

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**



**OLEH:  
PUSAT PENJAMINAN MUTU**

**POLITEKNIK PARIWISATA BALI  
2021**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PUSAT LAYANAN  
POLITEKNIK PARIWISATA BALI  
TAHUN 2021**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap Politeknik Pariwisata Bali (Poltekpar Bali) dan meningkatkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana di Poltekpar Bali di tahun-tahun berikutnya. Survei dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan Poltekpar Bali. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan cara pengisian kuesioner secara langsung yang disebarakan melalui link yang dirancang dan dibuat khusus untuk kebutuhan survey.

Kuesioner berisi 9 pernyataan dan pertanyaan tentang persepsi responden terhadap Pelayanan Pusat Layanan Poltekpar Bali. Pertanyaan yang diajukan bersifat tertutup, dimana responden diminta memilih diantara pilihan jawaban yang telah disediakan.

Interval *skala likert* yang digunakan sebagai acuan adalah sebagai berikut :

1,00 – 1,75 = Sangat tidak baik

1,76 – 2,50 = Tidak baik

2,51 – 3,25 = Baik

3,26 – 4,00 = Sangat baik

## 1) Penilaian terhadap Layanan Asrama

**Tabel 1**  
**Hasil Kuesioner Layanan Asrama**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	2	3	30	14	154	3,14	Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	2	3	30	14	154	3,14	Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	2	3	27	17	157	3,20	Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	2	2	31	14	155	3,16	Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	3	4	29	13	150	3,06	Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	2	3	30	14	154	3,14	Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	3	2	28	16	155	3,16	Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	3	1	28	17	157	3,20	Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	3	1	30	15	155	3,16	Baik
	Rata-Rata					155	3,16	Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **baik** terhadap layanan asrama dengan nilai sebesar 3,16. Dalam Tabel 1 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** yaitu poin nomor 5 tentang kecepatan pelayanan.

## 2) Penilaian terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan

**Tabel 2**  
**Hasil Kuesioner Layanan Akademik dan Kemahasiswaan**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	3	91	141	843	3,59	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	1	1	98	135	837	3,56	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	88	145	848	3,61	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	4	95	136	837	3,56	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	2	8	102	123	816	3,47	Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	4	72	159	860	3,66	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	1	8	106	120	815	3,47	Sangat Baik

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	1	3	74	157	857	3,65	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	1	0	84	150	853	3,63	Sangat Baik
Rata-Rata						841	3,58	Sangat Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan dengan nilai sebesar 3,58. Dalam Tabel 2 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** ada dua poin yaitu poin nomor 5 tentang kecepatan pelayanan dan poin 7 tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan.

### 3) Penilaian terhadap Layanan Kerjasama dan Hubungan Internasional

**Tabel 3**  
**Hasil Kuesioner Layanan Kerjasama dan Hubungan Internasional**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	1	34	38	256	3,51	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	1	40	32	250	3,42	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	38	34	252	3,45	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	42	31	250	3,42	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	3	44	26	242	3,32	Sangat Baik

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	35	37	255	3,49	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	4	41	28	243	3,33	Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	1	37	35	253	3,47	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	1	40	32	250	3,42	Sangat Baik
Rata-Rata						250	3,42	Sangat Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan kerjasama dan hubungan internasional dengan nilai sebesar 3,42. Dalam Tabel 3 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** pada poin nomor 5 tentang kecepatan pelayanan.

#### 4) Penilaian terhadap Layanan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

**Tabel 4**  
**Hasil Kuesioner Layanan Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	0	27	18	153	3,40	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	0	23	22	157	3,49	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	24	21	156	3,47	Sangat Baik

4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	24	21	156	3,47	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	1	27	17	151	3,36	Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	22	23	158	3,51	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	1	22	22	156	3,47	Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	0	23	22	157	3,49	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	0	27	18	153	3,40	Sangat Baik
Rata-Rata						155	3,45	Sangat Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan kerjasama dan hubungan internasional dengan nilai sebesar 3,45. Dalam Tabel 4 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** pada poin nomor 5 tentang kecepatan pelayanan.

##### 5) Penilaian terhadap Layanan Pusat Penjaminan Mutu

**Tabel 5**  
**Hasil Kuesioner Layanan Pusat Penjaminan Mutu**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	22	19	146	3,40	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur	0	2	20	21	148	3,44	Sangat Baik

	elayanan di Pusat Layanan ini?							
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	21	20	147	3,42	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	19	22	149	3,47	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	3	19	21	147	3,42	Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	16	25	152	3,53	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	3	21	19	145	3,37	Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	2	22	19	146	3,40	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	2	23	18	145	3,37	Sangat Baik
	Rata-Rata					147	3,42	Sangat Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan pusat penjaminan mutu dengan nilai sebesar 3,42. Dalam Tabel 5 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** ada dua poin yaitu pada poin nomor 7 tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan dan poin 9 tentang sarana dan prasarana pelayanan.



## 6) Penilaian terhadap Layanan Perpustakaan

**Tabel 6**  
**Hasil Kuesioner Layanan Perpustakaan**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	22	19	146	3,40	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	20	21	148	3,44	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	21	20	147	3,42	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	19	22	149	3,47	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	3	19	21	147	3,42	Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	16	25	152	3,53	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	3	21	19	145	3,37	Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	2	22	19	146	3,40	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	2	23	18	145	3,37	Sangat Baik

	Rata-Rata	147	3,42	Sangat Baik
--	-----------	-----	------	-------------

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan perpustakaan dengan nilai sebesar 3,42. Dalam Tabel 6 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** ada dua poin yaitu pada poin nomor 7 tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan dan poin 9 tentang sarana dan prasarana pelayanan.

## 7) Penilaian terhadap Layanan LSP P1

**Tabel 7**  
**Hasil Kuesioner Layanan Layanan LSP P1**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	0	29	39	243	3,57	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	0	30	38	242	3,56	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	32	36	240	3,53	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	31	37	241	3,54	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	26	40	242	3,56	Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	0	24	44	248	3,65	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	2	31	35	237	3,49	Sangat Baik

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	0	21	47	251	3,69	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	0	29	39	243	3,57	Sangat Baik
Rata-Rata						243	3,57	Sangat Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan LSP P1 dengan nilai sebesar 3,57. Dalam Tabel 7 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** pada poin nomor 7 tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan.

#### 8) Penilaian terhadap Layanan Kewirausahaan dan Bimbingan Karir

**Tabel 8**  
**Hasil Kuesioner Layanan Kewirausahaan dan Bimbingan Karir**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	30	36	238	3,50	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	1	31	36	239	3,51	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	34	33	236	3,47	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	30	37	240	3,53	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	1	34	33	236	3,47	Sangat Baik

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	27	40	243	3,57	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	2	35	31	233	3,43	Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	1	29	38	241	3,54	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	1	35	32	235	3,46	Sangat Baik
Rata-Rata						238	3,50	Sangat Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan Kewirausahaan dan Bimbingan Karir dengan nilai sebesar 3,50. Dalam Tabel 8 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** pada poin nomor 7 tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan.

#### 9) Penilaian terhadap Layanan Pusat Bahasa

**Tabel 9**  
**Hasil Kuesioner Layanan Pusat Bahasa**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	1	2	101	130	828	3,54	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	105	127	827	3,53	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab	0	3	106	125	824	3,52	Sangat Baik

	Petugas dalam memberikan pelayanan?							
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	3	107	124	823	3,52	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	11	113	110	801	3,42	Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	92	140	840	3,59	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	7	116	111	806	3,44	Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	3	95	136	835	3,57	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	3	107	124	823	3,52	Sangat Baik
	Rata-Rata					823	3,52	Sangat Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan Pusat Bahasa dengan nilai sebesar 3,52. Dalam Tabel 9 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** pada poin nomor 5 tentang kecepatan pelayanan.

## 10) Penilaian terhadap Layanan Transportasi

**Tabel 10**  
**Hasil Kuesioner Layanan Transportasi**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	33	28	215	3,41	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	1	31	31	219	3,48	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	30	32	220	3,49	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	30	31	218	3,46	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	32	29	216	3,43	Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	25	36	223	3,54	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	1	28	34	222	3,52	Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	2	25	36	223	3,54	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	2	30	31	218	3,46	Sangat Baik

	Rata-Rata	219	3,48	Sangat Baik
--	-----------	-----	------	-------------

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan Transportasi dengan nilai sebesar 3,48. Dalam Tabel 10 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** pada poin nomor 1 tentang kemudahan prosedur pelayanan.

### 11) Penilaian terhadap Layanan Pusat Layanan Terpadu

**Tabel 11**  
**Hasil Kuesioner Layanan Pusat Layanan Terpadu**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	19	22	149	3,47	Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	2	22	19	146	3,40	Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	22	19	146	3,40	Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	2	20	21	148	3,44	Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Pusat Layanan ini?	0	3	20	20	146	3,40	Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan?	0	1	17	25	153	3,56	Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	3	19	21	147	3,42	Sangat Baik

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Pusat Pelayanan ini ?	0	2	19	22	149	3,47	Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	2	23	18	145	3,37	Sangat Baik
	Rata-Rata					148	3,44	Sangat Baik

Responden secara rata-rata memberikan penilaian **sangat baik** terhadap layanan Pusat Layanan Terpadu dengan nilai sebesar 3,44. Dalam Tabel 11 terlihat pernyataan mendapat **penilaian paling rendah** pada poin nomor 9 tentang sarana dan prasarana pelayanan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap pusat layanan, maka didapat hasilnya: bahwa dari 9 item pertanyaan diperoleh bahwa 45% (5 pusat layanan) dari 11 pusat layanan menunjukkan penilaian paling rendah paling banyak pada item nomor 5 tentang kecepatan pelayanan dan item nomor 7 tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan.
2. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah pusat layanan perlu dimonitor dalam kecepatan dan waktu pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui pengawasan dari atasan baik secara langsung maupun tidak langsung.