

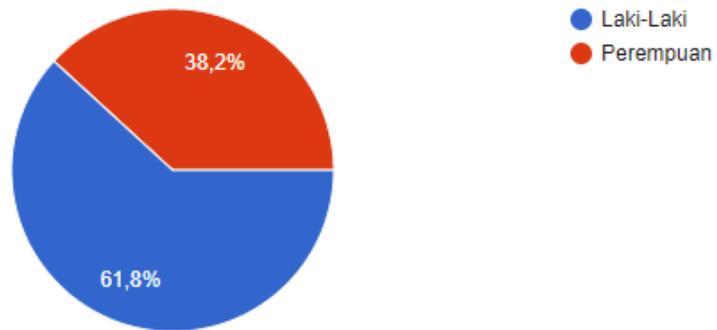
## **HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN PPID BPSDM PUPR TAHUN 2021 PERIODE JANUARI – OKTOBER**

- ❖ Telah dilakukan Survei terhadap Kepuasan Layanan PPID Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (BPSDM PUPR) periode Tahun 2021 yang menggunakan riset kuantitatif.
- ❖ Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner langsung kepada responden. Kuisisioner disampaikan secara online dengan cara survei elektronik pada website BPSDM PUPR.
- ❖ Berdasarkan data BPSDM PUPR hingga Oktober 2021 tercatat sekitar 453 responden yang ikut serta dalam pengisian kuisisioner.
- ❖ Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap Pelayanan Informasi Publik pada BPSDM PUPR maka didapat hasilnya:
  - Berdasarkan hasil data survei hingga Oktober 2021 tercatat sekitar 453 responden yang ikut serta dalam pengisian kuisisioner yang terdiri dari 61,8% responden laki-laki dan 38,2% responden perempuan.
  - Dari 453 responden, mayoritas didominasi oleh responden yang berasal dari pegawai negeri sebesar 70,2%, sedangkan sisanya berasal dari pegawai swasta sebesar 5,3% dan lainnya sebesar 24,5%.
  - Dari hasil perhitungan skor tertinggi ada pada aspek kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Sedangkan aspek kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya mendapat skor tertinggi kedua. Hal ini menunjukkan layanan informasi yang diberikan sudah sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan.
  - Aspek kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan mendapat skor tertinggi ketiga. Responden menilai bahwa petugas pelaksana layanan informasi publik sudah mumpuni dan responsif dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan pemohon. Masyarakat merasa harapannya sudah terpenuhi.
  - Berdasarkan hasil rata-rata perhitungan kepuasan pemohon informasi yaitu berada di angka 75% maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik BPSDM PUPR adalah Baik.
  - Sebagai tindaklanjut yang sudah dilakukan:
    - Bimbingan Teknis Penyusunan Laporan PPID dan Publikasi Media Sosial BPSDM Kementerian PUPR untuk peningkatan kompetensi petugas layanan.
    - Kemudahan prosedur melalui aplikasi (daftar online pelatihan, daftar online pendidikan dll).
    - Peningkatan kualitas sarana dan prasarana melalui aplikasi simapar

## HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN

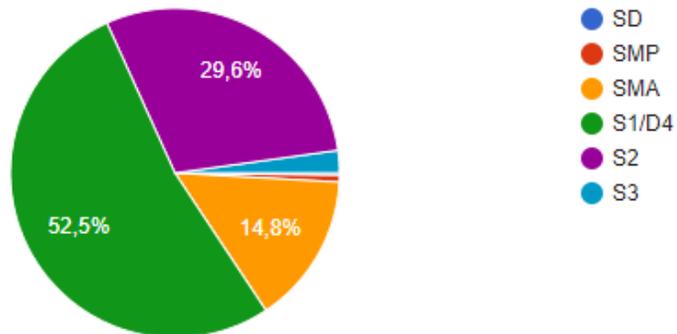
Jenis Kelamin

453 jawaban



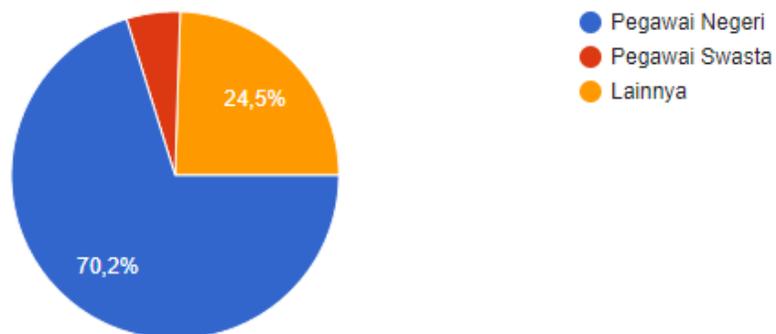
Pendidikan

453 jawaban



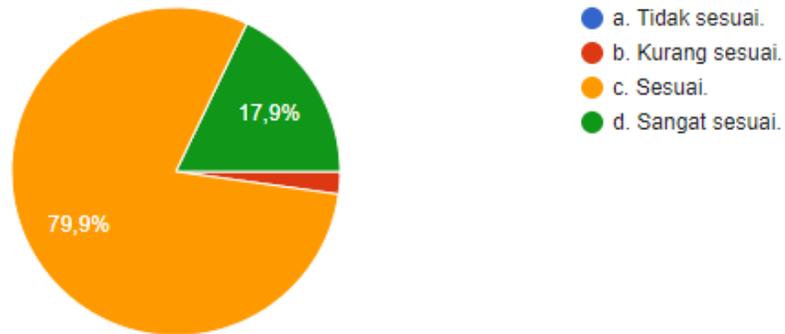
Pekerjaan

453 jawaban



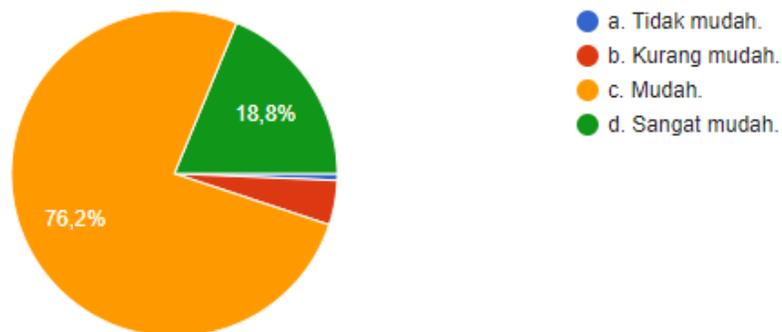
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

453 jawaban



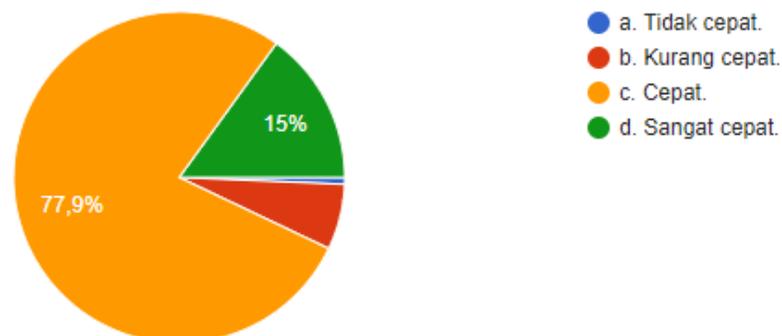
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

453 jawaban



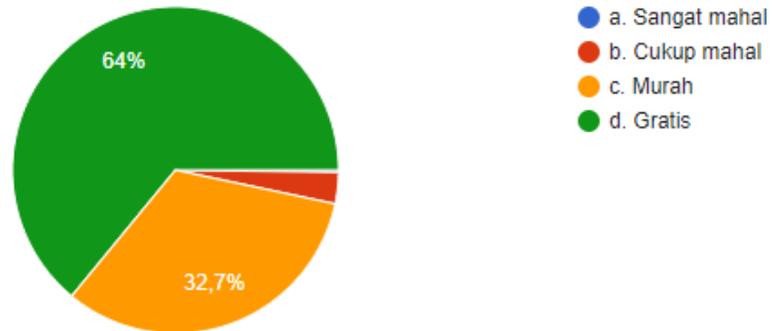
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

453 jawaban



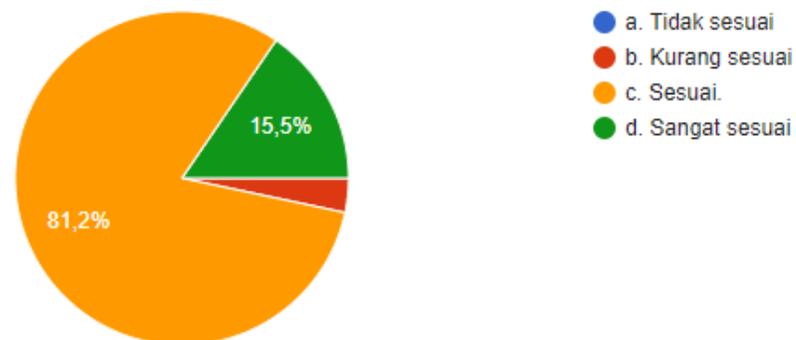
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

453 jawaban



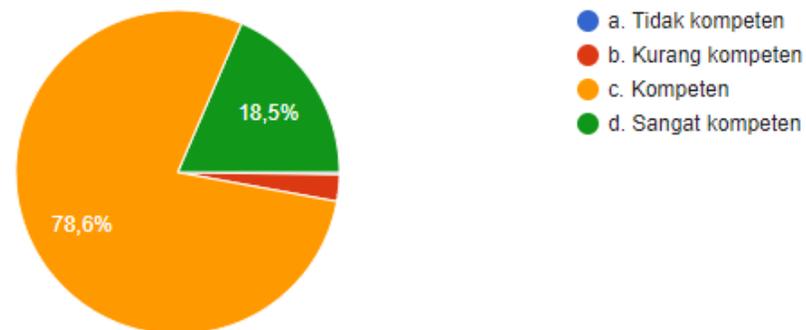
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

453 jawaban



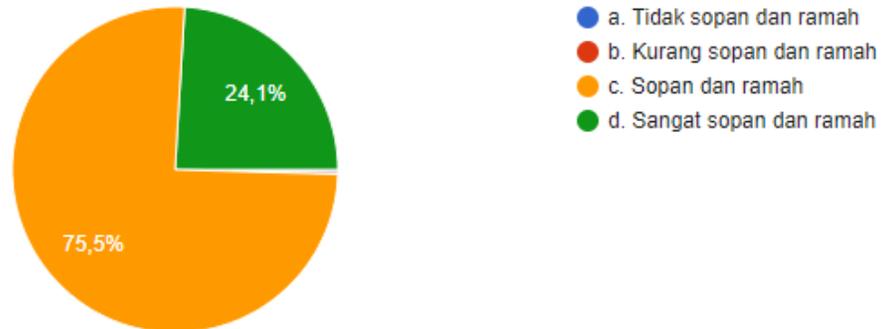
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

453 jawaban



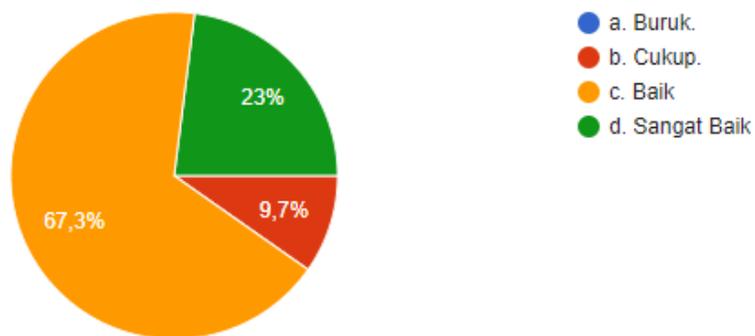
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

453 jawaban



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

452 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

449 jawaban

