



**KANKEMENAG  
KOTA BATU**

# HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN PUBLIK KEMENAG BATU

SEMESTER 1 TAHUN 2021



**KITA TATA  
KITA KUAT**



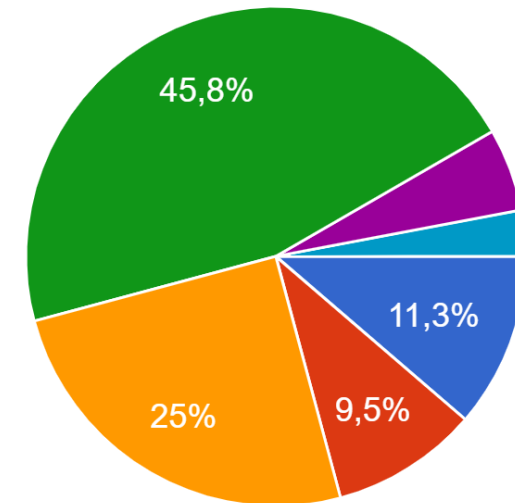
**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM



# Jenis Layanan Yang Digunakan Peserta Survey

Unit layanan apakah yang anda gunakan?

168 jawaban



- Urusan Kesekretariatan (Umum, Keuangan, Kepegawaian)
- Urusan Haji dan Umrah
- Urusan Pendidikan Madrasah
- Urusan Pendidikan Agama Islam dan Keagamaan Islam
- Urusan Layanan Keagamaan Non Islam
- Urusan Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaran Syariah



**KITA TATA  
KITA KUAT**



**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM

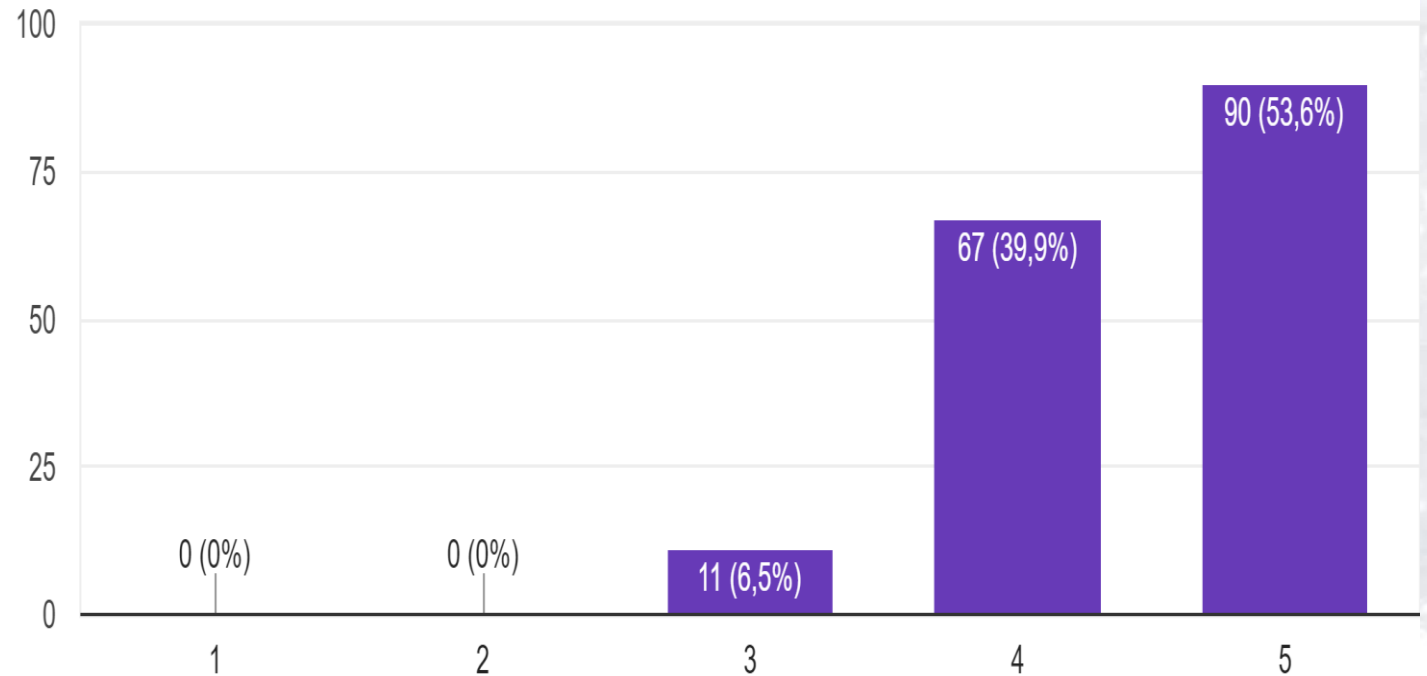


Skala dimulai angka 1 untuk Tidak Puas sampai angka 5 untuk Sangat Puas

## Skala Linier tentang Kepuasan Layanan yang diberikan

Puaskah anda dengan layanan yang diberikan oleh unit layanan yang anda gunakan?

168 jawaban



**KITA TATA  
KITA KUAT**



**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM

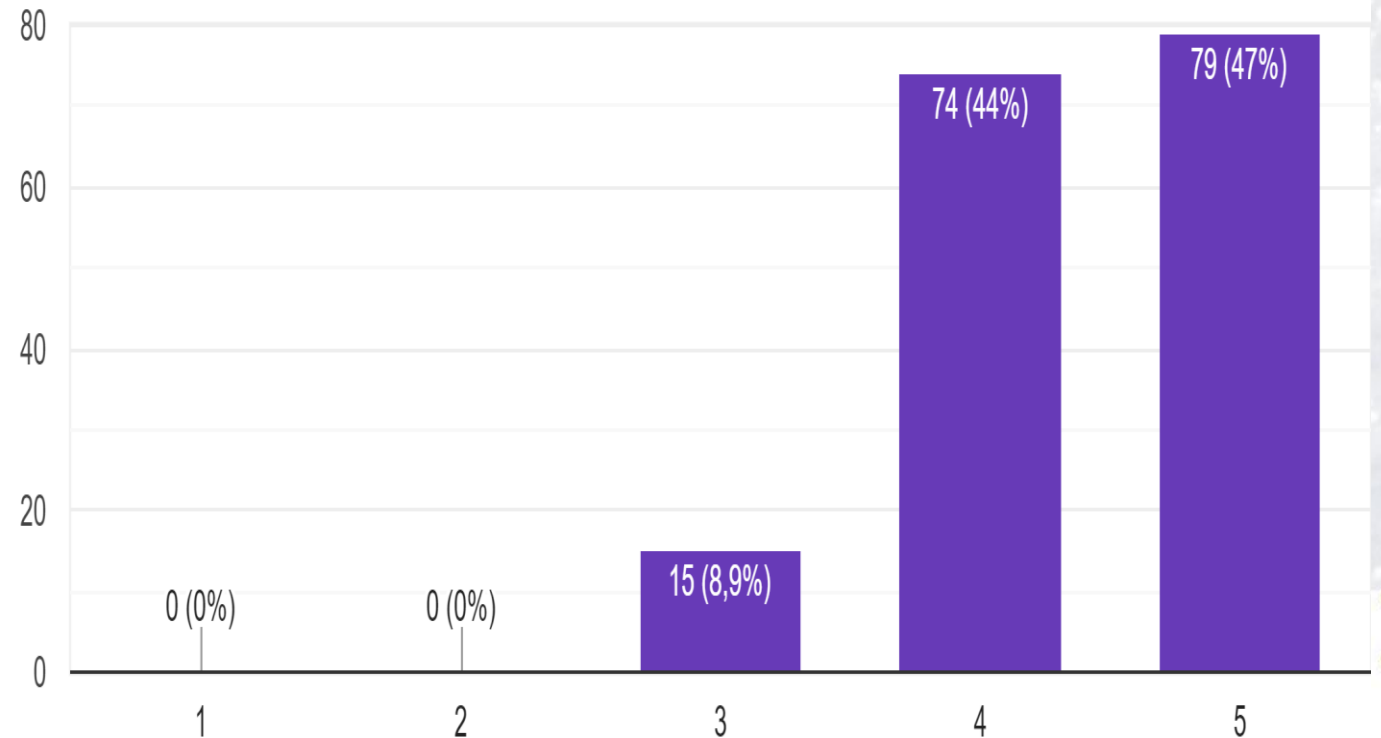


Skala dimulai angka 1 untuk Tidak Tepat  
sampai angka 5 untuk Sangat Tepat

## Skala Linier tentang Ketepatan Waktu Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan di unit ini ?

168 jawaban



**KITA TATA  
KITA KUAT**



**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM

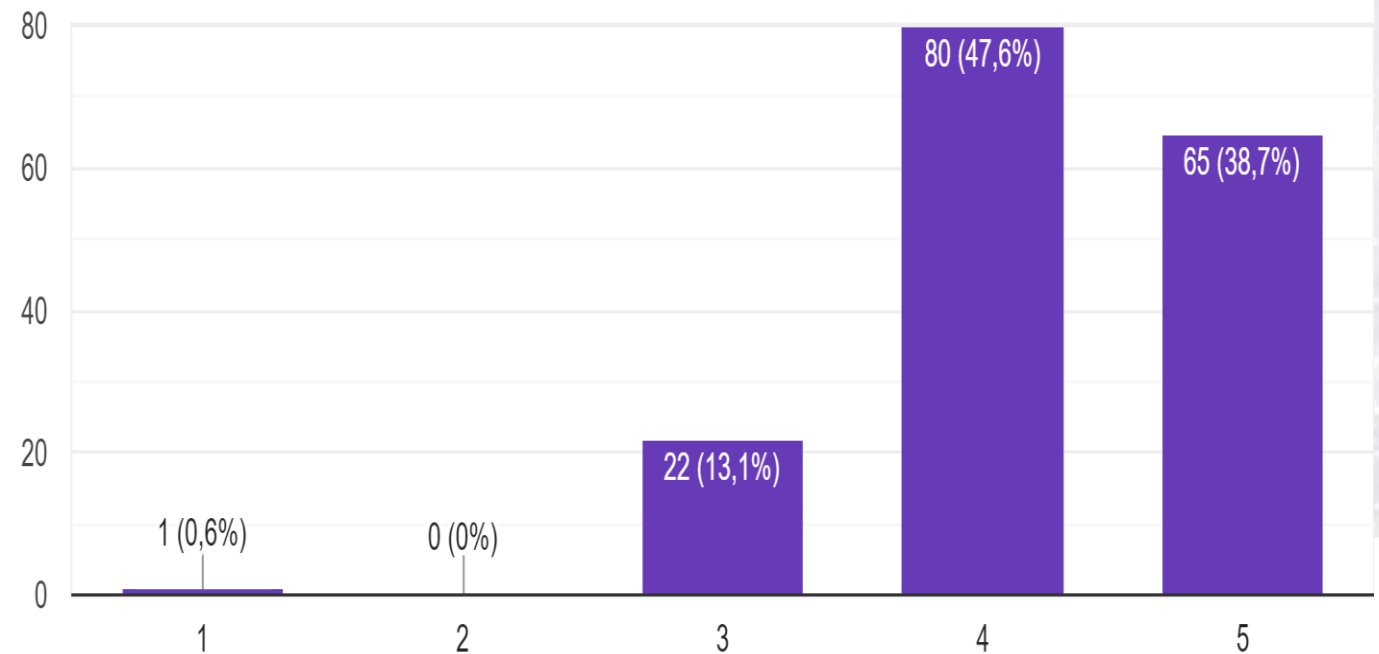


Skala dimulai angka 1 untuk Tidak Baik sampai angka 5 untuk Sangat Baik

## Skala Linier tentang Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

Bagaimana pendapat saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini ?

168 jawaban



**KITA TATA  
KITA KUAT**



**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM

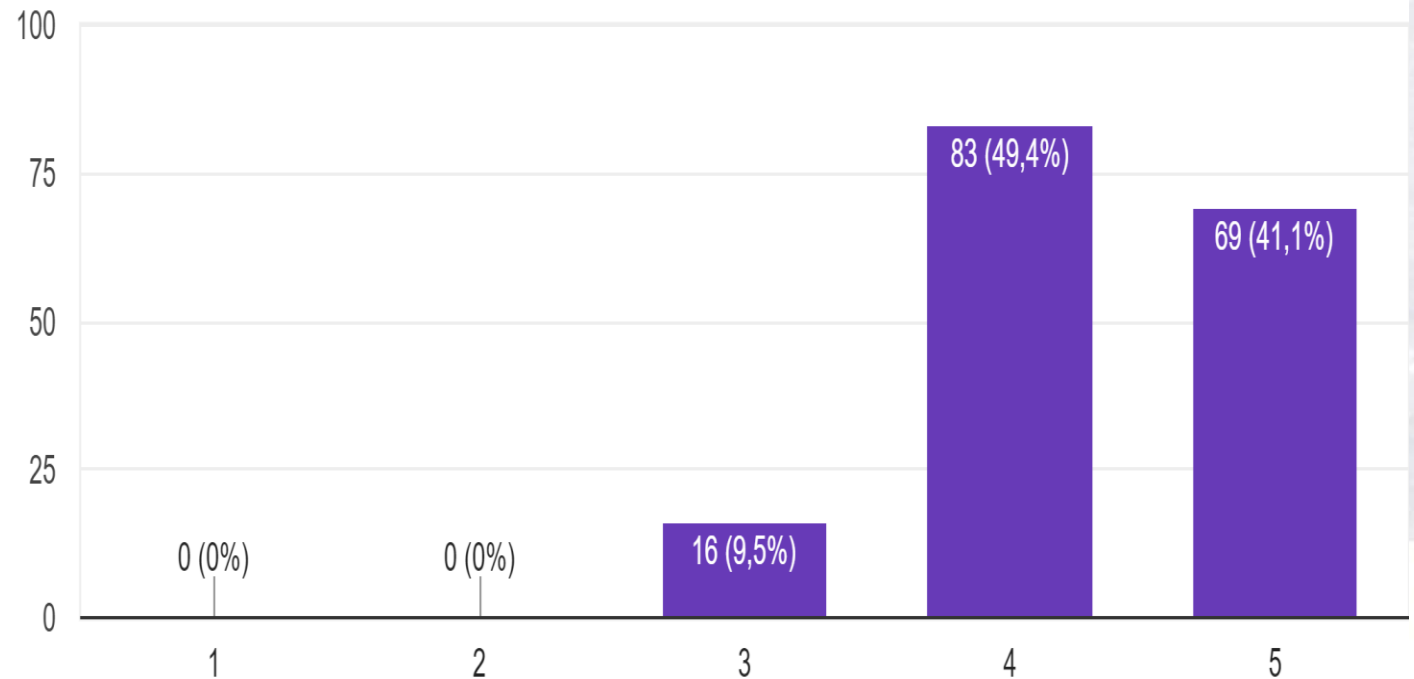


Skala dimulai angka 1 untuk Tidak Sesuai  
sampai angka 5 untuk Sangat Sesuai

## Skala Linier tentang Pelaksanaan Maklumat Layanan

Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan /Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan ?

168 jawaban



**KITA TATA  
KITA KUAT**

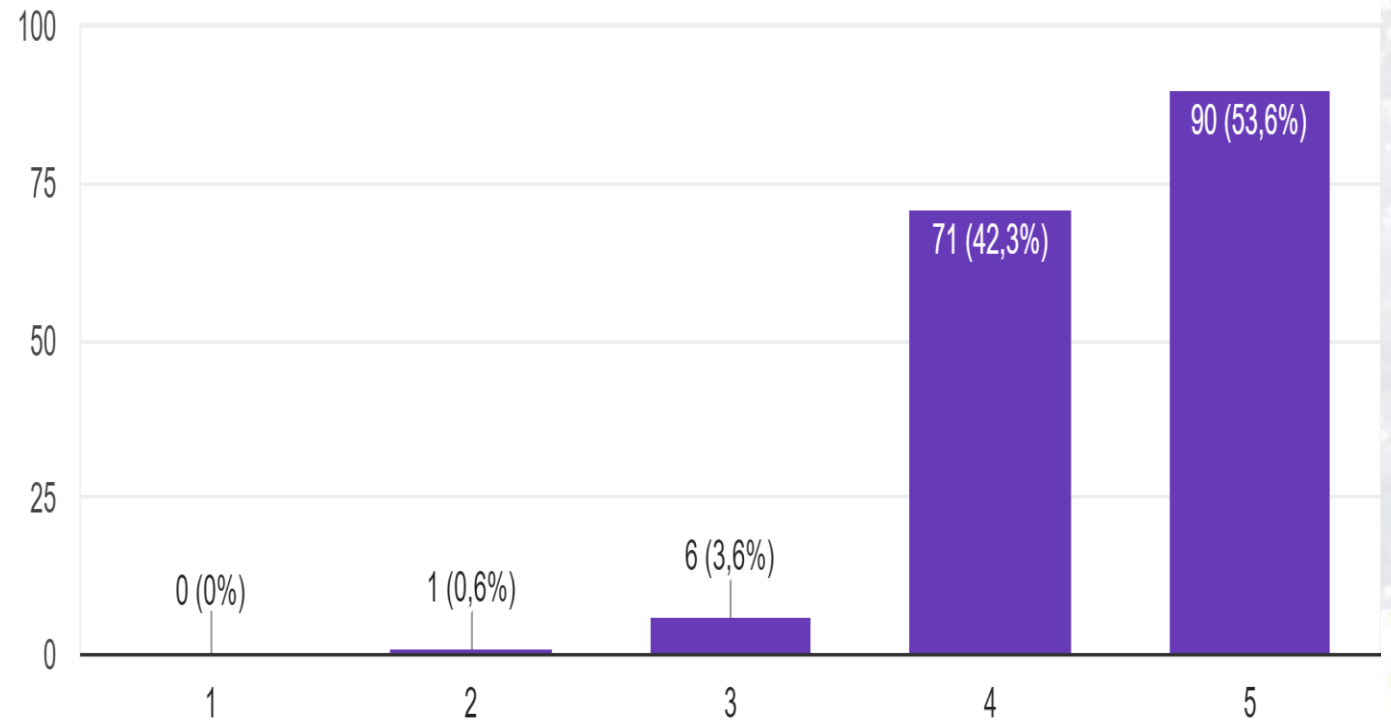


**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM



Bagaimanakah kebersihan yang ada di unit layanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

168 jawaban



Skala dimulai angka 1 untuk Tidak Bersih sampai angka 5 untuk Sangat Bersih

## Skala Linier tentang Kebersihan



**KITA TATA  
KITA KUAT**

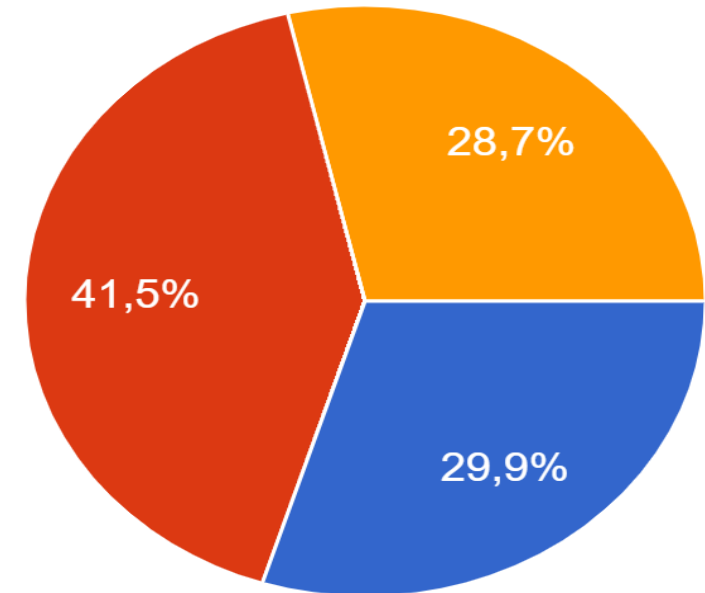


**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM



Harapan Peserta  
Survey tentang Sisi  
yang Diharapkan  
Ada Peningkatan  
Kualitas

Apakah yang menurut anda harus ditingkatkan  
164 jawaban



-  Kualitas SDM
-  Kualitas Sarana dan Prasarana
-  Kualitas Layanan



**KITA TATA  
KITA KUAT**



**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM



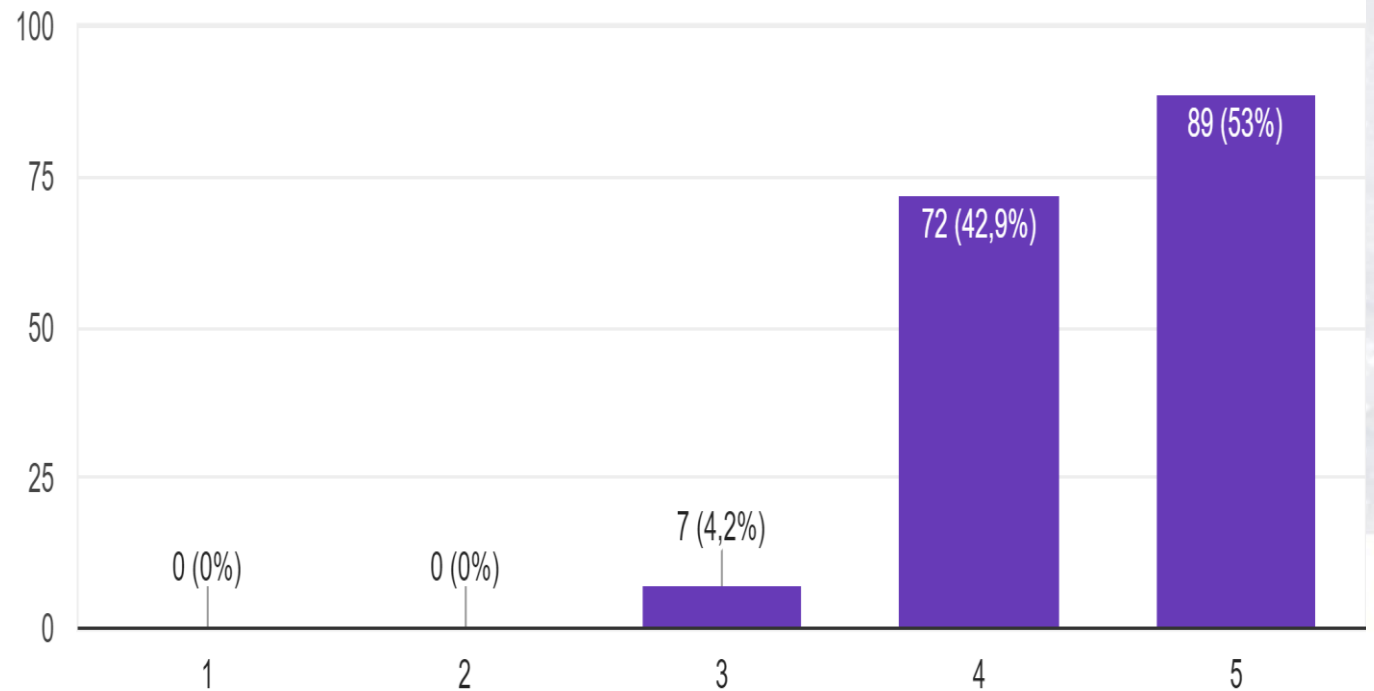


Skala dimulai angka 1 untuk Tidak Sopan  
sampai angka 5 untuk Sangat Sopan

## Skala Linier tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?

168 jawaban



**KITA TATA  
KITA KUAT**



**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM

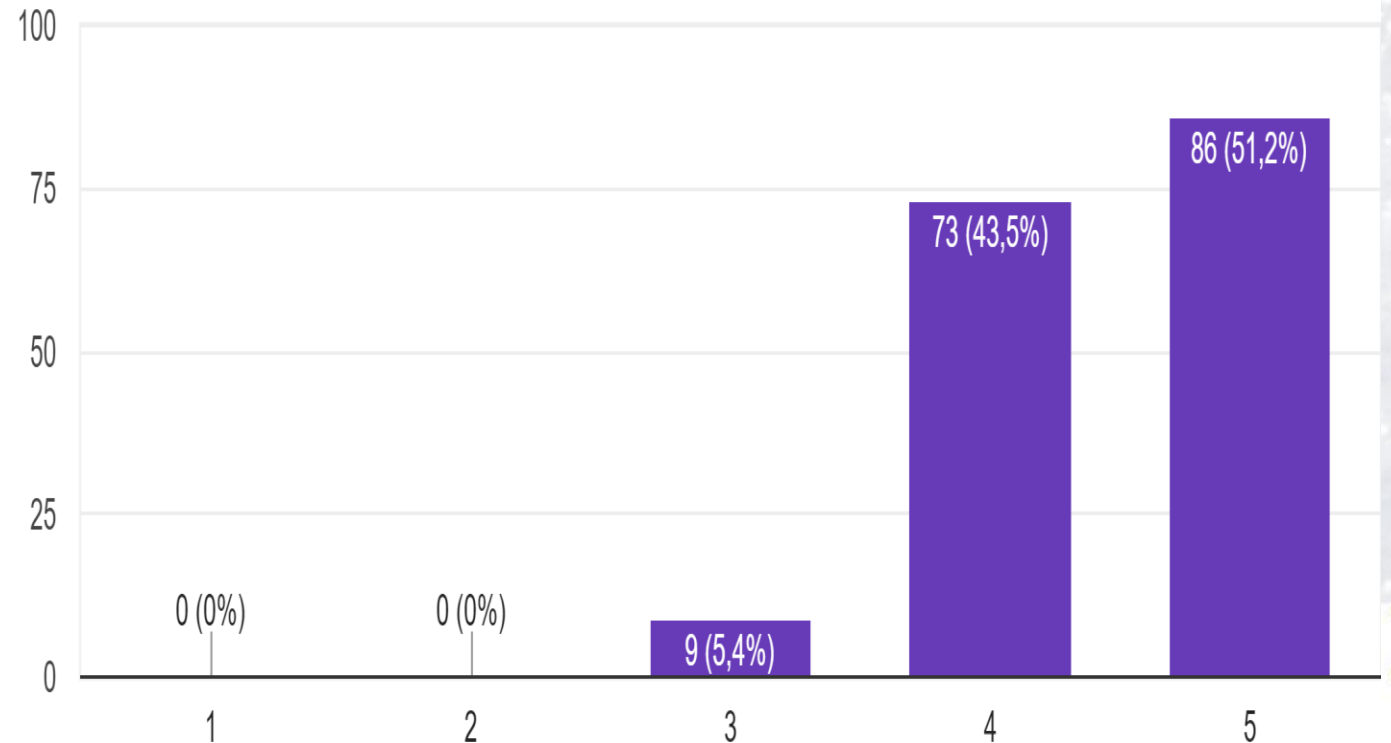


## Skala Linier tentang Prosedur Pelayanan

Skala dimulai angka 1 untuk  
Tidak Baik sampai angka 5  
untuk Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan diunit ini ?

168 jawaban



**KITA TATA  
KITA KUAT**



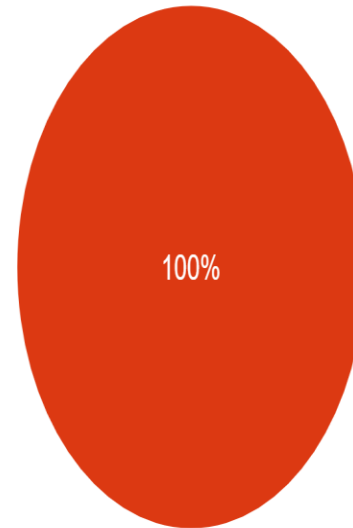
**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM



Bagaimana pengalaman saudara tentang apakah ada biaya tidak resmi untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

168 jawaban

● Ada  
● Tidak



Hasil Pertanyaan  
tentang ada atau  
tidaknya biaya tidak  
resmi terhadap  
pelayanan



**KITA TATA  
KITA KUAT**



**ZONA  
INTEGRITAS**  
MENUJU WBK-WBBM