



**BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Jalan Mulawarman No.98 Tarakan, Kalimantan Utara Telepon 0551-33939 Faksimile 0551-30538

LAPORAN ANALISIS 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 hingga **Bulan Juni 2020** secara acak.

a. Rekapitulasi Survey Kepuasan terhadap Pelayanan Publik

I. Identitas Responden

Jumlah	:	22 orang		
Laki-laki	:	18 orang		
Perempuan	:	4 orang		
Pendidikan terakhir		SLTA	:	1 orang
		D3	:	1 orang
		S1	:	12 orang
		S2-S3	:	8 orang
		Tidak mengisi	:	-
Pekerjaan Utama		PNS	:	22 orang
		Pegawai swasta	:	-

II. Skor Survey

No	Kategori	Skor	Jml Responden	Total Skor	Range Skor
1	Tidak Puas	1	22	22	< s.d. 5
2	Kurang Puas	2	22	44	6 s.d. 10
3	Puas	3	22	66	11 s.d. 15
4	Sangat Puas	4	22	88	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.	3	3	0	0	14	42	5	20	65	Puas
2	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	3	3	0	0	14	42	5	20	65	Puas
3	Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.	3	3	0	0	11	33	8	32	68	Puas

No	Pertanyaan	1 (org)	Skor	2 (org)	Skor	3 (org)	Skor	4 (org)	Skor	Total Skor	Kategori
4	Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan.	3	3	0	0	15	45	4	16	64	Puas
5	Keterbukaan tanggungjawab petugas pelayanan.	3	3	0	0	12	36	7	28	67	Sangat Puas
6	Kemampuan administrasi petugas pelayanan	3	3	0	0	14	42	5	20	65	Puas
7	Ketepatan waktu proses pelayanan	3	3	0	0	14	42	5	20	65	Puas
8	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	3	3	0	0	11	33	8	32	68	Sangat Puas
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.	3	3	0	0	8	24	11	44	71	Sangat Puas
10	Keandalan/ ketepatan jadwal pelayanan.	3	3	0	0	15	45	4	20	68	Sangat Puas
11	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.	3	3	0	0	15	45	4	20	68	Sangat Puas
12	Kecukupan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.	3	3	0	0	17	51	2	8	62	Puas
13	Kepuasan terhadap informasi yang diberikan.	3	3	1	2	11	33	7	28	64	Puas

b. Simpulan Hasil Survey

Berdasarkan tabel Hasil Survey diatas diketahui bahwa dari 13 (tiga belas) pertanyaan yang diajukan kepada 22 (dua puluh dua) responden menghasilkan total skor antara 11 s.d 15 sebanyak 8 sub pelayanan yang memperoleh kategori puas dan menghasilkan total skor antara 16 s.d 20 sebanyak 5 sub pelayanan yang memperoleh kategori sangat puas.

Hal ini menunjukkan bahwa hasil survey kepuasan terhadap pelayanan publik pada BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara memperoleh kategori puas maka kondisi ini harus dipertahankan dan semakin ditingkatkan.

c. Tindak Lanjut Hasil Survey

Berdasarkan hasil survey tersebut, tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh Subbagian Humas dan TU BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara antara lain semakin proaktif memenuhi kebutuhan publik akan keterbukaan informasi atas hasil pemeriksaan BPK RI, selain itu dengan meningkatkan komunikasi lebih intensif kedepannya untuk mengkonstruksi citra baik di kalangan *stakeholder* sesuai dengan aturan yang berlaku.