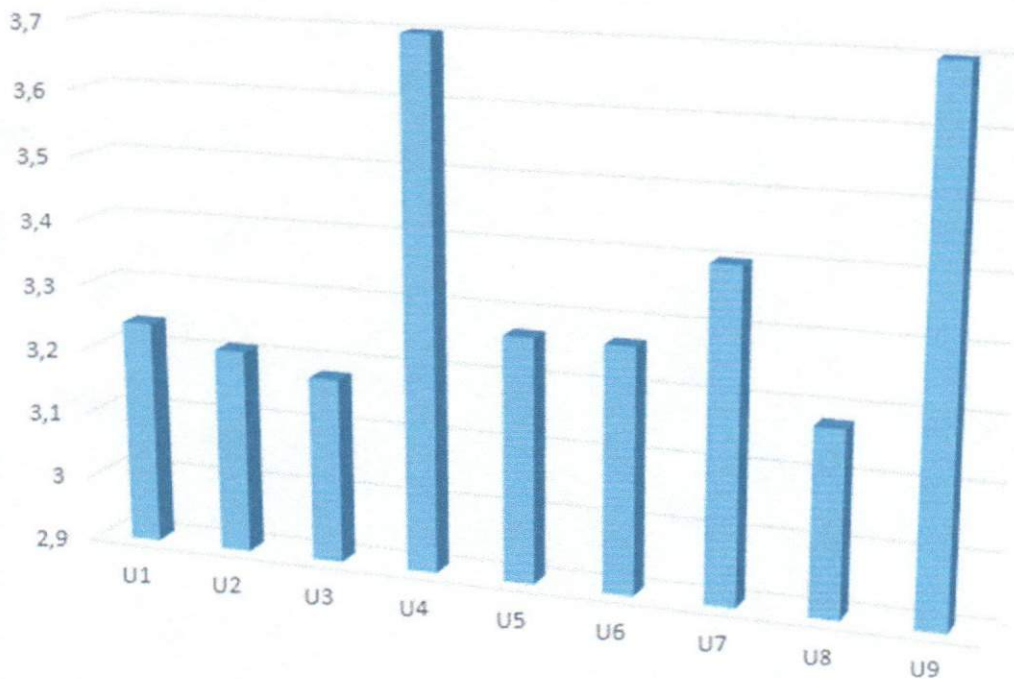
Berdasarkan pengolahan survey kepuasan masyarakat, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **83,02** sehingga disimpulkan bahwa Mutu Layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik terkategori **BAIK**.

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, 30 September 2022

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Drs. Sahid, M.M.