

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK



LATAR BELAKANG

- Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayan Publik.
- Peraturan Walikota Mataram Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah kota Mataram.

TUJUAN

- Mendapatkan umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan .

MANFAAT

- Mengetahui Kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan keterbukaan informasi publik.
- Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan terkait layanan keterbukaan informasi publik.

METODE PENGUMPULAN DATA

- Metode Survei
 - Pengumpulan Data menggunakan kuesioner (e-survei) yaitu yaitu Teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang dikirimkan secara elektronik kepada responden yang merupakan pengguna layanan PPID.

METODE PENGUMPULAN DATA

- Pengolahan Data

- Nilai Survei mengadopsi pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan menggunakan rata-rata tertimbang :

Bobot nilai rata-rata = (Jumlah Bobot)/Jumlah Unsur)

- Nilai IKM

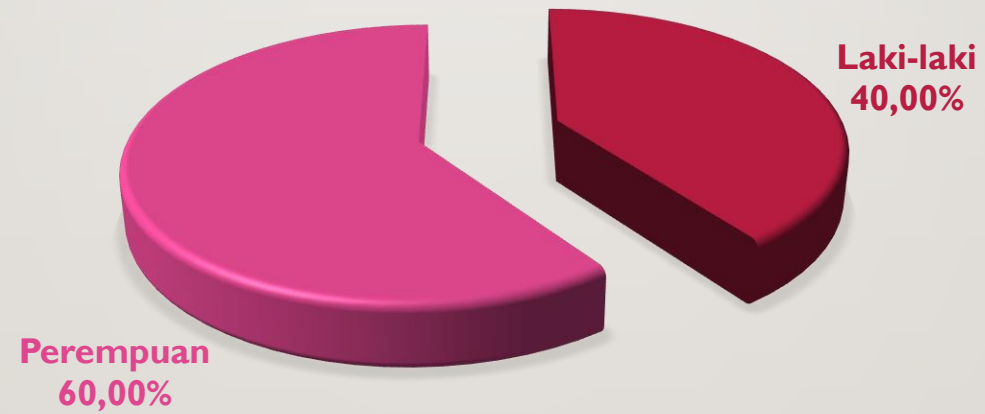
$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

SAMPEL

- Populasi pada survei ini adalah pengguna layanan PPID pada semester I tahun 2021.
- Jumlah responden yang tercatat dalam survei sebanyak 20 orang responden.

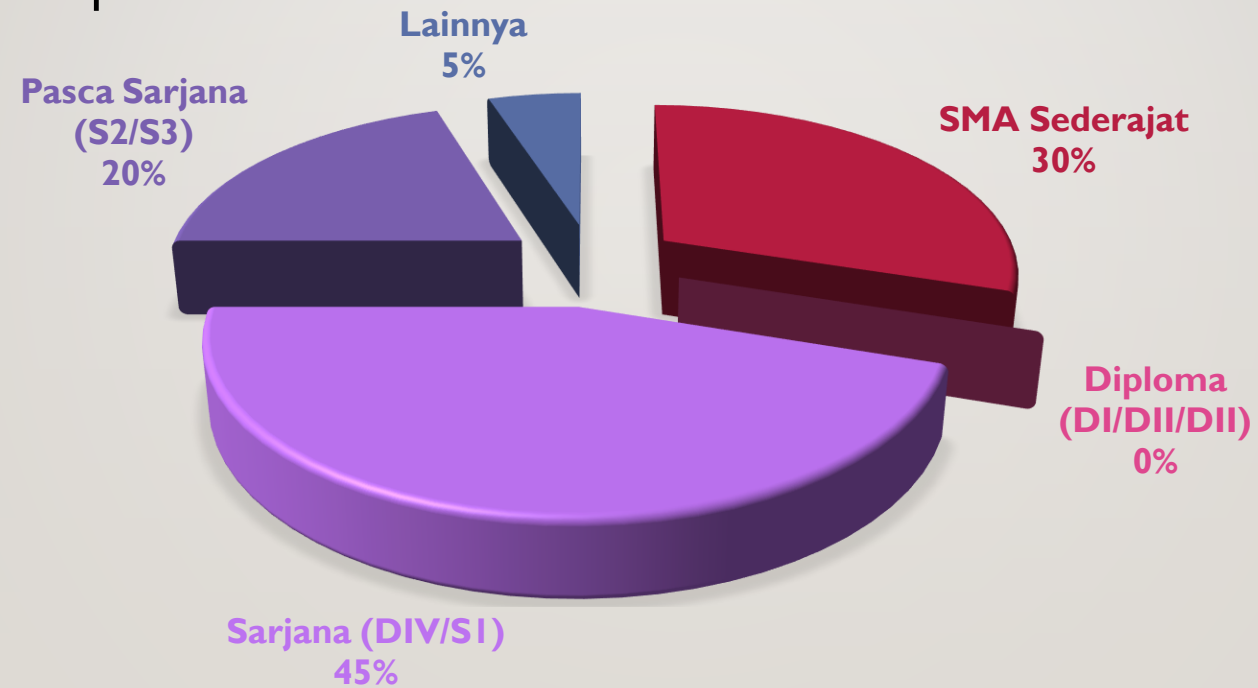
HASIL SURVEI

- Jenis kelamin



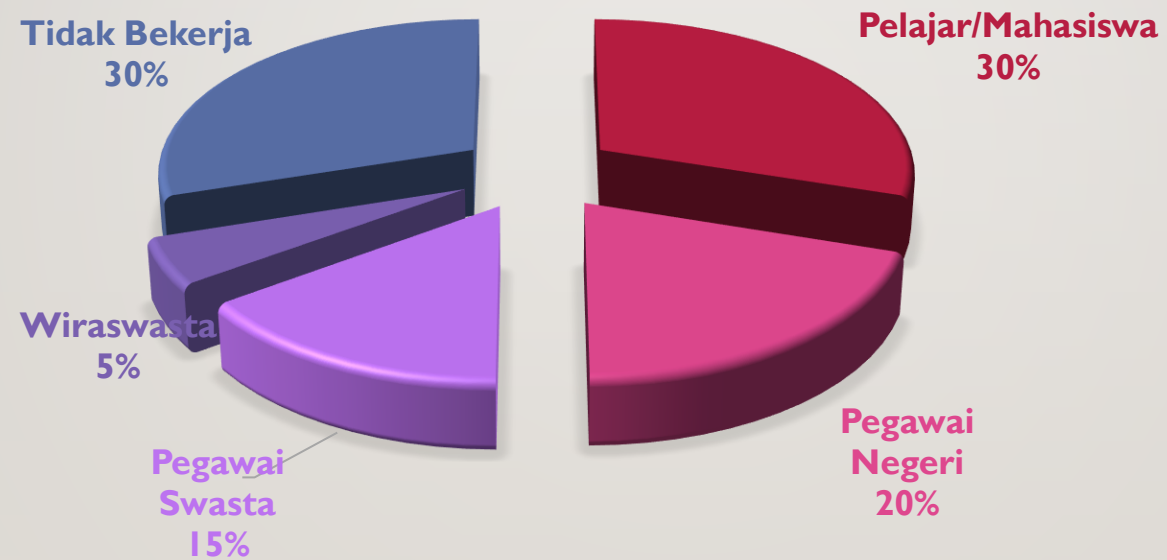
HASIL SURVEI

- Pendidikan Responden



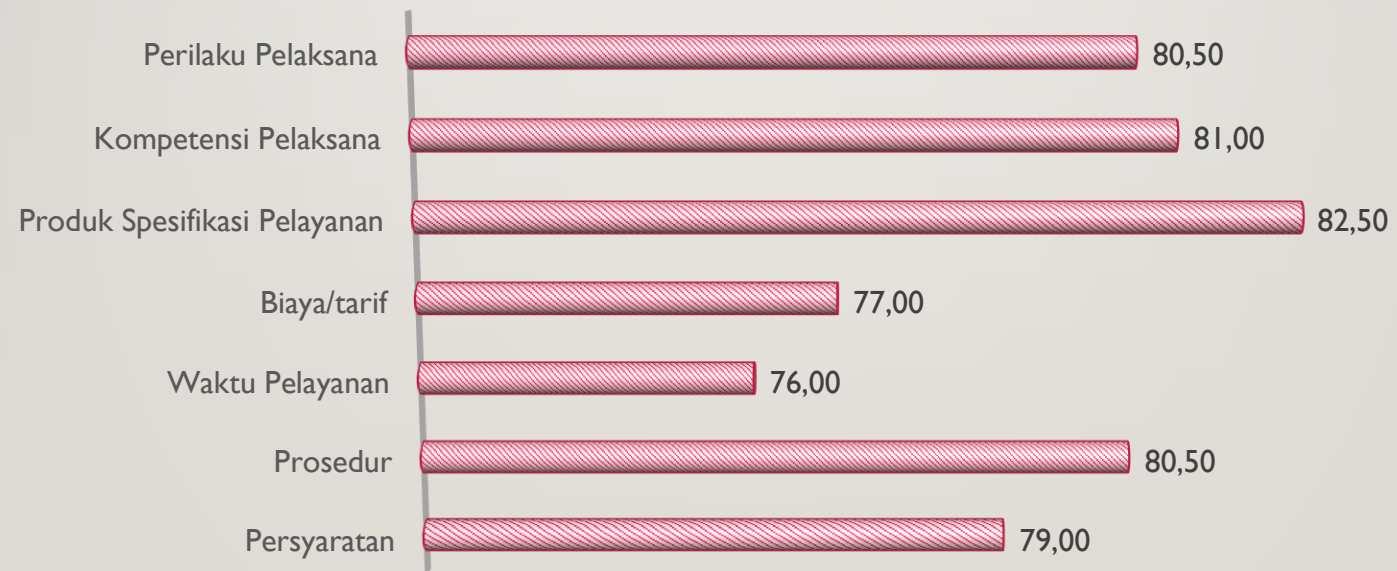
HASIL SURVEI

- Pekerjaan Responden



HASIL SURVEI

- Indeks Kepuasan Masyarakat



HASIL SURVEI

- Berdasarkan tabel nilai persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

- Nilai rata-rata IKM pelayanan Informasi Publik (PPID) sebesar 79,5 yang jika di Konversi termasuk dalam kategori B (Baik)