



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE : MEI s/d JUNI 2018



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
KECAMATAN PELAIHARI
TAHUN 2018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	3
1.5. Manfaat.....	3
1.6. Hasil yang Ingin Dicapai.....	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN.....	5
2.1. Ruang Lingkup.....	5
2.2. Tahapan Kegiatan Survei.....	5
2.3. Pelaksanaan.....	6
2.4. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	7
3.1. Hasil Pengukuran berdasarkan 14 Unsur Pelayanan.....	7
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan.....	9
4.2. Rekomendasi.....	9
LAMPIRAN	

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Pelaihari dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu 73,19 (Kategori B : Baik).
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling tinggi nilainya oleh responden adalah Kecepatan Pelayanan yang terdapat pada Kecamatan Pelaihari (3,495) dan yang dianggap memiliki nilai paling rendah (2,040) adalah unsur Kewajaran Biaya Pelayanan karena Kecamatan Pelaihari tidak ada pungutan biaya untuk pelayanan (gratis).

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kecepatan pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang prima agar tingkat kepuasan masyarakat pada Kecamatan Pelaihari dapat lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.