

LAPORAN ANALISA HASIL SURVEY KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Survey Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara yang dilaksanakan kepada tamu yang datang ke Kantor BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara dalam rangka acara Percepatan dan Persiapan Pemeriksaan LKPD TA 2018 di Hotel Lembasung pada tanggal 29 November 2018.

Identitas Responden

Jumlah	:	32 orang		
Laki-laki	:	23 orang		
Perempuan	:	9 orang		
Pendidikan terakhir		SLTA	:	-
		D3	:	2 orang
		S1	:	20 orang
		S2-S3	:	10 orang
		Tidak mengisi	:	-
Pekerjaan Utama		PNS	:	32 orang
		Pegawai swasta	:	-

Skor Survey

No	Kategori	Skor	Rentang Nilai	Kategori
1	Tidak Puas	1	1,00 – 1,75	Tidak Puas
2	Kurang Puas	2	1,76 – 2,50	Kurang Puas
3	Puas	3	2,51 – 3,25	Puas
4	Sangat Puas	4	3,26 – 4,00	Sangat Puas

Hasil Survey

no	Item kuesioner	Tidak puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		Total Skor	Rata-rata
		Jumlah Orang	Skor	Jumlah Orang	Skor	Jumlah Orang	Skor	Jumlah Orang	Skor		
1	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.	0	0	0	0	15	45	17	68	113	3.53
2	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	20	60	12	48	108	3.38
3	Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.	0	0	0	0	15	45	17	68	113	3.53
4	Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan.	0	0	0	0	20	60	12	48	108	3.38
5	Keterbukaan tanggungjawab petugas pelayanan.	0	0	1	2	24	72	7	28	102	3.19
6	Kemampuan administrasi petugas pelayanan	0	0	0	0	10	30	22	88	118	3.69
7	Ketepatan waktu proses pelayanan	0	0	1	2	24	72	7	28	102	3.19
8	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	0	0	2	4	19	57	11	44	105	3.28
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.	0	0	1	2	12	36	19	76	114	3.56
10	Keandalan/ ketepatan jadwal pelayanan.	0	0	0	0	22	66	10	40	106	3.31
11	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.	0	0	5	10	21	63	6	24	97	3.03
12	Kecukupan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.	0	0	6	12	18	54	8	32	98	3.06
13	Kepuasan terhadap informasi yang diberikan.	0	0	0	0	18	54	14	56	110	3.44
	Rata-rata keseluruhan										3.35

Analisa Hasil Survey

Berdasarkan **table Hasil Survey** diatas diketahui bahwa dari 13 (tiga belas) pertanyaan yang diajukan kepada 32 (tiga puluh dua) responden menghasilkan total skor rata-rata 3,35 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.