

Tahun 2023



Laporan Kegiatan

Survey Kepuasan Pengguna Layanan Kehumasan dan PIK

Sampai dengan Tanggal 8 Agustus 2023

Laporan Kegiatan

Survey Kepuasan Pengguna Layanan Kehumasan dan PIK
Sampai Dengan Tanggal 8 Agustus 2023

A. Overview Pelaksanaan

1. Kegiatan survey dilaksanakan di ruang PIK dan layanan kehumasan lainnya (termasuk layanan luar gedung, penyerahan LHP, dst) mulai tanggal 1 Januari s.d. 8 Agustus 2023;
2. Survey dilakukan melalui tautan <https://forms.gle/hg5udjL48fmptcs9A> dan disebar ke setiap pengguna layanan namun pengguna layanan boleh mengisi survey atau tidak mengisi survey;
3. Data Responden ditambah dengan melengkapi jenis layanan yang diterima;
4. Terdapat perbedaan nomenklatur penilaian keramahan sehingga google forms secara otomatis memisahkan penilaiannya;
5. Responden yang mengisi survey layanan PIK dan Kehumasan sampai dengan 8 Agustus 2023 adalah 362 Responden.

B. Hasil Kegiatan

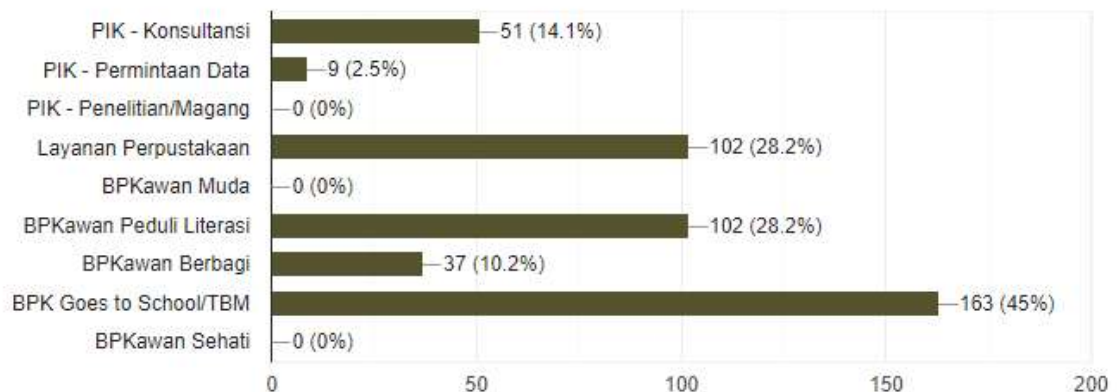
Hasil survey kepuasan sampai dengan 8 Agustus 2023 menunjukkan bahwa:

1. Responden cukup berimbang antara akademisi, masyarakat, instansi pusat, maupun daerah namun secara institusional **SMAN 1 Bunyu dan Dinas Sosial (PKH)** paling banyak mengisi survey kepuasan;
2. Sebaran penerima layanan untuk 362 Responden menggunakan layanan terbesar pada BPK Goes to School dengan rincian sebagai berikut:

Jenis Layanan



362 responses



*PIK Konsultansi disini artinya layanan PIK Umum

3. Dari 362 responden menyatakan tingkat kelengkapan sarana prasarana adalah 51,1% sangat lengkap, 47,5% menyatakan lengkap dan 1,7% menyatakan biasa saja;
4. Dari 362 responden menyatakan tingkat respon kecepatan layanan adalah 77,3% sangat cepat dan responsif, 21% menyatakan Cepat dan Responsif dan 1,4% menyatakan biasa saja;

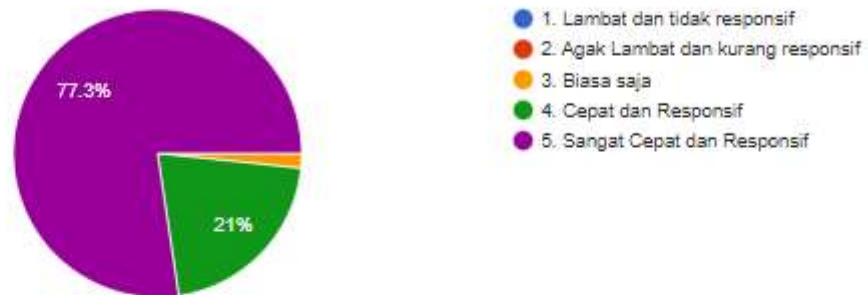
5. Dari 362 responden menyatakan tingkat keramahan layanan mengalami kesalahan skala variabel sehingga hasil dari tampilan google berubah dimana 85,1% responden menyatakan sangat ramah (32,9%+52,2%), 13,8% menyatakan Ramah (13%+0,8%) dan 1,1% menyatakan biasa saja;
6. Dari 362 responden menyatakan tingkat kenyamanan layanan adalah 67,1% sangat nyaman, 32% menyatakan nyaman dan 1% menyatakan biasa saja;
7. Dari 362 responden menyatakan tingkat kemudahan layanan adalah 69,6% sangat mudah, 28,5% menyatakan nyaman dan 1,9% menyatakan biasa saja; dan
8. Dari 362 responden menyatakan tingkat kemanfaatan layanan adalah 79,6% sangat bermanfaat, 19,1% menyatakan bermanfaat dan 1,4% menyatakan biasa saja.

Survey Kepuasan Layanan Kehumasan 2023

Bagaimana tingkat respon dan kecepatan atas layanan yang kami diberikan?

[Copy](#)

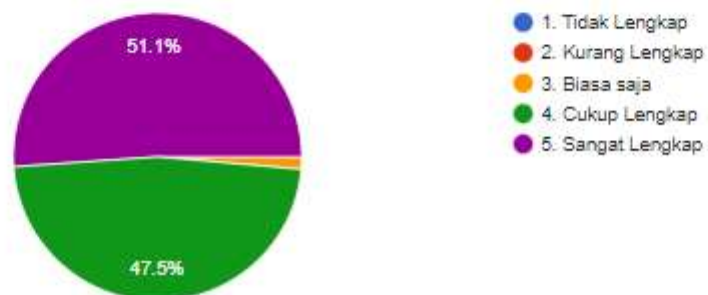
362 responses



Bagaimana tingkat kelengkapan sarana dan prasarana (Gedung, AC, Sofa/Kursi, dan alat lainnya) atas layanan kami yang diberikan?

[Copy](#)

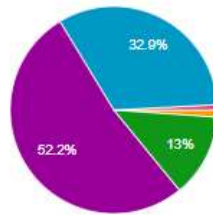
362 responses



Bagaimana tingkat keramahan atas layanan kami yang diberikan?

[Copy](#)

362 responses

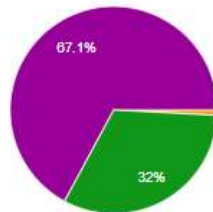


- 1. Tidak Ramah
- 2. Kurang Ramah
- 3. Biasa saja
- 4. Cukup Ramah
- 5. Sangat Ramah
- 6. Sangat Cepat dan Sangat Responsif
- 7. Cepat dan Responsif

Bagaimana tingkat kenyamanan layanan (snack/makanan/minuman/ATK yang disediakan) yang kami berikan?

[Copy](#)

362 responses

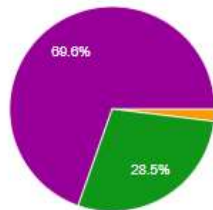


- 1. Tidak Nyaman
- 2. Kurang Nyaman
- 3. Biasa saja
- 4. Cukup Nyaman
- 5. Sangat Nyaman

Bagaimana tingkat kemudahan layanan yang kami berikan?

[Copy](#)

362 responses

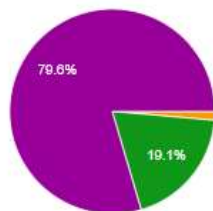


- 1. Sulit/bertele-tele
- 2. Cukup sulit/bertele-tele
- 3. Biasa saja
- 4. Cukup Mudah
- 5. Sangat Mudah

Bagaimana tingkat kemanfaatan/hasil layanan yang kami berikan bagi anda?

[Copy](#)

362 responses



- 1. Tidak Bermanfaat
- 2. Kurang Bermanfaat
- 3. Biasa saja
- 4. Cukup Bermanfaat
- 5. Sangat Bermanfaat

C. Tindak Lanjut Hasil Survey

Adapun hasil kegiatan ini akan ditindaklanjuti dengan:

1. Bahan evaluasi layanan PIK dan Kehumasan;
2. Perencanaan Kegiatan di Tahun 2024;
3. Perbaikan Kualitas Layanan; dan
4. Bahan LKE untuk penilaian WBBM 2024.