

LAPORAN ANALISA HASIL SURVEY KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik dilakukan dalam rangka memenuhi Pembangunan Zona Integritas pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara yang dilaksanakan kepada tamu yang datang ke Kantor BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara pada **Bulan September 2017** secara acak.

I. Identitas Responden

Jumlah	:	5 orang	
Laki-laki	:	3 orang	
Perempuan	:	2 orang	
Pendidikan terakhir		SLTA	: 2 orang
		D3	: 1 orang
		S1	: 2 orang
		S2-S3	: -
		Tidak mengisi	: -
Pekerjaan Utama		PNS	: 3 orang
		Pegawai swasta	: 1 orang
		Wiraswasta	: 1 orang

II. Skor Survey

No	Kategori	Skor	Jml Respondent	Total Skor	Range Skor
1	Tidak Puas	1	5	5	< s.d. 5
2	Kurang Puas	2	5	10	6 s.d. 10
3	Puas	3	5	15	11 s.d. 15
4	Sangat Puas	4	5	20	16 s.d. 20

III. Hasil Survey

No	Pertanyaan	1 (org)	Skor	2 (org)	Skor	3 (org)	Skor	4 (org)	Skor	Total Skor	Kategori
1	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.	0	0	0	0	1	3	4	16	19	Sangat Puas
2	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	2	6	3	12	18	Sangat Puas

No	Pertanyaan	1 (org)	Skor	2 (org)	Skor	3 (org)	Skor	4 (org)	Skor	Total Skor	Kategori
3	Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.	0	0	0	0	2	6	3	12	18	Sangat Puas
4	Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan.	0	0	0	0	3	9	2	8	17	Sangat Puas
5	Keterbukaan tanggungjawab petugas pelayanan.	0	0	0	0	4	12	1	4	16	Sangat Puas
6	Kemampuan administrasi petugas pelayanan	0	0	0	0	4	12	1	4	16	Sangat Puas
7	Ketepatan waktu proses pelayanan	0	0	0	0	3	9	2	8	17	Sangat Puas
8	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	0	0	0	0	3	9	2	8	17	Sangat Puas
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.	0	0	0	0	1	3	4	16	19	Sangat Puas
10	Keandalan/ ketepatan jadwal pelayanan.	0	0	0	0	2	6	3	12	18	Sangat Puas
11	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.	0	0	0	0	3	9	2	8	17	Sangat Puas
12	Kecukupan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.	0	0	0	0	4	12	1	4	16	Sangat Puas
13	Kepuasan terhadap	0	0	0	0	3	9	2	8	17	Sangat Puas

No	Pertanyaan	1 (org)	Skor	2 (org)	Skor	3 (org)	Skor	4 (org)	Skor	Total Skor	Kategori
	informasi yang diberikan.										

IV. Analisa Hasil Survey

Berdasarkan table Hasil Survey diatas diketahui bahwa dari 13 (tiga belas) pertanyaan yang diajukan ke 5 (lima) responden menghasilkan total skor antara 16 (enam belas) sampai dengan 19 (sembilan belas) yang berarti memperoleh kategori sangat puas. Hal ini berarti bahwa hasil survey kepuasan terhadap pelayanan publik pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memperoleh kategori sangat puas, keadaan ini harus pertahankan.

V. Tindak Lanjut Hasil Survey

Berdasarkan hasil survey tersebut, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memperoleh kategori sangat puas. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik kepada masyarakat harus pertahankan.