

INDEKS KEPUJASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROPINSI BENGKULU
TAHUN 2020

NILAI IKM

91,16

Kategori Mutu Layanan

A

PTSP KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROPINSI
BENGKULU

RESPONDEN

Jumlah

: 90

Jenis kelamin

: L = 56 Orang/ P=36 Orang

: SD = 3

SMP = 6

SMA = 32

D3 = 1

S1 = 46

S2 = 4

Periode Survei: 1 September 2020 s/d 30 September
2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROPINSI BENGKULU TAHUN 2020

A. DATA UNIT PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan: PTSP Kanwil Kemenag Propinsi Bengkulu

Jenis Pelayanan: Legalisir Buku Nikah Legalisir Ijazah Lainnya

B. DATA RESPONDEN

Nama Responden : HARTONI

Usia : 41

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

C. KUISIONER PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang Mudah d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Sangat Cepat b. Cepat c. Kurang Cepat d. Tidak Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Gratis b. Murah c. Cukup Mahal d. Sangat Mahal
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Sangat Sesuai b. Sesuai c. Kurang Sesuai d. Tidak Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Sangat Kompeten b. Kompeten c. Kurang Kompeten d. Tidak Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Sangat Sopan dan Ramah b. Sopan dan Ramah c. Kurang Sopan dan Ramah d. Tidak Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup d. Buruk
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Dikelola dengan baik b. Berfungsi Kurang maksimal c. ada tetapi tidak berfungsi d. Tidak Ada

D. SARAN

selalu berbuat yang terbaik untuk
masyarakat Bengkulu