



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE : MEI S/D JUNI 2019

KECAMATAN PELAIHARI

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
2019

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2.. Dasar Hukum	2
1.3.. Tujuan	3
1.4.. Manfaat	3
1.5. Hasil yang dicapai	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1. Ruang Lingkup	6
2.2.. Tahapan Kegiatan Survei	6
2.3.. Pelaksanaan	7
2.4.. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	7
BAB III HASIL PENGUKURAN	8
3.1. Hasil pengukuran berdasarkan 9 unsur	8
BAB IV PENUTUP	10
4.1. Kesimpulan	10
4.2.. Rekomendasi	10

LAMPIRAN

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Pelaihari dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu 81.81 (Kategori B: Baik)
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling tinggi nilainya oleh responden adalah Unsur Biaya/Tarif yang terdapat pada Kecamatan Pelaihari (6,00) dan yang paling rendah (4,54) adalah unsur penanganan pengaduan saran dan masukan karena di Kecamatan Pelaihari masyarakat jarang mengadukan permasalahan, memberikan saran dan masukan karena masyarakat sudah menganggap bahwa Kecamatan Pelaihari sudah memberikan pelayanan yang prima.

4.2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan gratis tanpa tarif sesuai dengan Komitmen Kecamatan Pelaihari Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bebas Melayani.
- b. Perlu upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan yang masih rendah dimana dalam hal ini nantinya masyarakat diminta dan dihibau untuk memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun sesuai dengan harapan masyarakat.