

Laporan Survei Kepuasan Layanan Publik KPK

Periode April - Juni 2021

Survei kepuasan pelayanan public KPK periode April - Juni 2021 dengan memanfaatkan google form dan disebarakan melalui beberapa saluran layanan publik KPK menghasilkan responden yang telah memberikan feedback survei berjumlah 1480 orang dari penelpon call center dengan detail sebagai berikut :

A. Jenis pelayanan Informasi

| No | Jenis Pelayanan Informasi | Jumlah |
|----|---------------------------|--------|
| 1 | LHKPN | 707 |
| 2 | DUMAS | 532 |
| 3 | GRATIFIKASI | 116 |
| 4 | Lain – Lain | 125 |

B. Persyaratan pelayanan Informasi

| NO | Tersedia persyaratan permohonan informasi yang jelas mudah, dan tidak berbelit | Jumlah |
|----|--|--------|
| 1 | sangat tidak setuju | 33 |
| 2 | Tidak Setuju | 31 |
| 3 | Ragu-ragu | 98 |
| 4 | Setuju | 313 |
| 5 | Sangat Setuju | 926 |

Sebanyak 79 responden tidak mengisi

C. Prosedur pelayanan Informasi

| NO | Tersedianya prosedur permintaan informasi perkembangan status atas permohonan pelayanan | Jumlah |
|----|---|--------|
| 1 | sangat tidak setuju | 38 |
| 2 | Tidak Setuju | 35 |
| 3 | Ragu-ragu | 129 |
| 4 | Setuju | 318 |

| | | |
|---|---------------|-----|
| 5 | sangat setuju | 881 |
|---|---------------|-----|

Sebanyak 79 responden tidak mengisi

D. Waktu Pelayanan Permohonan Informasi

| NO | Terdapat ketepatan waktu dalam pelayanan permohonan | Jumlah |
|----|---|--------|
| 1 | sangat tidak setuju | 52 |
| 2 | Tidak Setuju | 46 |
| 3 | Ragu-ragu | 165 |
| 4 | Setuju | 321 |
| 5 | sangat setuju | 808 |

Sebanyak 88 responden tidak mengisi

| NO | Terdapat informasi yang jelas mengenai waktu pelayanan permohonan | Jumlah |
|----|---|--------|
| 1 | sangat tidak setuju | 43 |
| 2 | Tidak Setuju | 42 |
| 3 | Ragu-ragu | 126 |
| 4 | Setuju | 333 |
| 5 | sangat setuju | 850 |

Sebanyak 86 responden tidak mengisi

E. Produk Layanan Informasi

| NO | Tersedianya informasi mengenai jenis pelayanan Publik yang ada di KPK | Jumlah |
|----|---|--------|
| 1 | sangat tidak setuju | 29 |
| 2 | Tidak Setuju | 25 |
| 3 | Ragu-ragu | 114 |
| 4 | Setuju | 326 |

| | | |
|---|---------------|-----|
| 5 | sangat setuju | 903 |
|---|---------------|-----|

Sebanyak 83 responden tidak mengisi

| NO | Informasi yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan | Jumlah |
|----|--|--------|
| 1 | sangat tidak setuju | 27 |
| 2 | Tidak Setuju | 32 |
| 3 | Ragu-ragu | 138 |
| 4 | Setuju | 291 |
| 5 | sangat setuju | 903 |

Sebanyak 89 responden tidak mengisi

F. Pelayanan Informasi yang dilakukan oleh Petugas

| NO | Kompetensi Petugas Pelayanan Publik | Jumlah |
|----|-------------------------------------|--------|
| 1 | sangat tidak setuju | 31 |
| 2 | Tidak Setuju | 44 |
| 3 | Ragu-ragu | 102 |
| 4 | Setuju | 289 |
| 5 | sangat setuju | 923 |

Sebanyak 91 responden tidak mengisi

| NO | Petugas bersikap proaktif dalam memberikan pelayanan informasi | Jumlah |
|----|--|--------|
| 1 | sangat tidak setuju | 34 |
| 2 | Tidak Setuju | 36 |
| 3 | Ragu-ragu | 113 |
| 4 | Setuju | 266 |
| 5 | sangat setuju | 946 |

Sebanyak 85 responden tidak mengisi