



Labuan Bajo Flores
Tourism Authority

Badan Pelaksana Labuan Bajo Flores

Laporan Survei Kepuasan Publik

Oktober 2021

THE
F
PEOPLE

Tujuan



Survei Kepuasan Publik ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan publik sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagaimana:

A. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.

B. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan

Sasaran



- A. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pariwisata Negara.
- B. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- C. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pariwisata Negara.
- D. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pariwisata Negara.

Metode Survei



Metode Survei

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner elektronik dan non-elektronik. Metode analisis menggunakan metode analisis deskriptif dalam menentukan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

Pelaksanaan & Teknik



Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun Instrumen Survei
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) Menentukan Responden
- 4) Melaksanakan Survei
- 5) Mengolah Hasil Survei
- 6) Menyajikan Dan Melaporkan Hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 7) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
- 8) Kuesioner elektronik (internet)

Indikator Pertayaan

- 1) Ketersediaan Informasi Publik
- 2) Keakuratan Informasi Publik
- 3) Kecepatan Pelayanan Petugas
- 4) Kesesuaian Pelayanan Petugas
- 5) Kemampuan Pelayanan Petugas
- 6) Kesopanan & Sikap Petugas
- 7) Tampilan & Desain Informasi Publik
- 8) Penanganan Pengaduan Informasi Publik
- 9) Kualitas Layanan Informasi Publik
- 10) Situasi Pelayanan Informasi Publik

Profil Responden

A. Domisili

- Aceh = 1 Responden
- Sumatera Utara = 3 Responden
- Sumatera Barat = 3 Responden
- DKI Jakarta = 21 Responden
- Jawa Barat = 2 Responden
- Jawa Tengah = 2 Responden
- Jawa Timur = 2 Responden
- Bali = 15 Responden
- NTT = 192 Responden
- NTB = 7
- Sulawesi Selatan = 2

Profil Responden

B. Usia

- Umur 18 - 27 = 67 Responden
- Umur 28 - 42 = 109 Responden
- Umur 43 - 52 = 55 Responden
- Umur 53 - 72 = 19 Responden

C. Jenis Kelamin

- Perempuan = 75 Responden
- Laki - Laki = 175 Responden

Profil Responden



D. Tingkat Pendidikan

- SD/SMP/Sederajat = 9
- SMA/D1/D2/Sederajat = 50
- D3/D4/S1 = 164
- S2/S3 = 27

Profil Responden

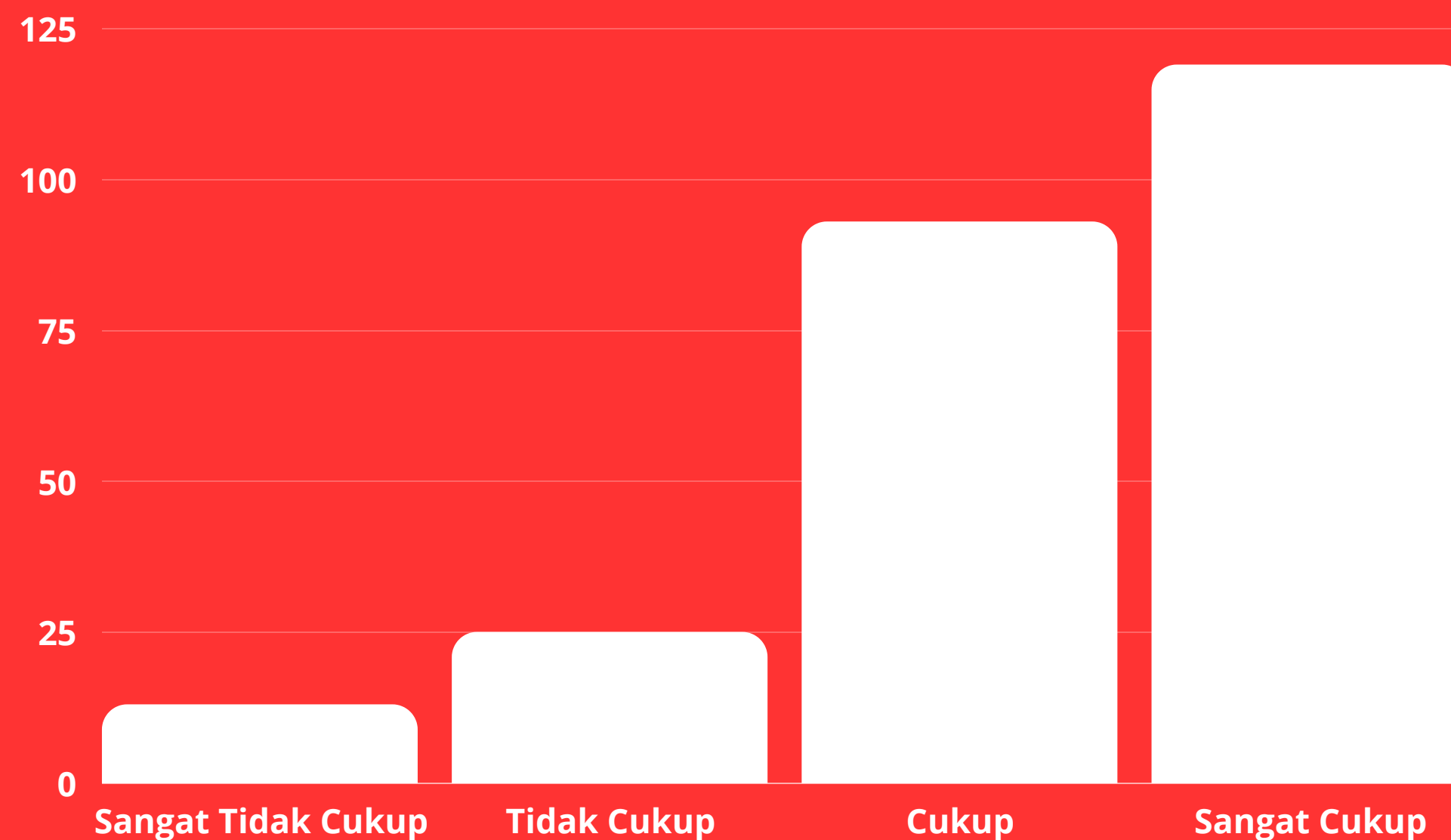


D. Tingkat Pendidikan

- SD/SMP/Sederajat = 9
- SMA/D1/D2/Sederajat = 50
- D3/D4/S1 = 164
- S2/S3 = 27

Hasil Survei

Bagaimana ketersediaan informasi pada aset digital informasi publik yang dimiliki Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



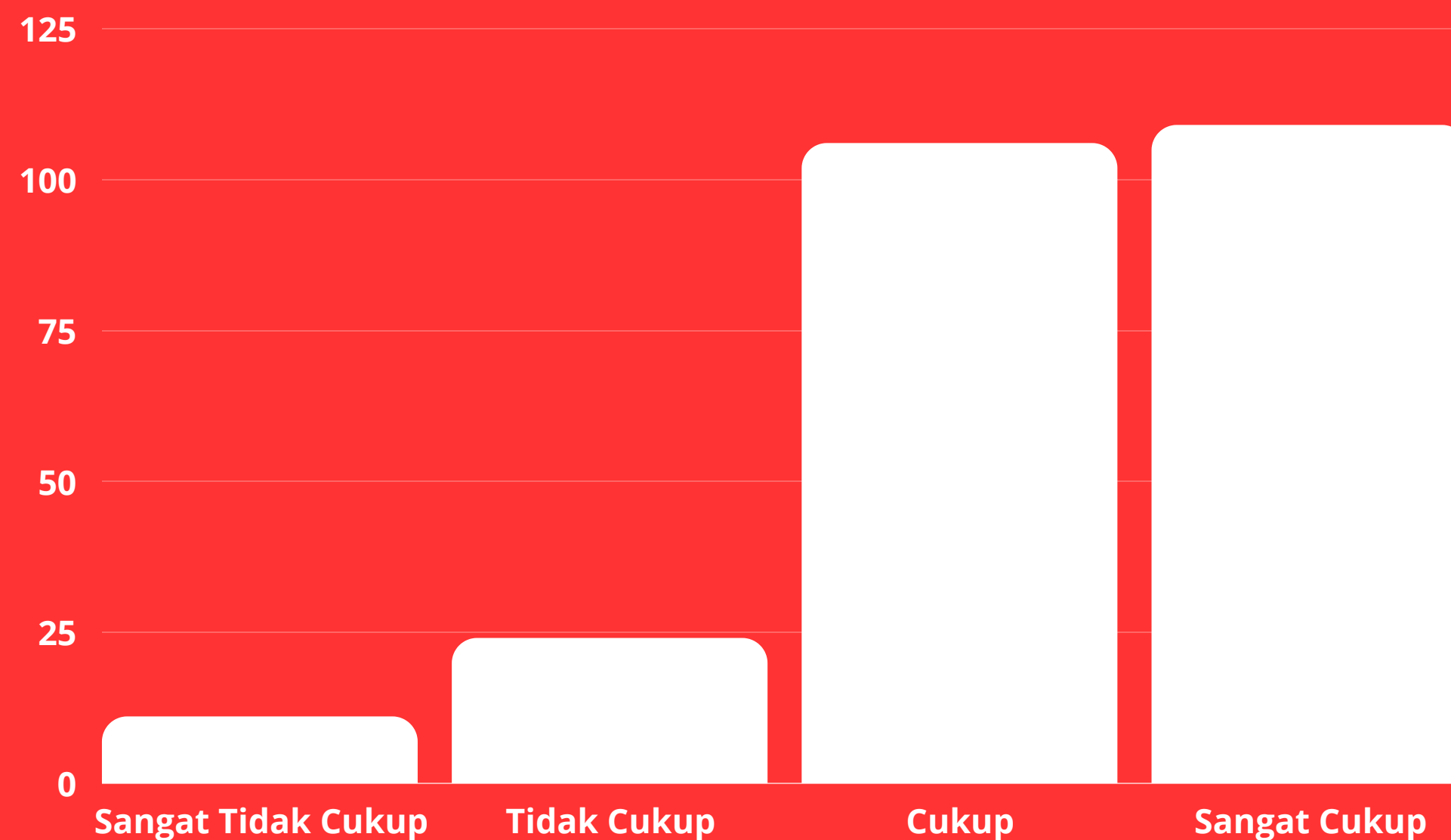
Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3,27 = Sangat Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 13 Responden
- Tidak Cukup = 25 Responden
- Cukup = 93 Responden
- Sangat Cukup = 119 Responden

Hasil Survei

Bagaimana keakuratan informasi dari pelayanan informasi publik yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3,25 = Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 11 Responden
- Tidak Cukup = 24 Responden
- Cukup = 106 Responden
- Sangat Cukup = 109 Responden

Hasil Survei

Bagaimana kecepatan pelayanan informasi publik yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



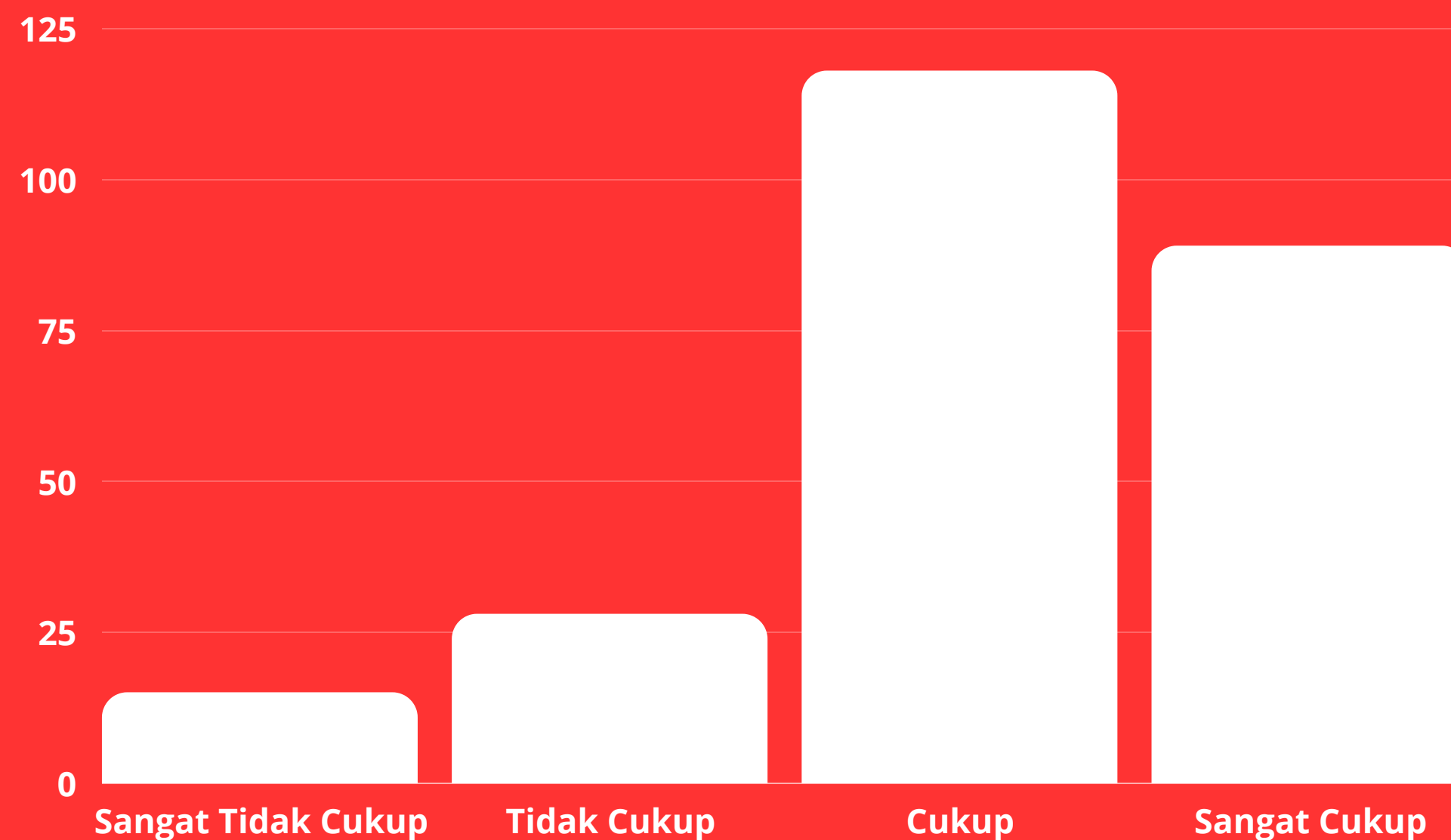
Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3 ,19 = Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 11 Responden
- Tidak Cukup = 31 Responden
- Cukup = 107 Responden
- Sangat Cukup = 101 Responden

Hasil Survei

Bagaimana kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan harapan pemohon yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



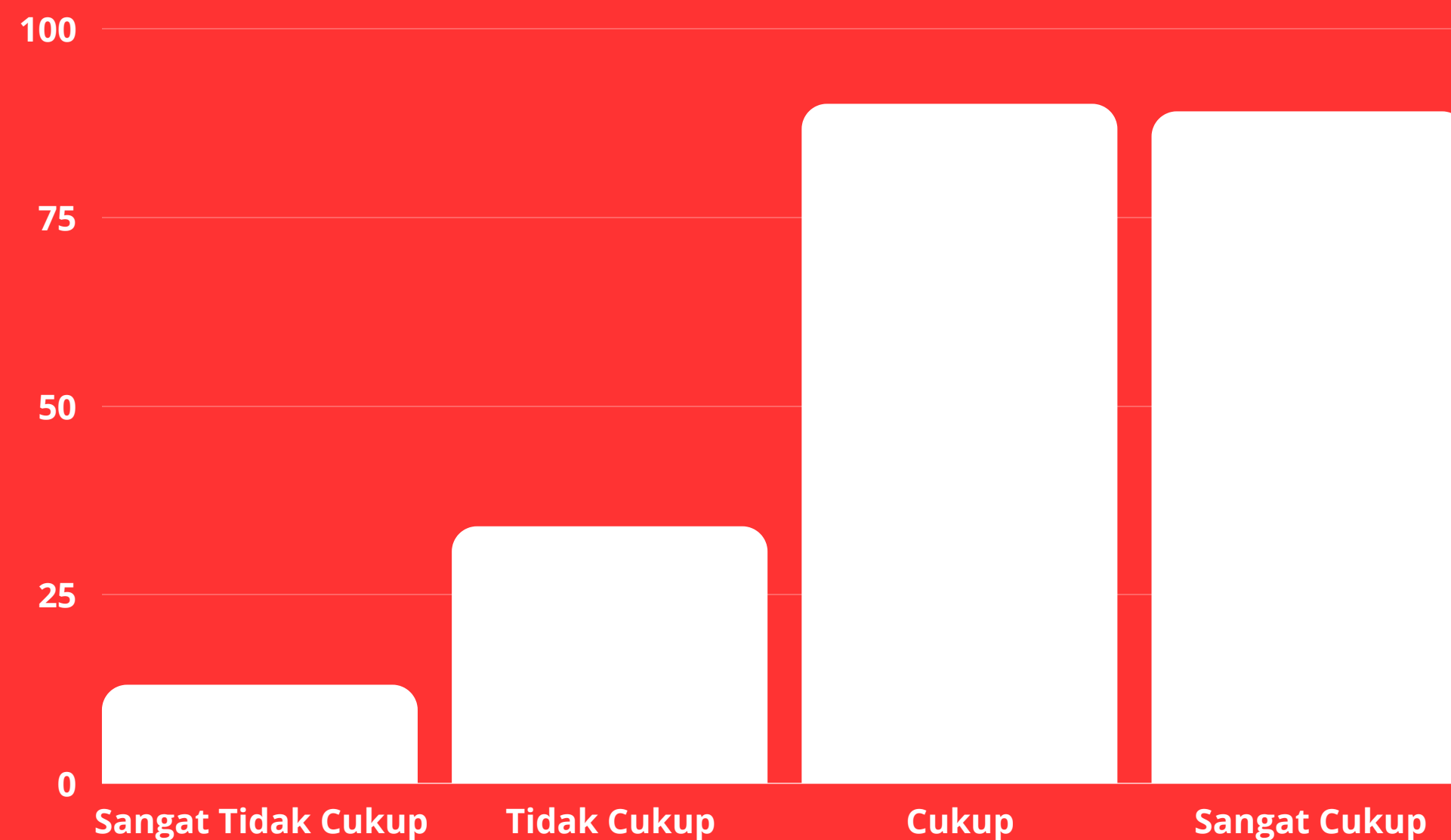
Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3,12 = Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 15 Responden
- Tidak Cukup = 28 Responden
- Cukup = 118 Responden
- Sangat Cukup = 89 Responden

Hasil Survei

Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan keterangan pelayanan informasi publik yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3,21 = Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 13 Responden
- Tidak Cukup = 34 Responden
- Cukup = 90 Responden
- Sangat Cukup = 113 Responden

Hasil Survei

Bagaimana Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3,42 = Sangat Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 12 Responden
- Tidak Cukup = 20 Responden
- Cukup = 69 Responden
- Sangat Cukup = 149 Responden

Hasil Survei

Bagaimana tampilan desain dari pelayanan publik yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



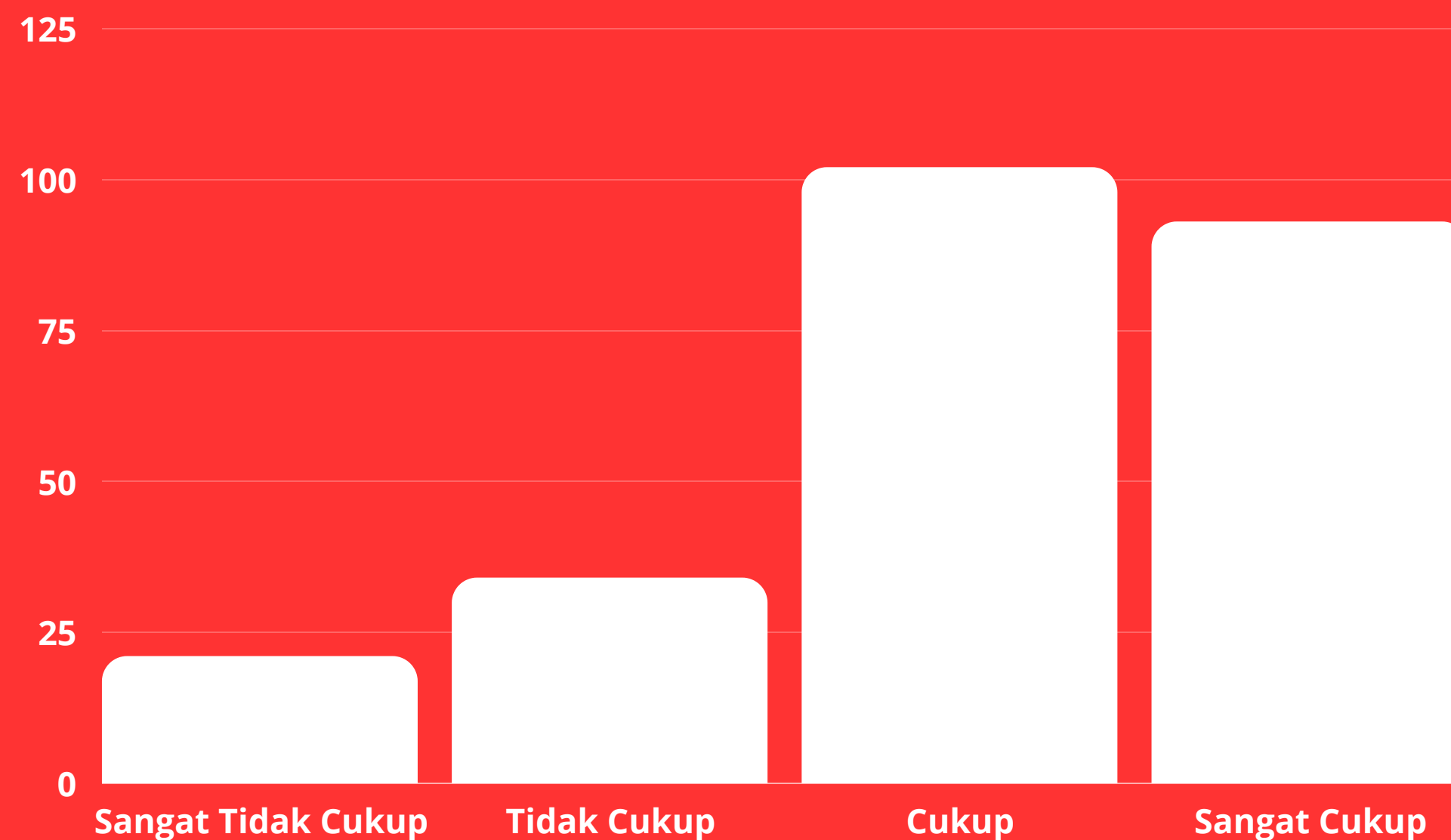
Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3 ,33 = Sangat Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 11 Responden
- Tidak Cukup = 24 Responden
- Cukup = 86 Responden
- Sangat Cukup = 129 Responden

Hasil Survei

Bagaimana penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3,06 = Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 21 Responden
- Tidak Cukup = 34 Responden
- Cukup = 102 Responden
- Sangat Cukup = 93 Responden

Hasil Survei

Bagaimana kualitas layanan yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



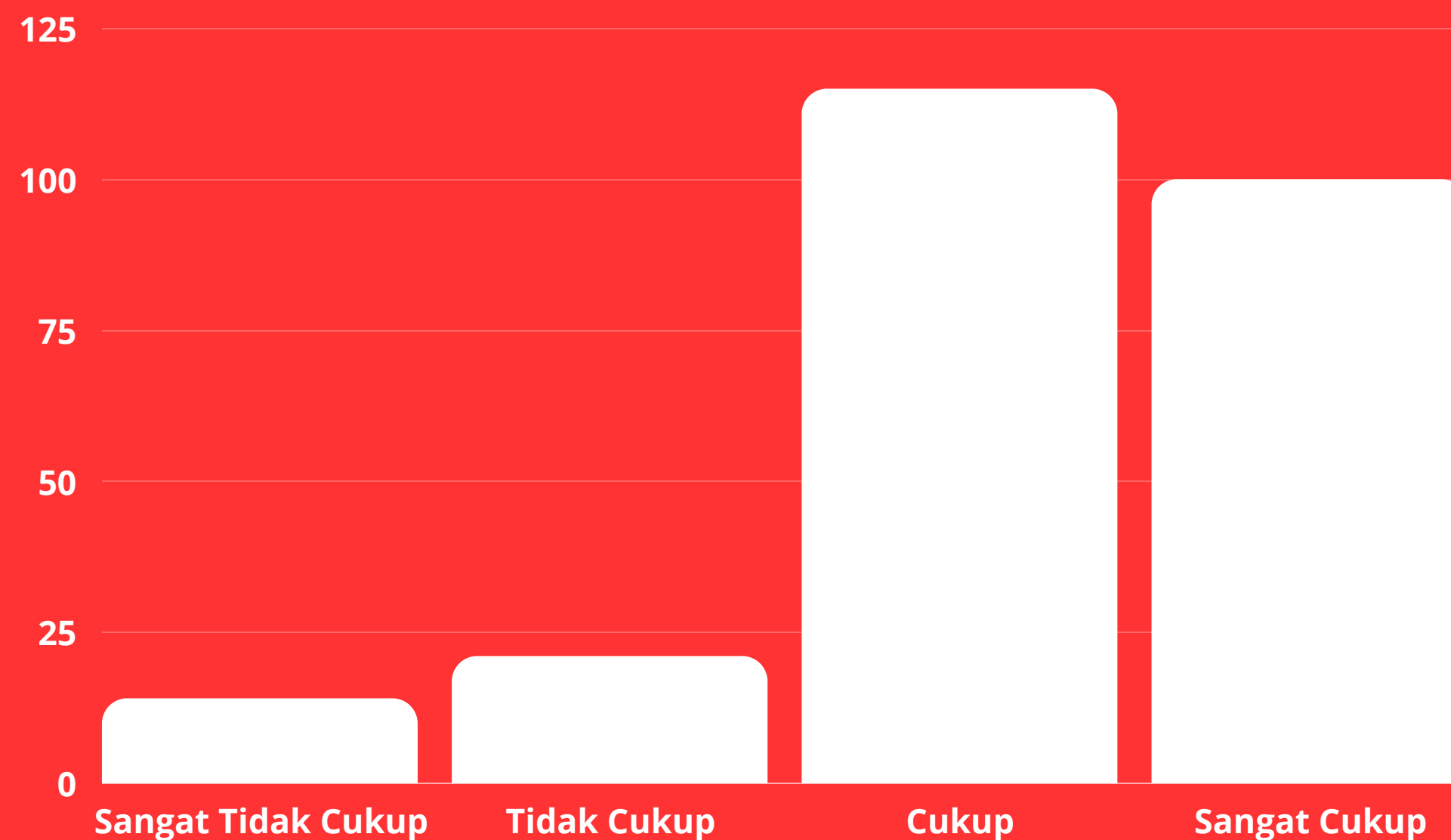
Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3,24 = Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 18 Responden
- Tidak Cukup = 20 Responden
- Cukup = 94 Responden
- Sangat Cukup = 118 Responden

Hasil Survei

Bagaimana situasi pelayanan yang diterapkan Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores?



Nilai rata-rata dari 250 Responden pada pertanyaan tersebut jika dihitung dari rentang nilai 1-4 adalah

3,20 = Cukup

- Sangat Tidak Cukup = 14 Responden
- Tidak Cukup = 21 Responden
- Cukup = 115 Responden
- Sangat Cukup = 100 Responden

Hasil Survei



Total dari keseluruhan 250 Responden yang memberikan nilai terhadap Survei Kepuasan Publik Badan Otorita Labuan Bajo Flores jika dihitung melalui rentang nilai yang di Konversi 1-100 , Badan Otorita Labuan Bajo Flores mendapatkan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **80,81 = Cukup**

TERIMAKASIH



Labuan Bajo Flores
Tourism Authority