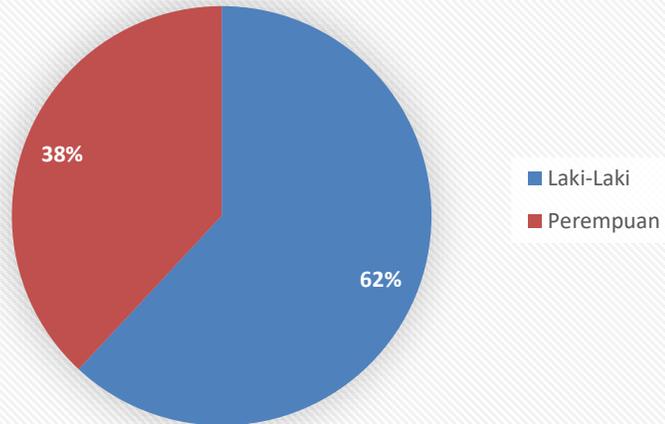


HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN BPSDM PUPR TAHUN 2021 PERIODE OKTOBER- DESEMBER

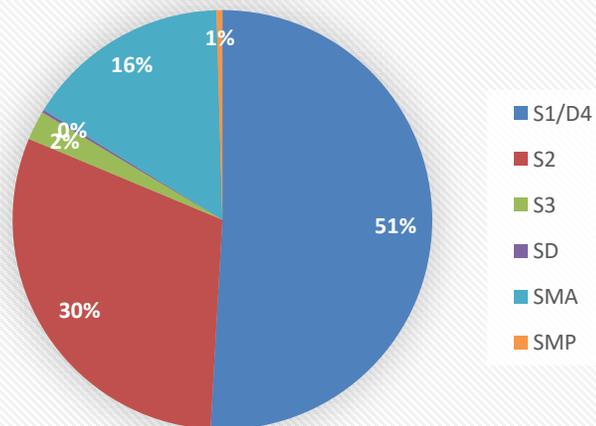
- ❖ Telah dilakukan Survei terhadap Kepuasan Layanan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (BPSDM PUPR) periode Tahun 2021 yang menggunakan riset kuantitatif.
- ❖ Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner langsung kepada responden. Kuisisioner disampaikan secara online dengan cara survei elektronik pada website BPSDM PUPR.
- ❖ Berdasarkan data BPSDM PUPR hingga Desember 2021 tercatat sekitar 155 responden yang ikut serta dalam pengisian kuisisioner.
- ❖ Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap Pelayanan Publik pada BPSDM PUPR maka didapat hasilnya:
 - Berdasarkan hasil data survei hingga Desember 2021 tercatat sekitar 155 responden yang ikut serta dalam pengisian kuisisioner yang terdiri dari 62% responden laki-laki dan 38% responden perempuan.
 - Dari 155 responden, mayoritas didominasi oleh responden yang berasal dari pegawai negeri sebesar 71%, sedangkan sisanya berasal dari pegawai swasta sebesar 5% dan lainnya sebesar 24%.
 - 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 terhadap layanan BPSDM yaitu berada di angka 93% maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Informasi Publik BPSDM PUPR adalah Baik Sekali.
 - Sebagai tindaklanjut yang sudah dilakukan:
 - Bimbingan teknis Videographer.
 - Pengembangan Sistem Manajemen Pengetahuan (Simantu).

HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN

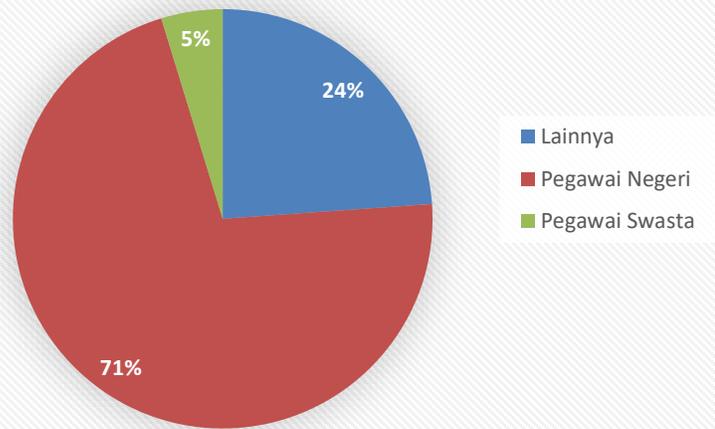
Jenis Kelamin
155 Jawaban



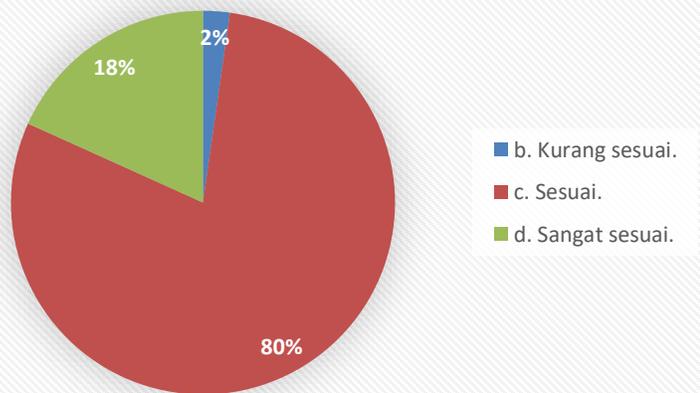
Pendidikan
155 Jawaban



Pekerjaan
155 Jawaban

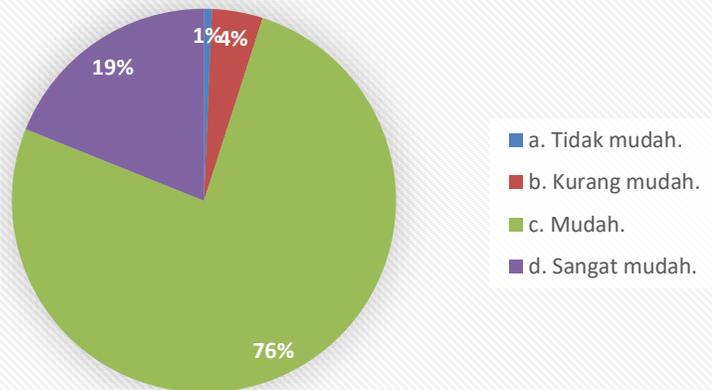


1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
155 Jawaban



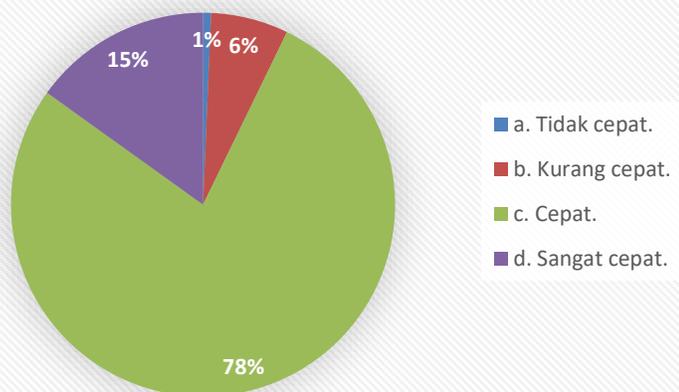
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

155 Jawaban



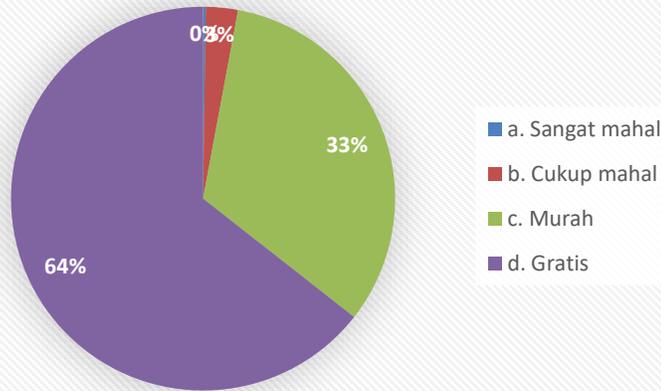
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

155 Jawaban



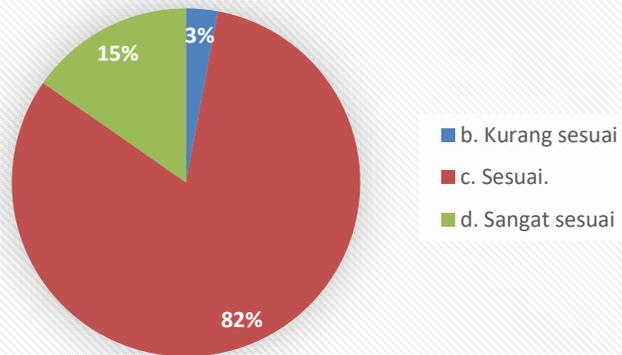
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

155 Jawaban

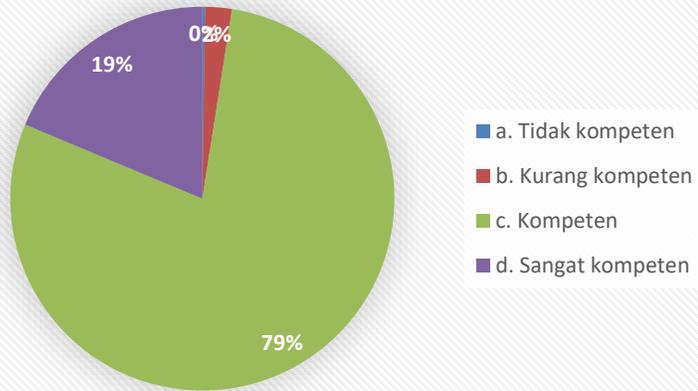


5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

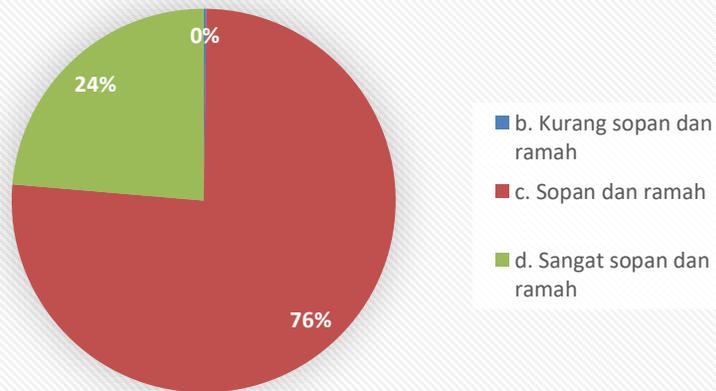
155 Jawaban



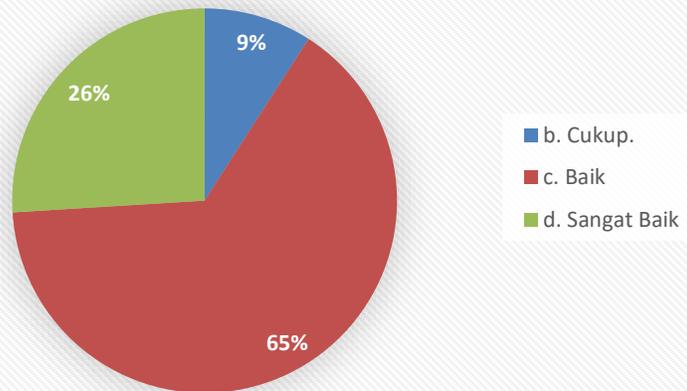
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
155 Jawaban



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



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
155 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
155 Jawaban

