

**HASIL SURVEI  
INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN  
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUDUS  
TAHUN 2020**



**HASIL SURVEI INDEKS  
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SEKRETARIAT DPRPD  
KABUPATEN KUDUS  
TAHUN 2020**

SUSUNAN KEANGGOTAAN  
TIM SURVEY TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN  
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUDUS

A. PENANGGUNG JAWAB

- Sekretaris DPRD Kabupaten Kudus

B. KOORDINATOR

- Kepala Bagian Keuangan
- Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan

C. SEKRETARIS

- Sub Bagian Perencanaan dan Anggaran
- Sub Bagian Humas dan Protokol

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kami keselamatan dan kesehatan, sehingga kegiatan survey tingkat kepuasan pengguna layanan terlaksana dengan baik. Pelaksanaan kegiatan tersebut merupakan salah satu bentuk peningkatan akuntabilitas Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus mengingat Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan merupakan indikator kinerja utama dalam Rencana Strategis Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus.

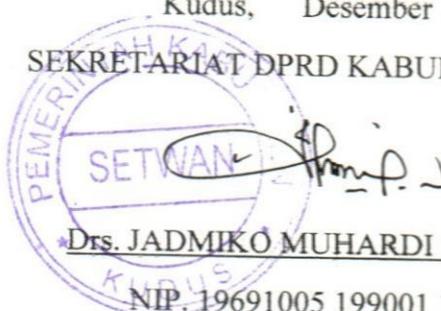
Survey melibatkan 45 orang anggota DPRD yang terdiri dari berbagai fraksi. Kegiatan survei yang dilakukan menunjukkan hasil yang menggembirakan. Tingkat kepuasan anggota DPRD Kabupaten Kudus atas layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus termasuk dalam kategori Baik. Hal ini akan menjadi pemicu bagi kami untuk meningkatkan pelayanan pada tahun-tahun berikutnya.

Dalam pelaksanaannya, tentu saja masih ditemukan kendala-kendala yang akan menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan survei mendatang. Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan kegiatan survei tersebut. Kesediaan Anggota DPRD Kabupaten Kudus untuk mengisi dan memberi saran dalam survei tersebut merupakan kehormatan bagi kami dalam rangka perbaikan kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus.

Kami akan menindaklanjuti seoptimal mungkin segala bentuk saran dan rekomendasi bagi perbaikan kinerja ke depan.

Kudus, Desember 2020

SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUDUS



Drs. JADMIKO MUHARDI SETIYANTO

NIP. 19691005 199001 1 001

BAB I  
PENDAHULUAN

Dalam rangka mengukur kualitas kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus, dilakukan survei tingkat kepuasan atas pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus. Pelaksanaan survei ini merupakan amanat Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus tahun 2018 – 2023 yang didalamnya telah ditetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) yaitu Indeks Kepuasan Pelayanan Sekretariat DPRD kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Tabel 1.1

INDIKATOR KINERJA UTAMA ( IKU )  
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUDUS  
TAHUN 2018 - 2023

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Formulasi Pengukuran	Target Renstra Tahun 2020
1.	Meningkatnya kualitas pelayanan dalam rangka memfasilitasi setiap kegiatan Pimpinan dan Anggota DPRD Kabupaten Kudus	Indeks Kepuasan Pelayanan Sekretariat DPRD kepada Pimpinan dan Anggota DPRD	Hasil survei kepuasan DPRD	82
2.	Meningkatnya akuntabilitas kinerja Perangkat Daerah	Nilai Evaluasi SAKIP Perangkat Daerah	Nilai Evaluasi SAKIP Perangkat Daerah	73

Selain untuk mengukur tingkat kepuasan Anggota DPRD terhadap kinerja layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus, survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan dan saran Anggota DPRD terkait kinerja Sekretariat DPRD seperti hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dan dilakukan oleh Sekretariat DPRD dalam memberikan dukungan dan layanan kepada Anggota DPRD . Melalui masukan Anggota DPRD tersebut, diharapkan Sekretariat DPRD semakin meningkatkan kinerjanya sehingga tingkat kepuasan Anggota DPRD terhadap layanan yang diberikan Sekretariat DPRD juga semakin meningkat.

## BAB II

### METODE SURVEI

#### 1. Penelitian Survei

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Survei Indeks Kepuasan terhadap layanan Sekretariat DPRD adalah berdasarkan kuisisioner untuk memperoleh data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam metode ini berupa kuesioner.

Kuesioner adalah dokumen tertulis yang terdiri dari seperangkat pertanyaan. Partisipan diberikan sejumlah pertanyaan yang sama untuk kemudian jawabannya dikumpulkan dan dianalisis.

Survei dilakukan kepada anggota DPRD untuk mengetahui persepsi anggota DPRD terhadap kualitas dukungan sekretariat DPRD. Bentuk layanan yang dinilai meliputi layanan yang diberikan oleh seluruh bagian sekretariat DPRD yang berkaitan langsung dengan anggota DPRD baik itu layanan administrasi, teknis maupun keahlian.

#### 2. Jumlah Responden

Jumlah responden mencakup 45 orang yang mencakup responden dari 7 fraksi di DPRD Kabupaten Kudus.

TABEL 2

No.	Fraksi	Jumlah anggota	Sampel
1.	Fraksi PDI Perjuangan	8	8
2.	Fraksi PKB	7	7
3.	Fraksi PKS	4	4
4.	Fraksi Partai Golkar	7	7
5.	Fraksi Partai Nasdem	4	4
6.	Fraksi Partai Gerindra	8	8
7.	Fraksi Amanat Nasional Hanura Demokrat	7	7

#### 3. Pengolahan Data

Pengolahan data Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat DPRD dilakukan dengan menggunakan ukuran kepuasan skala Likert 1 sampai dengan 5 (skala terendah 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Kurang Puas, 4 = Puas dan Skala tertinggi 5 = Sangat Puas)

Penghitungan rentang kriteria menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus} = T \times P_n$$

Dimana :

T = jumlah responden

P<sub>n</sub> = skor 1, 2, 3, 4, 5

Tahapan perhitungan sebagai berikut :

1. SP (Sangat Puas) = Jumlah responden yang menjawab sangat puas dikalikan 5
2. P (Puas) = Jumlah responden yang menjawab kurang puas dikalikan 4
3. KP (Kurang Puas) = Jumlah responden yang menjawab kurang puas dikalikan 3
4. TP (Tidak Puas) = Jumlah responden yang menjawab tidak puas dikalikan 2
5. STP (Sangat Tidak Puas) = Jumlah responden yang menjawab sangat tidak puas dikalikan 1
6. Selanjutnya semua hasil 1 – 5 dijumlahkan menjadi TOTAL SKOR

$$Y = \text{Skor tertinggi Likert} \times \text{jumlah responden}$$

Selanjutnya untuk mendapatkan hasil interpretasi dalam prosentase dihitung dengan rumus sbb :

$$\text{Rumus Indeks} = \frac{\text{TOTAL SKOR}}{Y} \times 100$$

$$Y = \text{Skor tertinggi Likert} \times \text{Jumlah Responden}$$

#### 4. Kriteria Penilaian

50% - 59%	= 50 – 59	= Kriteria nilai Kurang Baik
60% - 79%	= 60 – 79	= Kriteria nilai Cukup Baik
80% - 89%	= 80 – 89	= Kriteria nilai Baik
90% - 100%	= 90 – 100	= Kriteria nilai Sangat Baik

BAB III

PENILAIAN QUISSIONER PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD TAHUN 2020

I Dukungan Sumber Daya Manusia

- a. Kompetensi dan profesionalisme PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	6	5	30
Puas	38	4	152
Kurang Puas	1	3	3
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			185
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.11
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			82.22

- b. Inisiatif, komunikasi, dan kerjasama PNS dalam memberikan dukungan layanan dewan

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	5	5	25
Puas	37	4	148
Kurang Puas	3	3	9
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			182
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.04
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			80.89

- c. Kualitas, ketepatan, dan kecepatan dalam menyiapkan dukungan administrasi persidangan (Jadwal, kegiatan, undangan, daftar hadir)

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	6	5	30
Puas	34	4	136
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total Skor			181
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.02
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			80.44

- d. Kualitas, ketepatan, dan kecepatan dalam menyiapkan materi persidangan

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	6	5	30
Puas	34	4	136
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			181
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.02
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks $\text{Total skor} / Y \times 100$			80.44

- e. Disiplin kerja (mengikuti peraturan, tepat waktu) dan kesediaan bekerja di luar jam kerja

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	3	5	15
Puas	41	4	164
Kurang Puas	1	3	3
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			182
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.04
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks $\text{Total skor} / Y \times 100$			80.89

Rata rata Rumus Indeks	80,98
------------------------	-------

II. Pelayanan Alat Kelengkapan

- a. Kecepatan dan ketelitian dalam proses penanganan surat permohonan perjalanan dinas

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	10	5	50
Puas	34	4	136
Kurang Puas	1	3	3
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			189
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.20
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks $\text{Total skor} / Y \times 100$			84.00

- b. Kecepatan dan ketelitian dalam proses pembuatan dokumen perjalanan dinas

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	4	5	20
Puas	36	4	144
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			179
Jumlah responden	45		
Skor likert			3.98
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			79.56

- c. Keramahan dan sikap akomodatif dalam pelayanan administrasi perjalanan

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	8	5	40
Puas	34	4	136
Kurang Puas	2	3	6
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			184
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.09
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			81.78

- d. Penguasaan materi (peraturan terkait perjalanan dinas) dalam penyelesaian permasalahan dinas

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	7	5	35
Puas	35	4	140
Kurang Puas	2	3	6
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			183
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.07
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			81.33

Rata rata Rumus Indeks			81,66
------------------------	--	--	-------

- d. keramahan ,kecepatan dn ketelitian petugas dalam merespon keluhan (dilingkungan gedung DPR

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	6	5	30
Puas	32	4	128
Kurang Puas	7	3	21
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total SKOR			179
Jumlah responden	45		
Skor LIKERT			3.98
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			79.56

Rata rata Rumus Indeks	79,89
------------------------	-------

#### IV Pelayanan kesehatan

- a. Komunikasi dan informasi mengenai adanya fasilitas kesehatan Dewan

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	2	5	10
Puas	39	4	156
Kurang Puas	3	3	9
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total skor			176
Jumlah responden	45		
Skor likert			3.91
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			78.22

- b. komunikasi dan informasi hasil pelayanan kesehatan

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	4	5	20
Puas	36	4	144
Kurang Puas	4	3	12
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total skor			177
Jumlah responiden	45		
Skor likert			3.93
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			78.67

Rata rata Rumus Indeks	78,44
------------------------	-------

III. **Penyediaan sarana dan prasarana**

a. **Kualitas ruang kerja anggota**

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	8	5	40
Puas	29	4	116
Kurang Puas	6	3	18
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total skor			177
Jumlah responden	45		
Skor likert			3.93
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			78.67

b. **kualitas ruang rapat paripurna dan ruang AKD**

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	10	5	50
Puas	33	4	132
Kurang Puas	1	3	3
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			187
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.16
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			83.11

c. **kualitas sarana pendukung (toilet,taman,lift,dan alat pendingin )**

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	6	5	30
Puas	32	4	128
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Total skor			176
Jumlah responden	45		
Skor Likert			3.91
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			78.22

V. Pelayanan kehumasan dan keprotokolan

a. fasilitasi pengaduan masyarakat kepada anggota DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	3	5	15
Puas	37	4	148
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			178
Jumlah responden	45		
Skor likert			3.96
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			79.11

b. publikasi kegiatan DPRD kepada masyarakat

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	4	5	20
Puas	36	4	144
Kurang Puas	5	3	15
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			179
Jumlah responden	45		
Skor likert			3.98
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			79.56

c. fasilitasi tamu-tamu DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	3	5	15
Puas	39	4	156
Kurang Puas	3	3	9
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			180
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.00
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			80.00

Rata rata Rumus Indeks	79,55
------------------------	-------

**Pelayanan Persidangan dan Risalah**

a. **Fasilitasi kegiatan hearing dan reses**

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	4	5	20
Puas	40	4	160
Kurang Puas	1	3	3
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			183
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.07
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			81.33

b. **Fasilitasi bahan kegiatan rapat paripurna ,rapat paripurna istimewa dan koordinasi pelantikan anggota DPRD**

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	5	5	25
Puas	39	4	156
Kurang Puas		3	0
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			183
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.07
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			81.33

c. **Fasilitasi penyediaan akomodasi (jamuan,tempat, sound system ) kegiatan rapat rapat DPRD**

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	4	5	20
Puas	37	4	148
Kurang Puas	3	3	9
Tidak Puas	1	2	2
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			179
Jumlah responden	45		
Skor likert			3.98
Y=Skor tertinggi x jml responden	225		
Rumus Indeks Total skor/Y x 100			79.56

<b>Rata rata Rumus Indeks</b>	<b>80,74</b>
-------------------------------	--------------

**Pelayanan bagian perundang-undangan dan pengkajian**

- a. fasilitasi bahan rancangan penyusunan naskah akademik dan ranperda prakarsa DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	20	5	100
Puas	21	4	84
Kurang Puas	4	3	12
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			196
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.36
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			87.11

- b. fasilitasi penyediaan tenaga ahli dan staf ahli fraksi DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	24	5	120
Puas	20	4	80
Kurang Puas	1	3	3
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			203
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.51
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			90.22

Rata rata Rumus Indeks	88.66
------------------------	-------

**Pelayanan Bagian Keuangan**

- a. Ketepatan waktu penyampaian gaji dan tunjangan DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	10	5	50
Puas	35	4	140
Kurang Puas		3	0
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			190
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.22
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			84.44

b. komunikasi dan informasi mengenai hak-hak DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	6	5	30
Puas	35	4	140
Kurang Puas	4	3	12
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			182
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.04
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			80.89

c. Penyusunan/perencanaan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan kegiatan DPRD

Skala	Responden	Skor	Jumlah
Sangat puas	6	5	30
Puas	36	4	144
Kurang Puas	3	3	9
Tidak Puas		2	0
Sangat Tidak Puas		1	0
Total skor			183
Jumlah responden	45		
Skor likert			4.07
$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{jml responden}$	225		
Rumus Indeks Total skor/ $Y \times 100$			81.33

Rata rata Rumus Indeks	82,22
------------------------	-------

REKAPITULASI JUMLAH INDEKS PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN / ATAU LAYANAN TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUDUS

No.	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
	<b>Dukungan Sumber Daya Manusia</b>					
1.	kompetensi dan Profesionalisme PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan					
	<b>jumlah</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>1</b>		
2.	Inisiatif, komunikasi, dan kerjasama PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan					
	<b>jumlah</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>3</b>		
3.	Kualitas, ketetapan, dan kecepatan dalam menyiapkan dukungan administrasi persidangan (jadwal kegiatan, undangan, daftar hadir)					
	<b>jumlah</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>5</b>		
4.	Kualitas, ketetapan, dan kecepatan dalam menyiapkan materi persidangan					
	<b>jumlah</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>5</b>		
5.	Disiplin kerja (mengikuti peraturan, tepat waktu) dan kesediaan bekerja di luar jam kerja					
	<b>jumlah</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>1</b>		
	<b>Pelayanan Alat Kelengkapan</b>					
6.	Kecepatan dan ketelitian dalam proses penanganan surat permohonan perjalanan dinas					
	<b>jumlah</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>1</b>		
7.	Kecepatan dan ketelitian dalam proses pembuatan dokumen permohonan perjalanan dinas					
	<b>jumlah</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>5</b>		
8.	Keramahan dan sikap akomodatif dalam pelayanan administrasi perjalanan					
	<b>jumlah</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
9.	Penguasaan materi (peraturan terkait perjalanan dinas dalam penyelesaian permasalahan dinas)					
	<b>jumlah</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
	<b>Penyediaan Sarana dan Prasarana</b>					
10.	Kualitas Ruang kerja anggota					
	<b>jumlah</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
11.	Kualitas Ruang Rapat Paripurna dan Ruang AKD					
	<b>jumlah</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
12.	Kualitas sarana pendukung (toilet, taman dan alat pendingin)					
	<b>jumlah</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
13.	Keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas dalam merespon keluhan (di lingkungan gedung DPRD)					
	<b>jumlah</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>7</b>		
	<b>Pelayanan Kesehatan</b>					
14.	Komunikasi dan informasi mengenai adanya fasilitas kesehatan Dewan					
	<b>jumlah</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>3</b>		<b>1</b>
15.	Komunikasi dan informasi hasil pelayanan kesehatan					

	jumlah	4	36	4		1
	<b>Pelayanan Kehumasan dan Keprotokolan</b>					
16.	Fasilitas pengaduan masyarakat kepada anggota DPRD					
	jumlah	3	37	5		
17.	Publikasi kegiatan DPRD kepada masyarakat					
	jumlah	4	36	5		
18.	Fasilitas tamu-tamu DPRD					
	jumlah	3	39	3		
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>					
	<b>Pelayanan Persidangan dan Risalah</b>					
19.	Fasilitas kegiatan reses dan hearing					
	jumlah	4	40			1
20.	Fasilitas bahan kegiatan rapat paripurna, rapat paripurna istimewa dan koordinasi pelantikan anggota DPRD					
	jumlah	5	39			1
21.	Fasilitas penyediaan akomodasi ( jamuan, tempat, sound system ) kegiatan rapat-rapat DPRD					
	jumlah	4	37	3		1
	<b>Pelayanan bagian Perundang-Undangan dan Pengkajian</b>					
22.	Fasilitas bahan rancangan penyusunan naskah akademik dan Ranperda Prakarsa DPRD					
	jumlah	20	21	4		
23.	Fasilitas penyediaan tenaga ahli dan staf ahli fraksi DPRD					
	jumlah	24	20	1		
24.	Kajian dan fasilitas gugatan hukum terhadap DPRD					
	jumlah	-	-	-	-	-
	<b>Pelayanan bagian Keuangan</b>					
25.	Ketetapan waktu penyampaian gaji dan tunjangan DPRD					
	jumlah	10	35			
26.	Komunikasi dan informasi mengenai hak-hak DPRD					
	jumlah	6	35	4		
27.	Penyusunan / perencanaan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan kegiatan DPRD					
	jumlah	6	36	3		

REKAPITULASI JUMLAH INDEKS PENILAIAN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN / ATAU LAYANAN TERHADAP  
PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUDUS

No.	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
	<b>Dukungan Sumber Daya Manusia</b>					
1.	kompetensi dan Profesionalisme PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan					
	<b>jumlah</b>	6	38	1		
2.	Inisiatif, komunikasi, dan kerjasama PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan					
	<b>jumlah</b>	5	37	3		
3.	Kualitas, ketetapan, dan kecepatan dalam menyiapkan dukungan administrasi persidangan (jadwal kegiatan, undangan, daftar hadir)					
	<b>jumlah</b>	6	34	5		
4.	Kualitas, ketetapan, dan kecepatan dalam menyiapkan materi persidangan					
	<b>jumlah</b>	6	34	5		
5.	Disiplin kerja (mengikuti peraturan, tepat waktu) dan kesediaan bekerja di luar jam kerja					
	<b>jumlah</b>	3	41	1		
	<b>Pelayanan Alat Kelengkapan</b>					
6.	Kecepatan dan ketelitian dalam proses penanganan surat permohonan perjalanan dinas					
	<b>jumlah</b>	10	34	1		
7.	Kecepatan dan ketelitian dalam proses pembuatan dokumen permohonan perjalanan dinas					
	<b>jumlah</b>	4	36	5		
8.	Keramahan dan sikap akomodatif dalam pelayanan administrasi perjalanan					
	<b>jumlah</b>	8	34	2	1	
9.	Penguasaan materi (peraturan terkait perjalanan dinas dalam penyelesaian permasalahan dinas)					
	<b>jumlah</b>	7	35	2	1	
	<b>Penyediaan Sarana dan Prasarana</b>					
10.	Kualitas Ruang kerja anggota					
	<b>jumlah</b>	8	29	6	1	1
11.	Kualitas Ruang Rapat Paripurna dan Ruang AKD					
	<b>jumlah</b>	10	33	1	1	
12.	Kualitas sarana pendukung (toilet, taman dan alat pendingin)					
	<b>jumlah</b>	6	32	5	1	1
13.	Keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas dalam merespon keluhan (dilingkungan gedung DPRD)					
	<b>jumlah</b>	6	32	7		
	<b>Pelayanan Kesehatan</b>					
14.	Komunikasi dan informasi mengenai adanya fasilitas kesehatan Dewan					
	<b>jumlah</b>	2	39	3		1
15.	Komunikasi dan informasi hasil pelayanan kesehatan					

	jumlah	4	36	4		1
	<b>Pelayanan Kehumasan dan Keprotokolan</b>					
16.	Fasilitas pengaduan masyarakat kepada anggota DPRD					
	jumlah	3	37	5		
17.	Publikasi kegiatan DPRD kepada masyarakat					
	jumlah	4	36	5		
18.	Fasilitas tamu-tamu DPRD					
	jumlah	3	39	3		
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>					
	<b>Pelayanan Persidangan dan Risalah</b>					
19.	Fasilitas kegiatan reses dan hearing					
	jumlah	4	40			1
20.	Fasilitas bahan kegiatan rapat paripurna, rapat paripurna istimewa dan koordinasi pelatikan anggota DPRD					
	jumlah	5	39			1
21.	Fasilitas penyediaan akomodasi ( jamuan, tempat, sound system ) kegiatan rapat-rapat DPRD					
	jumlah	4	37	3		1
	<b>Pelayanan bagian Perundang-Undangan dan Pengkajian</b>					
22.	Fasilitas bahan rancangan penyusunan naskah akademik dan Ranperda Prakarsa DPRD					
	jumlah	20	21	4		
23.	Fasilitas penyediaan tenaga ahli dan staf ahli fraksi DPRD					
	jumlah	24	20	1		
24.	Kajian dan fasilitas gugatan hukum terhadap DPRD					
	jumlah	-	-	-	-	-
	<b>Pelayanan bagian Keuangan</b>					
25.	Ketetapan waktu penyampaian gaji dan tunjangan DPRD					
	jumlah	10	35			
26.	Komunikasi dan informasi mengenai hak-hak DPRD					
	jumlah	6	35	4		
27.	Penyusunan / perencanaan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan kegiatan DPRD					
	jumlah	6	36	3		

## BAB IV

### ANALISIS SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

Pembahasan dalam bab ini menjelaskan hasil survei mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Sekretariat DPRD pada dukungan sumber daya manusia, pelayanan alat kelengkapan, penyediaan sarana dan prasarana, pelayanan kesehatan, pelayanan kehumasan dan keprotokolan, pelayanan persidangan dan risalah, pelayanan bagian perundang-undangan dan pengkajian, dan pelayanan bagian keuangan.

#### I. Dukungan Sumber Daya Manusia

Survei terhadap Dukungan Sumber Daya Manusia dilakukan dengan menilai :

##### a. Kompetensi dan profesionalisme PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan

Penilaian mengenai kompetensi dan profesionalisme PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan didukung oleh mayoritas menyatakan puas .

Dari 45 responden 38 orang menyatakan puas, 6 orang menyatakan sangat puas dan 1 orang menyatakan kurang puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 82,22

Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dan profesionalisme PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan sudah baik.

##### b. Inisiatif, komunikasi, dan kerjasama PNS dalam memberikan dukungan layanan Dewan.

Penilaian mengenai inisiatif, komunikasi dan kerjasama PNS dalam memberikan dukungan layanan kepada Dewan didukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden 37 orang menyatakan puas, 3 orang menyatakan kurang puas dan 5 orang menyatakan sangat puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang kriteria sebesar 80,89.

Hal ini menunjukkan bahwa inisiatif, komunikasi, dan kerjasama PNS dalam memberikan dukungan layanan Dewan cukup baik.

##### c. Kualitas, ketepatan, dan kecepatan dalam menyiapkan dukungan administrasi persidangan

Penilaian mengenai kualitas, ketepatan dan kecepatan dalam menyiapkan dukungan administrasi persidangan kepada Dewan di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden 34 orang menyatakan puas, 6 orang menyatakan sangat puas dan 5 orang menyatakan kurang puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 80,44.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas, ketepatan dan kecepatan dalam menyiapkan dukungan administrasi persidangan sudah baik.

- d. Kualitas, ketepatan dan kecepatan dalam menyiapkan materi persidangan.  
Penilaian mengenai kualitas, ketepatan dan kecepatan dalam menyiapkan materi persidangan didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden 34 orang menyatakan puas, 5 orang menyatakan kurang puas dan 6 orang menyatakan sangat puas.  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 80,44.  
Hal ini menunjukkan bahwa kualitas ketepatan dan kecepatan dalam menyiapkan materi persidangan sudah baik.
- e. Disiplin kerja dan kesediaan bekerja di luar jam kerja.  
Penilaian mengenai disiplin kerja dan kesediaan bekerja di luar jam kerja didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden didukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 41 orang menyatakan puas, 1 orang menyatakan kurang puas dan 3 orang menyatakan sangat puas. Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 80,89.  
Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kesediaan bekerja di luar jam kerja sudah baik.

## II. Pelayanan alat kelengkapan

- a. Kecepatan dan ketelitian dalam proses penanganan surat permohonan perjalanan dinas.  
Penilaian mengenai kecepatan dan ketelitian dalam proses penanganan surat permohonan perjalanan dinas di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 34 orang menyatakan puas, 1 orang menyatakan kurang puas dan 10 orang menyatakan sangat puas.  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 84,00.  
Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketelitian dalam proses penanganan surat permohonan perjalanan dinas sudah baik.
- b. Kecepatan dan ketelitian dalam proses pembuatan dokumen perjalanan dinas.  
Penilaian mengenai Kecepatan dan ketelitian dalam proses pembuatan dokumen perjalanan dinas di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 36 orang menyatakan puas, 5 orang menyatakan kurang puas dan 4 orang menyatakan sangat puas.  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 84,00.  
Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketelitian dalam proses pembuatan dokumen perjalanan dinas sudah baik.
- c. Keramahan dan sikap akomodatif dalam pelayanan administrasi perjalanan.  
Penilaian mengenai Keramahan dan sikap akomodatif dalam pelayanan administrasi perjalanan di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 34 orang menyatakan puas, 2 orang menyatakan kurang puas dan 8 orang menyatakan

sangat puas serta 1 orang menyatakan tidak puas. Hasil survey memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 81,78.

Hal ini menunjukkan bahwa keramahan dan sikap akomodatif dalam pelayanan administrasi perjalanan sudah baik.

- d. Penguasaan materi (terkait perjalanan dinas) dalam penyelesaian permasalahan dinas.

Penilaian mengenai Penguasaan materi (terkait perjalanan dinas) dalam penyelesaian permasalahan dinas didukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 35 orang menyatakan puas, 2 orang menyatakan kurang puas dan 7 orang menyatakan sangat puas serta 1 orang menyatakan tidak puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 81,33.

Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan materi (terkait perjalanan dinas) dalam penyelesaian permasalahan dinas sudah baik.

### III. Penyediaan sarana prasarana

- a. Kualitas ruang kerja Anggota

Penilaian mengenai kualitas ruang kerja Anggota didukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 29 orang menyatakan puas, 6 orang menyatakan kurang puas, 8 orang menyatakan sangat puas serta 1 orang menyatakan tidak puas dan 1 orang menyatakan sangat tidak puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 78,67.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas ruang kerja Anggota cukup baik..

- b. Kualitas ruang rapat paripurna dan ruang AKD

Penilaian mengenai Kualitas ruang rapat paripurna dan ruang AKD di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 33 orang menyatakan puas, 1 orang menyatakan kurang puas dan 10 orang menyatakan sangat puas dan 1 orang menyatakan tidak puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 83,11.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas ruang rapat paripurna dan ruang AKD sudah baik.

- c. Kualitas sarana pendukung (toilet, taman, lift dan alat pendingin)

Penilaian mengenai kualitas sarana pendukung (toilet, taman, lift dan alat pendingin) didukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden didukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 32 orang menyatakan puas, 5 orang menyatakan kurang puas dan 6 orang menyatakan sangat puas dan 1 orang menyatakan tidak puas serta 1 orang menyatakan sangat tidak puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 78,22.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana pendukung (toilet, taman, lift dan alat pendingin) sudah baik.

- d. Keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas dalam merespon keluhan  
Penilaian mengenai Keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas dalam merespon keluhan di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 32 orang menyatakan puas, 7 orang menyatakan kurang puas dan 6 orang menyatakan sangat puas.  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 79,89  
Hal ini menunjukkan bahwa keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas dalam merespon keluhan cukup baik.

#### IV. Pelayanan Kesehatan

- a. Komunikasi dan informasi mengenai adanya fasilitas kesehatan dewan  
Penilaian mengenai komunikasi dan informasi mengenai adanya fasilitas kesehatan dewan di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 39 orang menyatakan puas, 3 orang menyatakan kurang puas dan 2 orang menyatakan sangat puas serta 1 orang menyatakan sangat tidak puas.  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 78,22..  
Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan informasi mengenai adanya fasilitas kesehatan dewan cukup baik.
- b. Komunikasi dan informasi hasil pelayanan kesehatan  
Penilaian mengenai Komunikasi dan informasi hasil pelayanan kesehatan di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 36 orang menyatakan puas, 4 orang menyatakan kurang puas dan 4 orang menyatakan sangat puas serta 1 orang menyatakan sangat tidak puas.  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 78,67.  
Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan informasi hasil pelayanan kesehatan cukup baik.

#### V. Pelayanan Kehumasan dan keprotokolan

- a. Fasilitas pengaduan masyarakat kepada Anggota DPRD  
Penilaian mengenai fasilitas pengaduan masyarakat kepada Anggota DPRD di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden 37 orang menyatakan puas, 5 orang menyatakan kurang puas dan 3 orang menyatakan sangat puas .  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 79,11.  
Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pengaduan masyarakat kepada Anggota DPRD cukup baik.

- b. Publikasi kegiatan DPRD kepada masyarakat  
Penilaian mengenai publikasi kegiatan DPRD kepada masyarakat didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden didukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 36 orang menyatakan puas, 5 orang menyatakan kurang puas serta 4 orang menyatakan sangat puas.  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 79,56.  
Hal ini menunjukkan bahwa publikasi kegiatan DPRD kepada masyarakat cukup baik.
- c. Fasilitasi Tamu-Tamu  
Penilaian mengenai Fasilitasi tamu-tamu didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden 39 orang menyatakan puas, 3 orang menyatakan kurang puas dan 3 orang menyatakan sangat puas .  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 80,00.  
Hal ini menunjukkan bahwa fasilitasi tamu-tamu sudah baik.

## VI. Pelayanan Persidangan dan Risalah

- a. Fasilitasi kegiatan hearing dan reses  
Penilaian mengenai Fasilitasi kegiatan hearing dan reses didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden 40 orang menyatakan puas, 1 orang menyatakan kurang puas dan 4 orang menyatakan sangat puas .  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 81,33.  
Hal ini menunjukkan bahwa fasilitasi kegiatan hearing dan reses baik.
- b. Fasilitasi bahan kegiatan rapat paripurna , rapat paripurna istimewa dan koordinasi pelantikan Anggota DPRD  
Penilaian mengenai Fasilitasi bahan kegiatan rapat paripurna, rapat paripurna istimewa dan koordinasi pelantikan Anggota DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan puas.  
Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 39 orang menyatakan puas, 5 orang menyatakan sangat puas dan 1 orang menyatakan tidak puas.  
Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 81,33.  
Hal ini menunjukkan bahwa fasilitasi bahan kegiatan rapat paripurna , rapat paripurna istimewa dan koordinasi pelantikan Anggota DPRD baik.
- c. Fasilitasi Penyediaan akomodasi (jamuan, tempat, sound system) kegiatan rapat-rapat DPRD.  
Penilaian mengenai Fasilitasi penyediaan akomodasi (jamuan, tempat, sound system) didukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 37 orang menyatakan puas, 3 orang menyatakan kurang puas dan 4 orang menyatakan sangat puas serta 1 orang menyatakan tidak puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 79,56.

Hal ini menunjukkan bahwa fasilitasi penyediaan akomodasi (jamuan, tempat, sound system) kegiatan rapat-rapat DPRD cukup baik.

#### VII. Pelayanan bagian perundang-undangan dan pengkajian

##### a. Fasilitasi bahan rancangan penyusunan naskah akademik dan ranperda prakarsa DPRD

Penilaian fasilitasi bahan rancangan penyusunan naskah akademik dan ranperda prakarsa DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden 21 orang menyatakan puas, 20 orang menyatakan sangat puas serta 4 orang menyatakan kurang puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan 87,11.

Hal ini menunjukkan bahwa fasilitasi bahan rancangan penyusunan naskah akademik dan ranperda prakarsa DPRD sudah baik.

##### b. Fasilitasi penyediaan tenaga ahli dan staf ahli fraksi DPRD

Fasilitasi penyediaan tenaga ahli dan staf ahli fraksi DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan sangat puas.

Dari 45 responden 24 orang menyatakan sangat puas, 20 orang menyatakan puas dan 1 orang menyatakan kurang puas.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan 90,22.

Hal ini menunjukkan bahwa fasilitasi penyediaan tenaga ahli dan staf fraksi DPRD sangat baik.

#### VIII. Pelayanan Bagian Keuangan

##### a. Ketepatan waktu penyampaian gaji dan tunjangan DPRD

Penilaian ketepatan waktu penyampaian gaji dan tunjangan DPRD di dukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden didukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 35 orang menyatakan puas, dan 10 orang menyatakan sangat puas . Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 84,44.

Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyampaian gaji dan tunjangan DPRD sudah baik.

##### b. Komunikasi dan informasi mengenai hak-hak DPRD

Penilaian komunikasi dan informasi mengenai hak-hak DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 35 orang menyatakan puas, dan 6 orang menyatakan sangat puas dan kurang puas 4 orang.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 80,89.

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan informasi mengenai hak-hak DPRD sudah baik.

c. Penyusunan /perencanaan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan kegiatan DPRD

Penilaian penyusunan/perencanaan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan kegiatan DPRD didukung oleh mayoritas menyatakan puas.

Dari 45 responden di dukung oleh mayoritas menyatakan puas. Dari 45 responden 36 orang menyatakan puas, dan 6 orang menyatakan sangat puas dan kurang puas 1 orang dan kurang puas 3 orang.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan dengan rentang nilai 81,33.

Hal ini menunjukkan bahwa penyusunan / perencanaan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan kegiatan DPRD sudah baik.

Dari rata-rata komponen penilaian hasil survei kepuasan dewan diatas didapat skor nilai sebesar 81,52.

## BAB V

### RESUME SARAN DPRD TERHADAP LAYANAN SEKRETARIAT DPRD

1. Sarana Prasarana perlu diperbaiki meliputi : Ruang Fraksi, Ralling Tangga, Lift, Ruang Komisi (AC perlu diperbaiki, media mikrofon, penghisap udara dalam ruang serta pengaturan mebeleur) , Toilet diperbaiki sesuai standart, Meja Kerja anggota DPRD kurang nyaman
2. Peningkatan SDM tenaga keamanan kantor dan penerima tamu
3. Informasi agenda kinerja Dewan perlu ditayangkan melalui layar monitor
4. Informasi kegiatan kedewanan perlu ditingkatkan melalui publikasi on line
5. Perlu admin khusus untuk kegiatan publikasi melalui on line
6. Penyiapan materi rapat jangan mendadak
7. Peningkatan komunikasi dan layanan
8. Secara umum pelayanan dan SDM sudah memuaskan namun SDM perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan tantangan kinerja
9. Staf Sekretariat DPRD perlu meningkatkan 3S ( senyum, salam, sapa )
10. Totalitas kerja semakin ditingkatkan
11. Ketelitian dalam memfasilitasi usulan pokok-pokok pikiran DPRD, sehingga menghindari salah ketik judul kegiatan
12. Masukan untuk survei kepuasan /layanan terhadap pelayanan Sekretariat DPRD kedepan bisa secara On Line dengan menggunakan semacam google Chrom/sejenisnya sehingga efektif karena Dewan bisa mengisi quisioner saat dimanapun berada
13. Profesionalitas kinerja semakin dioptimalkan

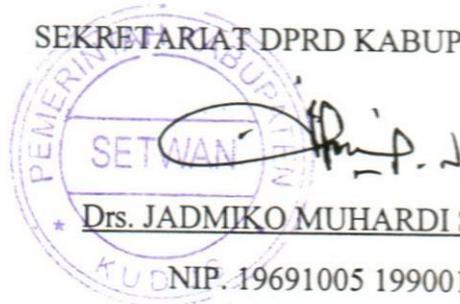
## BAB VI

### PENUTUP

1. Hasil survei penilaian kepuasan pengguna layanan terhadap Sekretariat DPRD Kabupaten Kudus tahun 2020 yang dilakukan kepada 45 orang Pimpinan dan Anggota DPRD secara keseluruhan diperoleh hasil nilai 81,52. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan Anggota DPRD terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD sudah baik, dan nilai tersebut mengalami kenaikan dari tahun 2019. Namun demikian belum memenuhi target capaian tahunan yang ditetapkan dalam Renstra Sekretariat DPRD.
2. Hasil survei terhadap pelayanan alat kelengkapan menunjukkan skor secara berurutan mulai skor tertinggi sampai terendah sebagai berikut : Pelayanan Bagian perundang-Undangan dan Pengkajian, Pelayanan Bagian Keuangan, Pelayanan Alat Kelengkapan, Dukungan Sumber Daya Manusia, Pelayanan Persidangan dan Risalah, Penyediaan Sarana dan Prasarana, Pelayanan Kehumasan dan Keprotokolan dan yang terakhir Pelayanan Kesehatan.

Kudus, Desember 2020

SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUDUS



Drs. JADMIKO MUHARDI SETIYANTO

NIP. 19691005 199001 1 001