

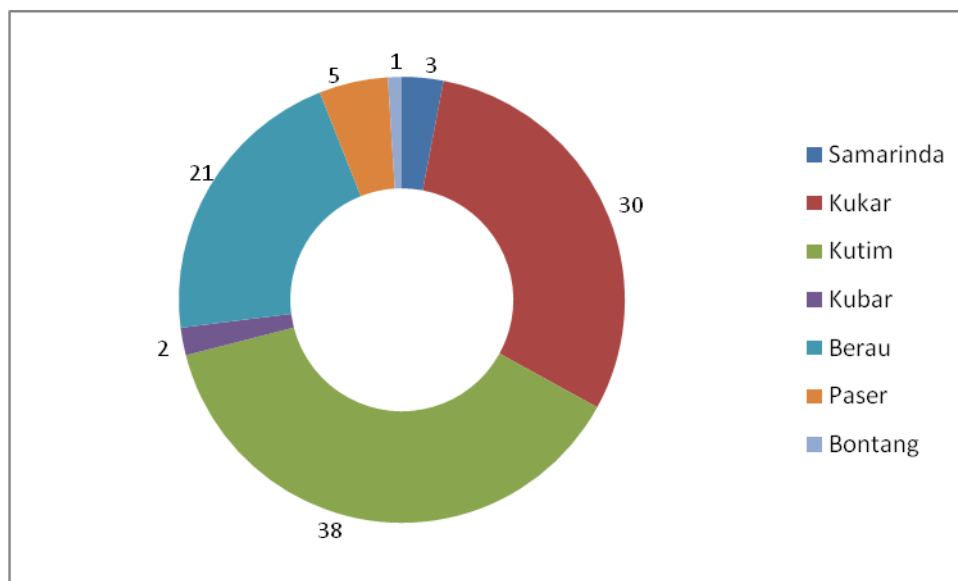
HASIL SURVEI ONLINE TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SMS BUNKALTIM TAHUN 2018

Jumlah Responden : 100 orang

Waktu Pengambilan : Desember 2018

Survei dilakukan secara acak melalui media SMS

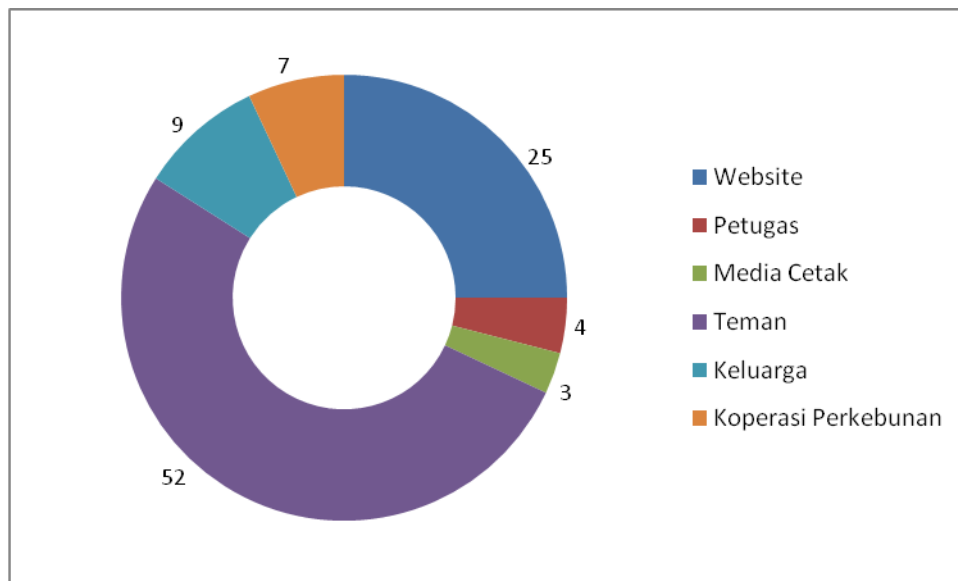
1. Lokasi Domisili Pengguna



Kesimpulan :

- Berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara acak, pengguna layanan SMS BUNKALTIM paling banyak menurut lokasi domisili berasal dari Kabupaten Kutai Timur, yakni sebanyak 38 orang responden (38 persen);
- Pengguna layanan SMS BUNKALTIM terbanyak kedua menurut lokasi domisili berasal dari Kabupaten Kutai Kartanegara, yakni sebanyak 30 orang (30 orang);
- Pengguna layanan SMS BUNKALTIM terbanyak ketiga menurut lokasi domisili berasal dari Kabupaten Berau, yakni sebanyak 21 orang (21 orang);
- Selanjutnya, berturut – turut pengguna layanan SMS BUNKALTIM menurut domisili berasal dari Kabupaten Paser (5 persen), Samarinda (3 persen), Kutai Barat (2 persen) dan Bontang (1 persen).

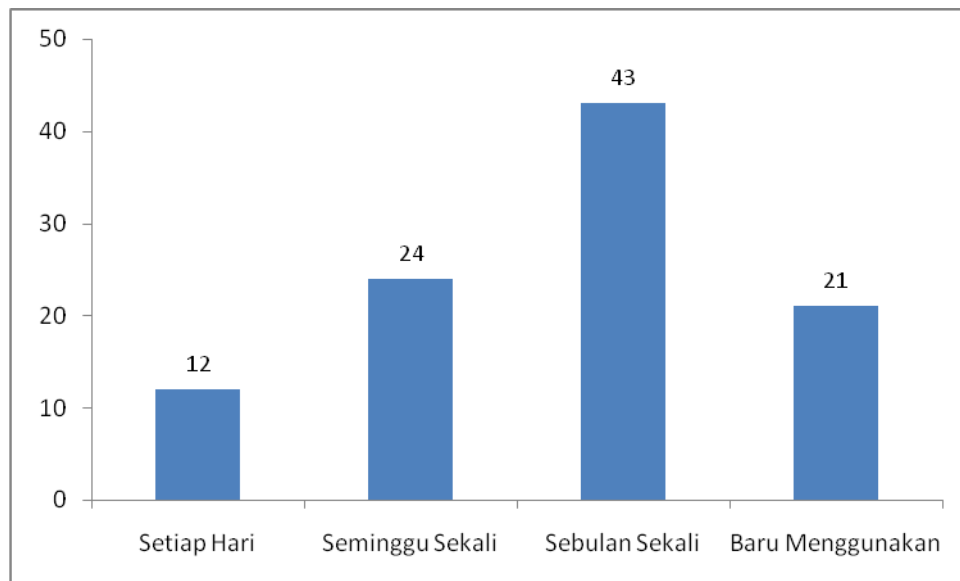
2. Darimana Anda Mendapatkan Informasi Mengenai SMS BUNKALTIM ?



Kesimpulan :

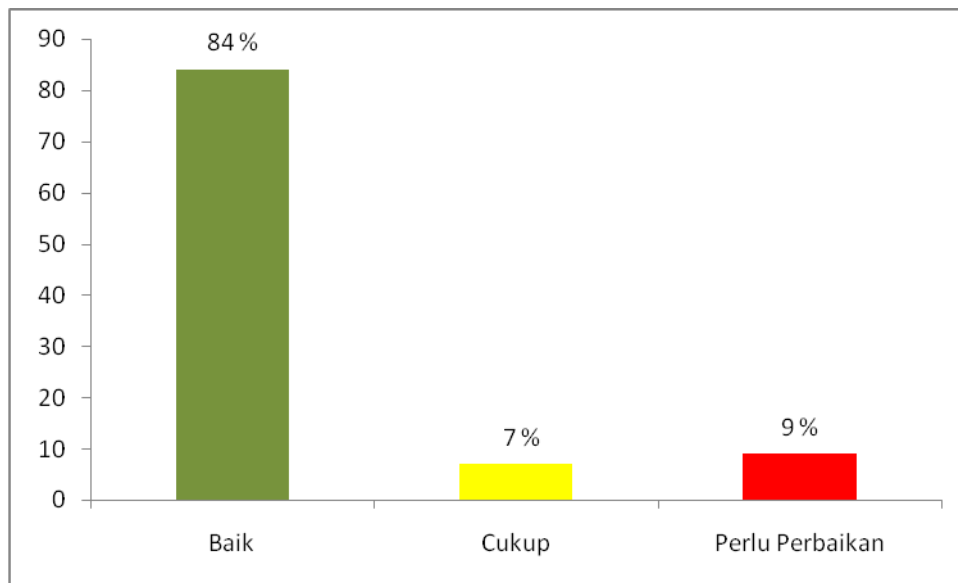
- Pengguna yang mendapatkan informasi mengenai SMS BUNKALTIM dari TEMAN merupakan pengguna paling banyak dengan perolehan suara sebanyak 52 orang responden (52 persen);
- Pengguna yang mendapatkan informasi mengenai SMS BUNKALTIM dari WEBSITE merupakan pengguna terbanyak kedua dengan perolehan suara sebanyak 25 orang responden (25 persen);
- Pengguna yang mendapatkan informasi mengenai SMS BUNKALTIM dari KELUARGA merupakan pengguna terbanyak ketiga dengan perolehan suara sebanyak 9 orang responden (9 persen);
- Selanjutnya, berturut – turut pengguna layanan SMS BUNKALTIM mendapatkan informasi dari KOPERASI PERKEBUNAN (7 persen), PETUGAS LAPANGAN (4 persen) dan MEDIA CETAK (3 persen).

3. Seberapa Sering Anda Menggunakan Layanan SMS BUNKALTIM ?



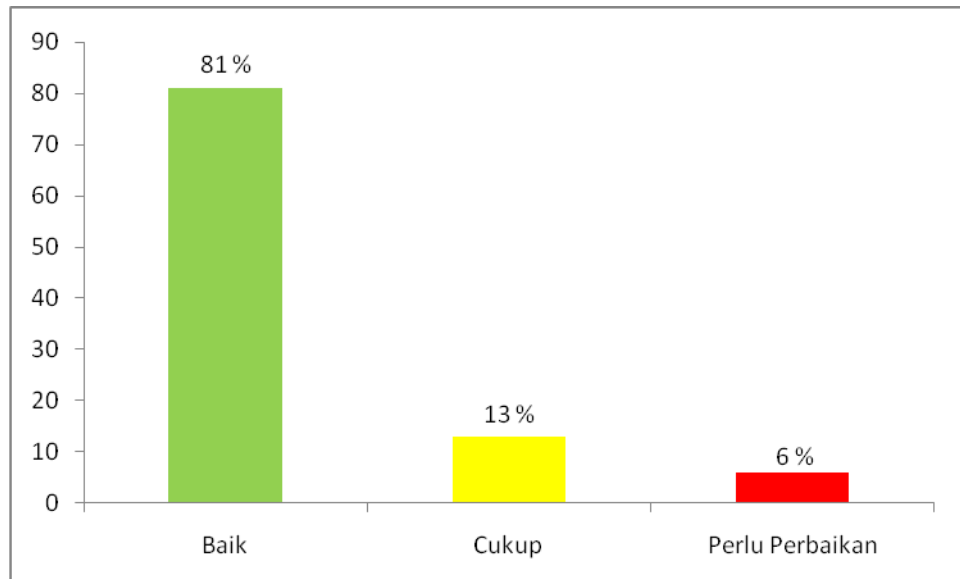
- a) Pengguna yang mengakses layanan SMS BUNKALTIM dalam waktu **Sebulan Sekali** merupakan pengguna paling banyak dengan perolehan suara sebanyak 43 persen (43 orang responden);
- b) Pengguna yang mengakses layanan SMS BUNKALTIM dalam waktu **Seminggu Sekali** merupakan pengguna paling banyak kedua dengan perolehan suara sebanyak 24 persen (24 orang responden);
- c) Sementara itu, sebanyak 21 orang responden (21 persen) merupakan pengguna baru yang mengakses layanan SMS BUNKALTIM
- d) Sebanyak 12 orang responden (12 persen) menyatakan Setiap Hari mengakses layanan SMS BUNKALTIM

4. Bagaimana Tanggapan Anda Mengenai Tampilan SMS BUNKALTIM ?



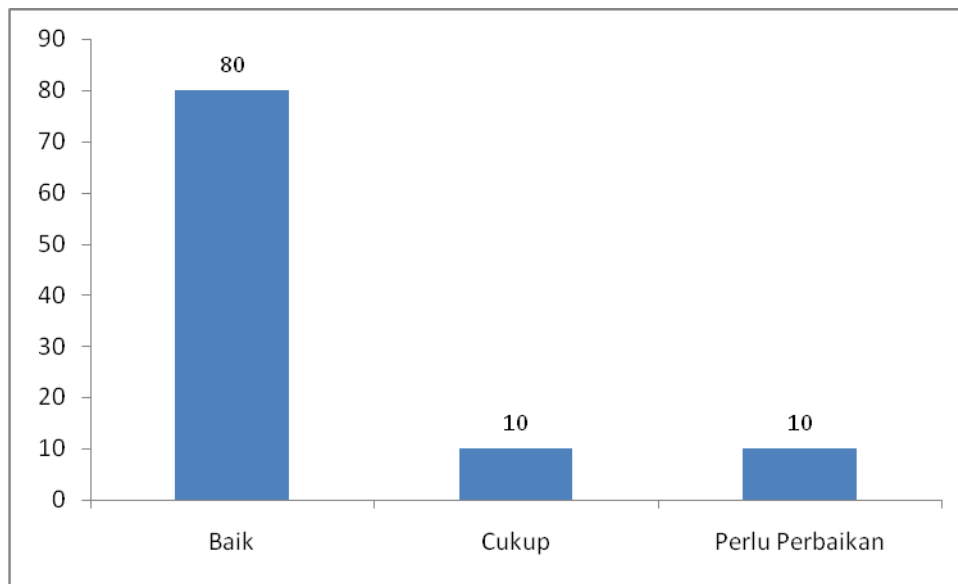
- a) Pengguna yang memberikan tanggapan bahwa tampilan layanan SMS BUNKALTIM adalah BAIK sebanyak 84 persen (84 orang responden);
- b) Sebanyak 9 persen (9 orang responden) memberikan tanggapan bahwa tampilan layanan SMS BUNKALTIM masih memerlukan perbaikan.
- c) Sedangkan pengguna yang memberikan tanggapan bahwa tampilan layanan SMS BUNKALTIM adalah CUKUP, sebanyak 7 persen (7 orang responden).
- d) Tampilan layanan SMS BUNKALTIM mendapat predikat BAIK, meskipun demikian masih perlu adanya perbaikan ke depannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

5. Bagaimana Tanggapan Anda Mengenai Informasi Yang Disajikan SMS BUNKALTIM?



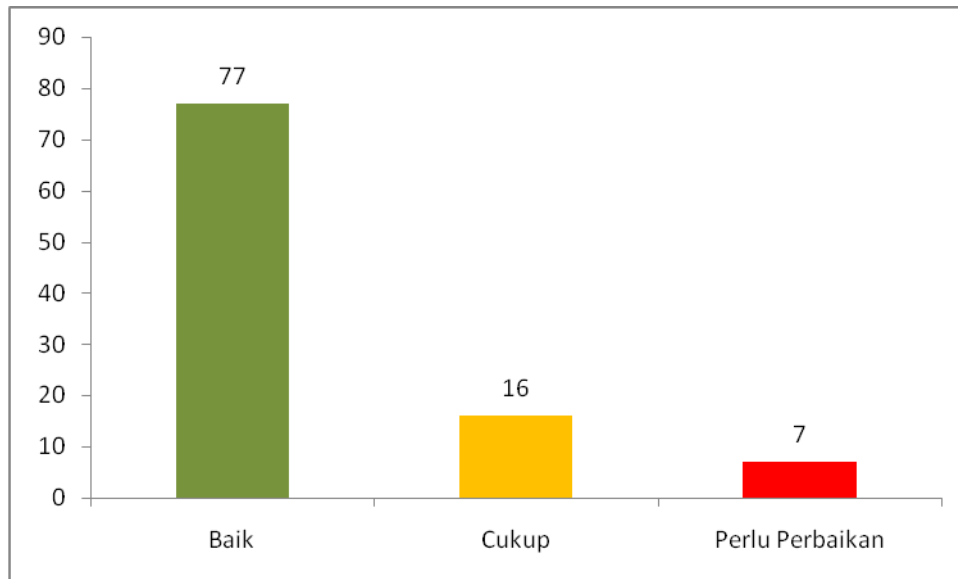
- a) Pengguna yang memberikan tanggapan bahwa informasi yang disajikan SMS BUNKALTIM adalah BAIK sebanyak 81 persen (81 orang responden);
- b) Pengguna yang memberikan tanggapan bahwa informasi yang disajikan SMS BUNKALTIM adalah CUKUP, sebanyak 13 persen (13 orang responden).
- c) Sebanyak 6 persen (6 orang responden) memberikan tanggapan bahwa informasi yang disajikan SMS BUNKALTIM masih memerlukan perbaikan.
- d) Informasi yang disajikan SMS BUNKALTIM mendapat predikat BAIK, meskipun demikian masih perlu adanya perbaikan ke depannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

6. Bagaimana Tanggapan Anda Mengenai Waktu Pelayanan SMS BUNKALTIM?



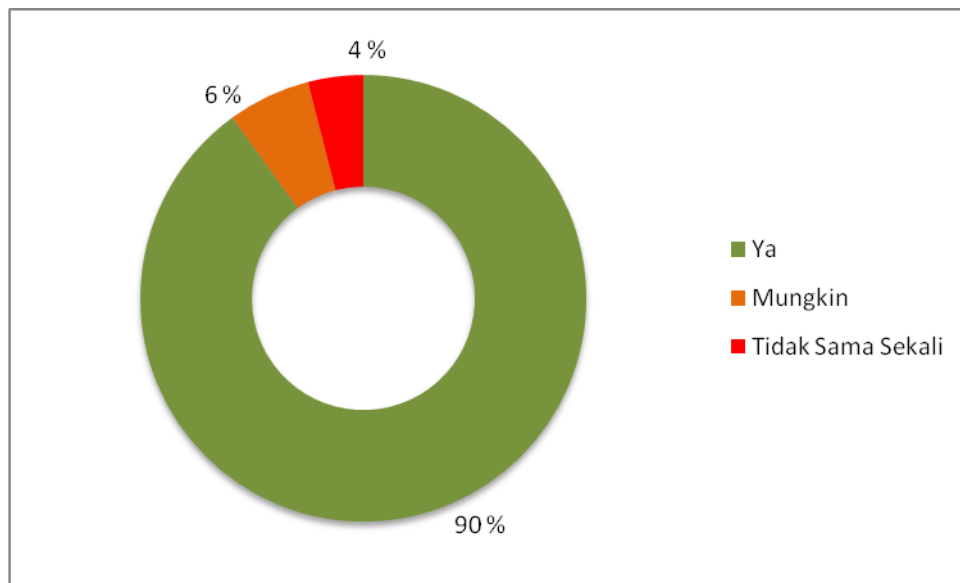
- a) Pengguna yang memberikan tanggapan bahwa waktu pelayanan SMS BUNKALTIM adalah BAIK sebanyak 80 persen (80 orang responden);
- b) Pengguna yang memberikan tanggapan bahwa waktu pelayanan SMS BUNKALTIM adalah CUKUP dan PERLU PERBAIKAN, masing – masing sebanyak 10 persen (10 orang responden).
- c) Waktu pelayanan SMS BUNKALTIM mendapat predikat BAIK, meskipun demikian masih perlu adanya perbaikan ke depannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

7. Bagaimana Tanggapan Anda mengenai Pelayanan Petugas Operator SMS BUNKALTIM?



- a) Pengguna yang memberikan tanggapan bahwa pelayanan operator SMS BUNKALTIM adalah BAIK sebanyak 77 persen (77 orang responden);
- b) Pengguna yang memberikan tanggapan bahwa pelayanan operator SMS BUNKALTIM adalah CUKUP, sebanyak 16 persen (16 orang responden).
- c) Sebanyak 7 persen (7 orang responden) memberikan tanggapan bahwa pelayanan operator SMS BUNKALTIM masih memerlukan perbaikan.
- d) Pelayanan operator SMS BUNKALTIM mendapat predikat BAIK, meskipun demikian masih perlu adanya perbaikan ke depannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

8. Apakah Pelayanan SMS BUNKALTIM Telah Memenuhi Harapan Anda?



- a) Pengguna yang memberikan tanggapan YA bahwa layanan yang diberikan SMS BUNKALTIM telah memenuhi harapan memperoleh suara terbanyak, yakni 90 persen (90 orang responden);
- b) Pengguna yang memberikan tanggapan MUNGKIN bahwa layanan yang diberikan SMS BUNKALTIM telah memenuhi harapan memperoleh suara sebanyak 6 persen (6 orang responden).
- c) Sebanyak 4 persen (4 orang responden) memberikan tanggapan bahwa SMS BUNKALTIM TIDAK SAMA SEKALI memenuhi harapan mereka.
- d) Layanan yang diberikan SMS BUNKALTIM telah memenuhi harapan penggunanya, meskipun demikian masih perlu adanya perbaikan ke depannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.