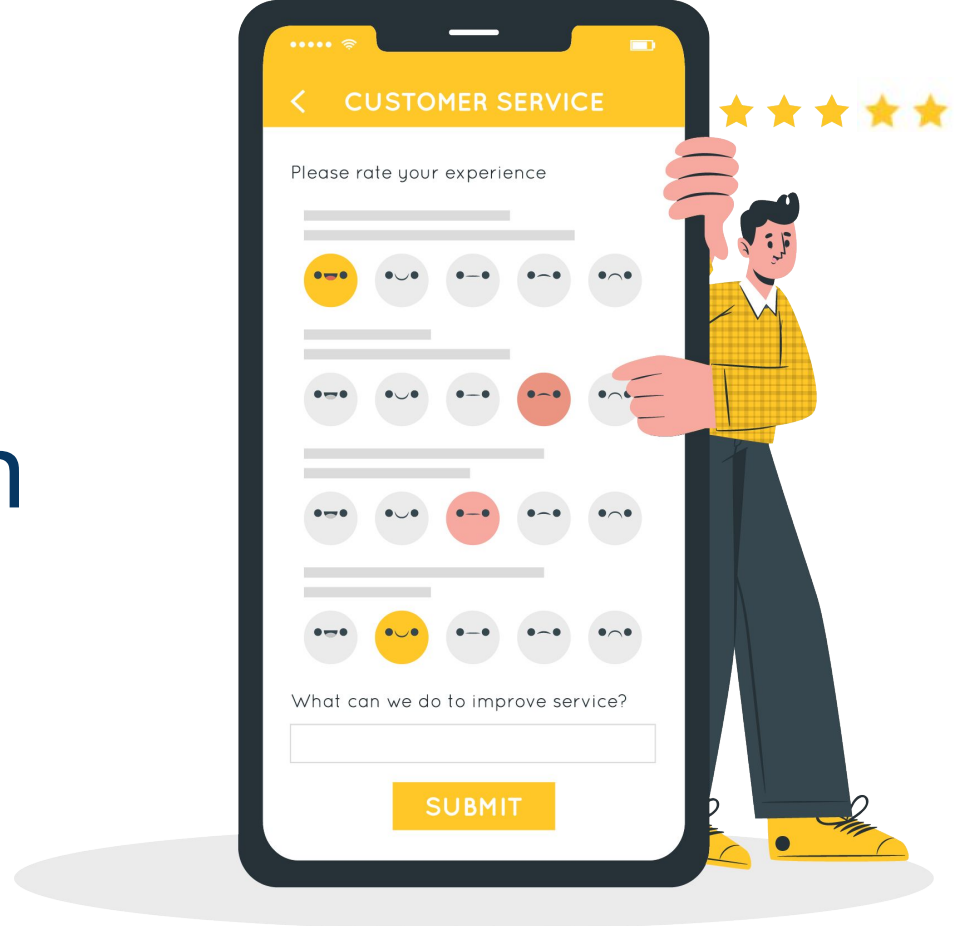




Cerdas  
Berkarakter

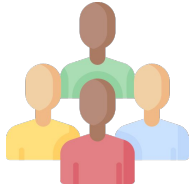
# Survei Persepsi Kualitas Pelayanan PUSPEKA





# TUJUAN

Memperoleh informasi tentang kinerja persepsi kualitas pelayanan dari pengguna layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puspeka menuju pelayanan prima



## RESPONDEN

Penerima layanan dan peserta kegiatan yang diselenggarakan Pusat Penguatan Karakter periode Januari s.d Juni 2022

Kriteria pemilihan responden berdasarkan responden yang memberikan skor maksimal pada survei internal yang diselenggarakan oleh Puspeka

Kegiatan	Jumlah Responden
P4GN/GDAD	11
DKT Bandung	10
DKT Sulsel	2
DKT Survei	3
DKT Jatim	1
DKT Sumut	2
DKT Batam	28
DKT Bali	3
PPKS	4
<b>Total</b>	<b>64</b>



# Instrumen Pertanyaan Kualitas Layanan

Soal	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Skala 1 s.d 4
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Skala 1 s.d 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Skala 1 s.d 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Skala 1 s.d 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Skala 1 s.d 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Skala 1 s.d 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	Skala 1 s.d 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Skala 1 s.d 4
9	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Skala 1 s.d 4



Responden Mengisi Survei

55



Nilai

3,90

## Komponen Kepuasan Layanan

Rata-Rata	Narasi Singkat
3.964	Kewajaran Tarif
3.945	Kemudahan Prosedur
3.927	Kecepatan Waktu
3.927	Kesesuaian Persyaratan
3.927	Kualitas Sarpras
3.909	Kompetensi Petugas
3.891	Kesesuaian Produk
3.873	Penanganan Pengaduan
3.818	Kesopanan dan Keramahan

*\*Data per 16 Juni pukul 15.00 WIB*





**Ikuti  
Kami**



**[cerdasberkarakter.kemdikbud.go.id](http://cerdasberkarakter.kemdikbud.go.id)**



**[@cerdasberkarakter.kemdikbudri](https://www.instagram.com/cerdasberkarakter.kemdikbudri)**



**[Cerdas Berkarakter Kemdikbud RI](https://www.facebook.com/CerdasBerkarakterKemdikbudRI)**



**[Cerdas Berkarakter Kemdikbud RI](https://www.youtube.com/CerdasBerkarakterKemdikbudRI)**



**[@cerdasberkarakter](https://www.tiktok.com/@cerdasberkarakter)**

**Tak Kenal, maka tak sayang :)**

