

**KESIMPULAN HASIL ANALISIS KUISIONER
KEPUASAN MASYARAKAT / ASN
TERHADAP PELAYANAN DIBIRO PEMERINTAHAN DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
SETDA PROVINSI BANTEN**

Hari / Tanggal : Senin , 04 Januari 2021
Tempat : Aula Biro Pemerintahan dan Kesra Provinsi Banten Lt. 2 Gedung Terpadu SKPD
Pada Acara : Rapat Pembinaan Inovasi pelayanan Kecamatan dan Kelurahan
Jumlah Responden : 38 orang hadir (3 orang tidak mengembalikan lembar kuisisioner)

I. JAWABAN RESPONDEN ATAS PERTANYAAN KUISIONAER :

1. Bagaimanakah keramahan dan kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan ?
Jawaban Responden :
 - a. Sangat Puas (TP) = 11 orang
 - b. Puas (P) = 21 orang
 - c. Cukup Puas (CP) = 3 orang
 - d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

2. Bagaimanakah kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan ?
Jawaban Responden :
 - a. Sangat Puas (TP) = 8 orang
 - b. Puas (P) = 22 orang
 - c. Cukup Puas (CP) = 5 orang
 - d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

3. Bagaimakah kenyamanan yang diberikan dalam melayani keperluan bapak / ibu ?
Jawaban Responden :
 - a. Sangat Puas (TP) = 10 orang
 - b. Puas (P) = 17 orang
 - c. Cukup Puas (CP) = 5 orang
 - d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

4. Bagaimanakah penampilan / kerapihan pegawai dalam memberikan pelayanan ?
Jawaban Responden :
 - a. Sangat Puas (TP) = 8 orang
 - b. Puas (P) = 20 orang
 - c. Cukup Puas (CP) = 5 orang
 - d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

5. Bagaimanakah pendapat Bapak / Ibu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan ?
Jawaban Responden :
 - a. Sangat Puas (TP) = 8 orang
 - b. Puas (P) = 22 orang
 - c. Cukup Puas (CP) = 5 orang
 - d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

6. Bagaimanakah menurut Bapak / Ibu terhadap pelayanan informasi yang diberikan ?
 - a. Sangat Puas (TP) = 4 orang
 - b. Puas (P) = 22 orang
 - c. Cukup Puas (CP) = 9 orang
 - d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

7. Puaskah bapak / ibu terhadap ketepatan dalam memberikan pelayanan dan informasi yang diberikan ?
Jawaban Responden :
 - a. Sangat Puas (TP) = 8 orang
 - b. Puas (P) = 21 orang
 - c. Cukup Puas (CP) = 6 orang
 - d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

8. Bagaimana tingkat kepuasan bapak / ibu terhadap profesionalisme dalam memberikan pelayanan ?

Jawaban Responden :

- a. Sangat Puas (TP) = 6 orang
- b. Puas (P) = 19 orang
- c. Cukup Puas (CP) = 9 orang
- d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

9. Bagaimanakah menurut bapak / ibu terhadap gaya kepemimpinan yang sekarang ?

Jawaban Responden :

- a. Sangat Puas (TP) = 12 orang
- b. Puas (P) = 17 orang
- c. Cukup Puas (CP) = 6 orang
- d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

10. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu terhadap sarana dan fasilitas yang tersedia di Biro Pemerintahan ?

Jawaban Responden :

- a. Sangat Puas (TP) = 9 orang
- b. Puas (P) = 21 orang
- c. Cukup Puas (CP) = 5 orang
- d. Tidak Puas (TP) = 1 orang

II. KESIMPULAN ANALISIS JAWABAN RESPONDEN ATAS PERTANYAAN KUISIONER :

Tabel 1 :

KOMENTAR RESPONDEN

NO	NO RESPONDEN	KOMENTAR
1.	1	Semoga lebih baik lagi
2.	3	Semoga dapat lebih baik lagi
3.	5	Lebih ditingkatkan lagi dalam semua aspek
4.	8	Tingkatkan terus
5.	11	Ruang rapat terlalu terang, infokus kurang jelas
6.	16	Terimakasih atas pelayanannya yang memuaskan
7.	17	Lebih sering mengundang kecamatan untuk melakukan pembinaan
8.	20	Lebih ditingkatkan
9.	32	Kedepan mohon ditingkatkan
10.	33	Agar dapat ditingkatkan lagi
11.	36	Penjelasan proaktif

Tabel 2 :
ANALISIS JAWABAN KUISIONER

NO PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN	JUMLAH JAWABAN	NILAI	TOTAL NILAI	%
1	SP	11	4	44	30,56
	P	21	3	63	58,33
	CP	3	2	6	8,33
	TP	1	1	1	2,78
2	SP	8	4	32	22,22
	P	22	3	66	61,11
	CP	5	2	10	13,89
	TP	1	1	1	2,78
3	SP	10	4	40	27,78
	P	17	3	51	47,22
	CP	8	2	16	22,22
	TP	1	1	1	2,78
4	SP	8	4	32	22,22
	P	20	3	60	55,56
	CP	5	2	10	13,89
	TP	1	1	1	2,78
5	SP	8	4	32	22,22
	P	22	3	66	61,11
	CP	5	2	10	13,89
	TP	1	1	1	2,78
6	SP	4	4	16	11,11
	P	22	3	66	61,11
	CP	9	2	18	25,00
	TP	1	1	1	2,78
7	SP	8	4	32	22,22
	P	21	3	63	58,33
	CP	6	2	12	16,67
	TP	1	1	1	2,78
8	SP	6	4	24	16,67
	P	19	3	57	52,78
	CP	9	2	18	25,00
	TP	1	1	1	2,78
9	SP	12	4	48	33,33
	P	17	3	51	47,22
	CP	6	2	12	16,67
	TP	1	1	1	2,78
10	SP	9	4	36	25,00
	P	21	3	63	58,33
	CP	5	2	10	13,89
	TP	1	1	1	2,78

Σ RESPONDEN = 38 orang

Σ YANG MENJAWAB = 35 orang

KOMENTAR RESPONDEN

NO	NO RESPONDEN	KOMENTAR
1.	1	Semoga lebih baik lagi
2.	3	Semoga dapat lebih baik lagi
3.	5	Lebih ditingkatkan lagi dalam semua aspek
4.	8	Tingkatkan terus
5.	11	Ruang rapat terlalu terang, infokus kurang jelas
6.	16	Terimakasih atas pelayanannya yang memuaskan
7.	17	Lebih sering mengundang kecamatan untuk melakukan pembinaan
8.	20	Lebih ditingkatkan
9.	32	Kedepan mohon ditingkatkan
10.	33	Agar dapat ditingkatkan lagi
11.	36	Penjelasan proaktif