

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Periode 2024



BPK PERWAKILAN PROVINSI BANTEN

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Periode 2024

A

Kategori Sangat Baik

3,98

Nilai Rata-Rata

99,62

Nilai SKM



* Survey terdiri dari 59 Responden

**Pengukuran menggunakan skala 1-4

1

Aspek Layanan Informasi

Meliputi :

1. Ketersediaan Informasi **(4,00)**
2. Kemudahan Akses **(4,00)**
3. Kelengkapan Informasi **(4,00)**

2

Aspek Layanan Petugas

Meliputi :

1. Keramahan **(4,00)**
2. Respon **(3,86)**
3. Inisiatif **(4,00)**
4. Kualitas Petugas **(4,00)**

3

Aspek Sarana Prasarana

Meliputi :

1. Kebersihan **(4,00)**
2. Keamanan **(4,00)**
3. Kenyamanan **(4,00)**

Budaya Kerja **JAWARA**

<https://banten-ppid.bpk.go.id> Jujur Ahli Wibawa Amanah Responsif Adaptif

www.banten.bpk.go.id

I. PENDAHULUAN

Untuk mengevaluasi kualitas pemberian pelayanan informasi publik, BPK Perwakilan Provinsi Banten melakukan survei kepuasan atas pelayanan informasi yang telah diberikan kepada publik. Melalui survei ini, publik dapat memberikan penilaian atas pelayanan yang telah diterima

Survei yang digunakan mengacu pada indikator penilaian berdasarkan peraturan KemenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan terlihat dari besarnya angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Angka IKM memiliki arti bahwa mutu pelayanan dibagi dalam empat tingkatan, yaitu:

- Skor 88,31 - 100 (A = Sangat Baik)
- Skor 76,61 - 88,30 (B = Baik)
- Skor 65,00 - 76,60 (C = Kurang Baik)
- Skor 25,00 - 64,99 (D = Tidak Baik)

Pengumpulan data survei dilakukan menggunakan skala pengukuran 1 sampai 4.

II. HASIL SURVEI DAN PERHITUNGAN IKM

Berikut adalah hasil penilaian survei kepuasan masyarakat (SKM) atas pelayanan publik di BPK Perwakilan Provinsi Banten selama periode tahun 2024:

Komponen	Hasil
Jumlah Responden	59 Responden
Nilai Rata-Rata (Skala 1-4)	3,98
Nilai SKM (Konversi)	99,62
Kategori Mutu Pelayanan	A (Sangat Baik)

Dari perhitungan angka tersebut, diperoleh nilai SKM sebesar 99,62. Angka IKM tersebut memiliki arti bahwa mutu pelayanan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Banten selama tahun 2024 adalah "Sangat Baik"

III. ANALISIS UNSUR PENILAIAN

Hasil analisis terhadap unsur-unsur penilaian pada survei tahun 2024 dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama layanan sebagai berikut:

1. Aspek Layanan Informasi

Pada aspek ini, penilaian difokuskan pada ketersediaan dan kemudahan informasi yang disajikan. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai sempurna (4,00) untuk seluruh sub-indikator:

- **Ketersediaan Informasi:** Nilai 4,00.
- **Kemudahan Akses:** Nilai 4,00.
- **Kelengkapan Informasi:** Nilai 4,00.

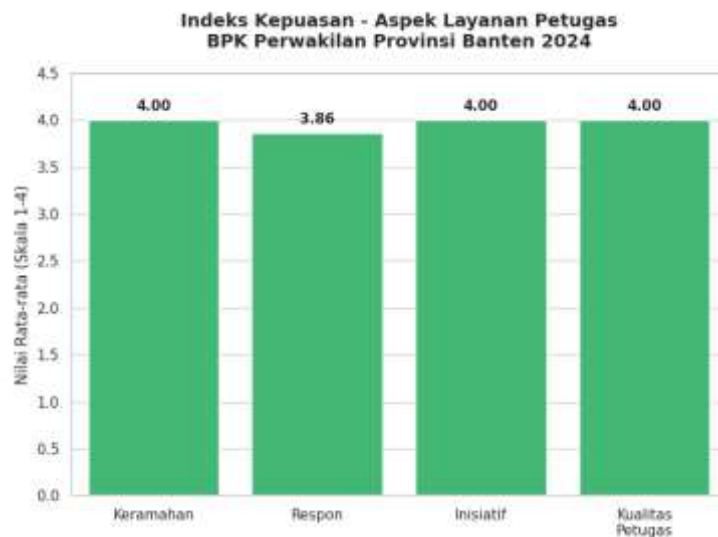


Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan oleh BPK Perwakilan Provinsi Banten dinilai sangat lengkap dan mudah diakses oleh pemohon informasi.

2. Aspek Layanan Petugas

Aspek ini menilai kompetensi dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Rincian penilaian adalah sebagai berikut:

- **Keramahan:** Nilai 4,00.
- **Inisiatif:** Nilai 4,00.
- **Kualitas Petugas:** Nilai 4,00.
- **Respon:** Nilai 3,86.

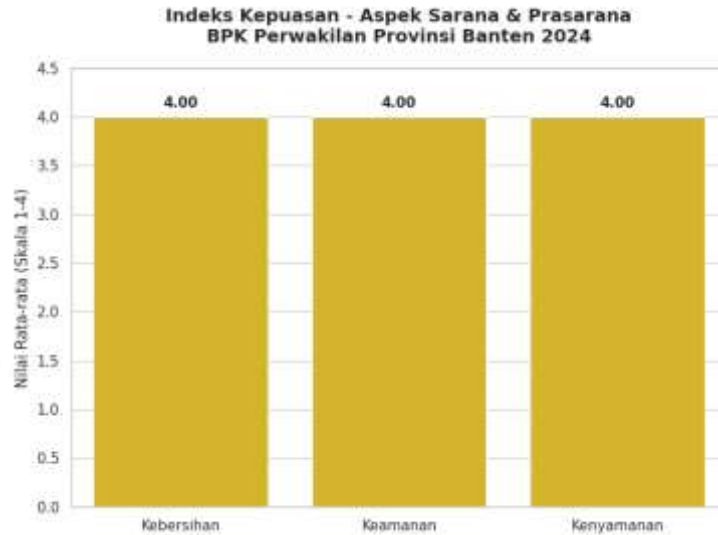


Secara umum, petugas dinilai sangat kompeten, ramah, dan memiliki inisiatif tinggi. Meskipun indikator respon mendapatkan nilai 3,86, angka ini masih tergolong dalam kategori sangat baik, mencerminkan komitmen petugas dalam melayani kebutuhan informasi publik.

3. Aspek Sarana dan Prasarana

Kualitas fasilitas pendukung pelayanan mendapatkan apresiasi tertinggi dari responden dengan nilai rata-rata sempurna:

- **Kebersihan:** Nilai 4,00.
- **Keamanan:** Nilai 4,00.
- **Kenyamanan:** Nilai 4,00.



Responden menilai bahwa lingkungan pelayanan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Banten sangat bersih, aman, dan nyaman.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024, BPK Perwakilan Provinsi Banten berhasil mempertahankan kinerja pelayanan informasi publik dengan predikat "Sangat Baik" (Nilai SKM 99,62).

Capaian ini sejalan dengan budaya kerja JAWARA (Jujur, Ahli, Wibawa, Amanah, Responsif, Adaptif) dan nilai dasar yang diterapkan oleh seluruh jajaran BPK Perwakilan Provinsi Banten untuk terus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.