



KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LOMBOK TIMUR
HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2022

Satuan Kerja : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur
Nama Survey : Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022
Waktu Pelaksanaan : 02 Januari 2022 s.d 31 Maret 2022
Jumlah Responden : 400 Orang

No	Pertanyaan	Kesimpulan	Jumlah
1	Pelayanan informasi tentang prosedur dan persyaratan layanan	Baik	400
2	Pelayanan informasi tentang standar waktu proses pelayanan.	Baik	340
3	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur.	Ya	250
4	Pelayanan diselesaikan sesuai standar waktu proses yang diinformasikan.	Ya	300
5	Biaya layanan	Ya	275
6	Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan	Benar	350
7	Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana	Benar	400
8	Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan	Benar	375
9	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	Benar	380
10	Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan	Benar	390
11	Petugas berpenampilan profesional/rapih	Benar	280
12	Petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan	Benar	295
13	Petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan	Benar	391
14	Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik	Benar	300
15	Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misal via surat, telepon tatap muka, online dan lain-lain).	Benar	400
16	Akses komunikasi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan	Tersedia	301
17	Pengalaman Bapak/ibu setelah mendapatkan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama	Puas	310
18	Kualitas pelayanan di Kantor ini pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2021	Lebih Baik	400

Selong, 31 Maret 2022
Kasubbag TU
Kantor Kementerian Agama
Kab. Lombok Timur



H. Suardi, SH, M.Pd
Nip. 196912311994021002



KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LOMBOK TIMUR
HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2022

Satuan Kerja : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur
Nama Survey : Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022

Waktu Pelaksanaan : 01 April 2022 s.d 30 Juni 2022

Jumlah Responden : 421 Orang

No	Pertanyaan	Kesimpulan	Jumlah
1	Pelayanan informasi tentang prosedur dan persyaratan layanan	Baik	357
2	Pelayanan informasi tentang standar waktu proses pelayanan.	Baik	421
3	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur.	Ya	300
4	Pelayanan diselesaikan sesuai standar waktu proses yang diinformasikan.	Ya	250
5	Biaya layanan	Ya	370
6	Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan	Benar	345
7	Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana	Benar	410
8	Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan	Benar	390
9	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	Benar	415
10	Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan	Benar	294
11	Petugas berpenampilan profesional/rapih	Benar	375
12	Petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan	Benar	400
13	Petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan	Benar	321
14	Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik	Benar	330
15	Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misal via surat, telepon tatap muka, online dan lain-lain).	Benar	300
16	Akses komunikasi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan	Tersedia	402
17	Pengalaman Bapak/ibu setelah mendapatkan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama	Puas	380
18	Kualitas pelayanan di Kantor ini pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2021	Lebih Baik	402

Selong, 30 Juni 2022
Kasubbag TU
Kantor Kementerian Agama
Kab. Lombok Timur



H. Suardi, SH, M.Pd
Nip.196912311994021002



KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LOMBOK TIMUR
HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2022

Satuan Kerja : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur
Nama Survey : Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022
Waktu Pelaksanaan : 01 Juli 2022 s.d 30 September 2022
Jumlah Responden : 450 Orang

No	Pertanyaan	Kesimpulan	Jumlah
1	Pelayanan informasi tentang prosedur dan persyaratan layanan	Baik	400
2	Pelayanan informasi tentang standar waktu proses pelayanan.	Baik	450
3	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur.	Ya	300
4	Pelayanan diselesaikan sesuai standar waktu proses yang diinformasikan.	Ya	321
5	Biaya layanan	Ya	350
6	Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan	Benar	340
7	Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana	Benar	400
8	Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan	Benar	395
9	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	Benar	420
10	Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan	Benar	300
11	Petugas berpenampilan profesional/rapih	Benar	390
12	Petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan	Benar	300
13	Petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan	Benar	350
14	Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik	Benar	350
15	Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misal via surat, telepon tatap muka, online dan lain-lain).	Benar	297
16	Akses komunikasi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan	Tersedia	430
17	Pengalaman Bapak/ibu setelah mendapatkan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama	Puas	375
18	Kualitas pelayanan di Kantor ini pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2021	Lebih Baik	398

Selong, 30 September 2022
Kasubbag TU
Kantor Kementerian Agama
Kab. Lombok Timur



H. Suardi, SH, M.Pd
Nip.196912311994021002



KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LOMBOK TIMUR
HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2022

Satuan Kerja : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur
Nama Survey : Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Lombok Timur Tahun 2022
Waktu Pelaksanaan : 03 oktober 2022 s.d 30 desember 2022
Jumlah Responden : 389 Orang

No	Pertanyaan	Kesimpulan	Jumlah
1	Pelayanan informasi tentang prosedur dan persyaratan layanan	Baik	209
2	Pelayanan informasi tentang standar waktu proses pelayanan.	Baik	225
3	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur.	Ya	383
4	Pelayanan diselesaikan sesuai standar waktu proses yang diinformasikan.	Ya	377
5	Biaya layanan	Ya	343
6	Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan	Benar	269
7	Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana	Benar	276
8	Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan	Benar	257
9	Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	Benar	253
10	Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan	Benar	268
11	Petugas berpenampilan profesional/rapih	Benar	265
12	Petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan	Benar	265
13	Petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan	Benar	280
14	Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik	Benar	272
15	Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misal via surat, telepon tatap muka, online dan lain-lain).	Benar	267
16	Akses komunikasi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan	Tersedia	341
17	Pengalaman Bapak/ibu setelah mendapatkan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama	Puas	200
18	Kualitas pelayanan di Kantor ini pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2021	Lebih Baik	302

Selong, 30 desember 2022
Kasubbag TU
Kantor Kementerian Agama
Kab. Lombok Timur



H. Suardi, SH, M.Pd
Nip.196912311994021002