

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**Layanan Keterbukaan Informasi Publik
PPID Kota Mataram, Semester I 2022**

LATAR BELAKANG

- Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan 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

Teknik Survey

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

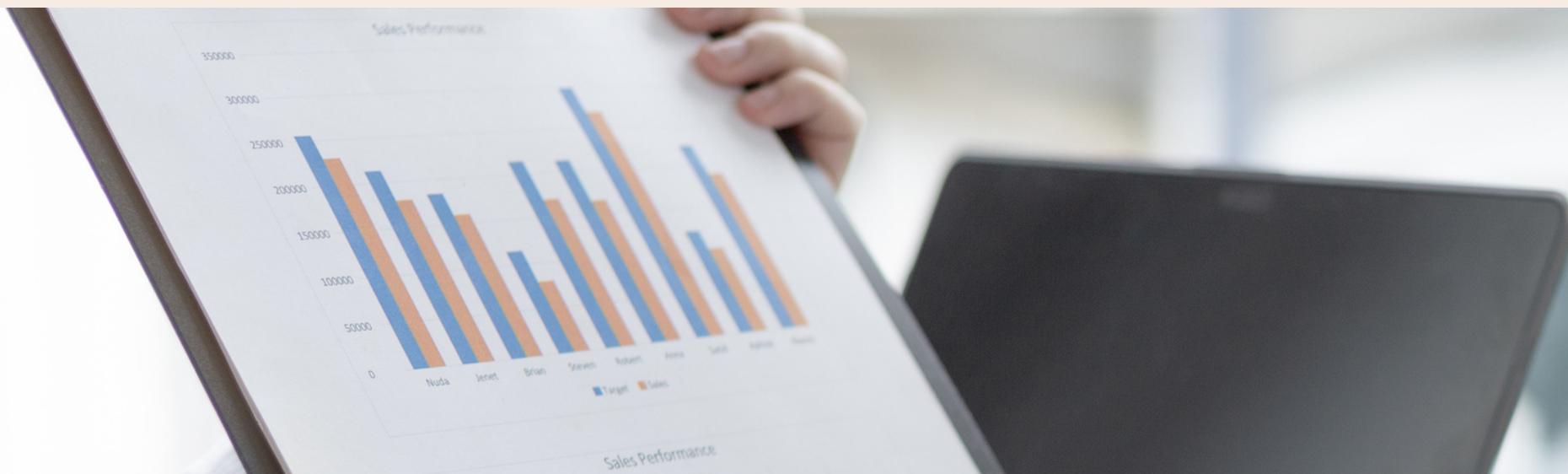


METODE PENGUMPULAN DATA

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)



METODE PENGUMPULAN DATA

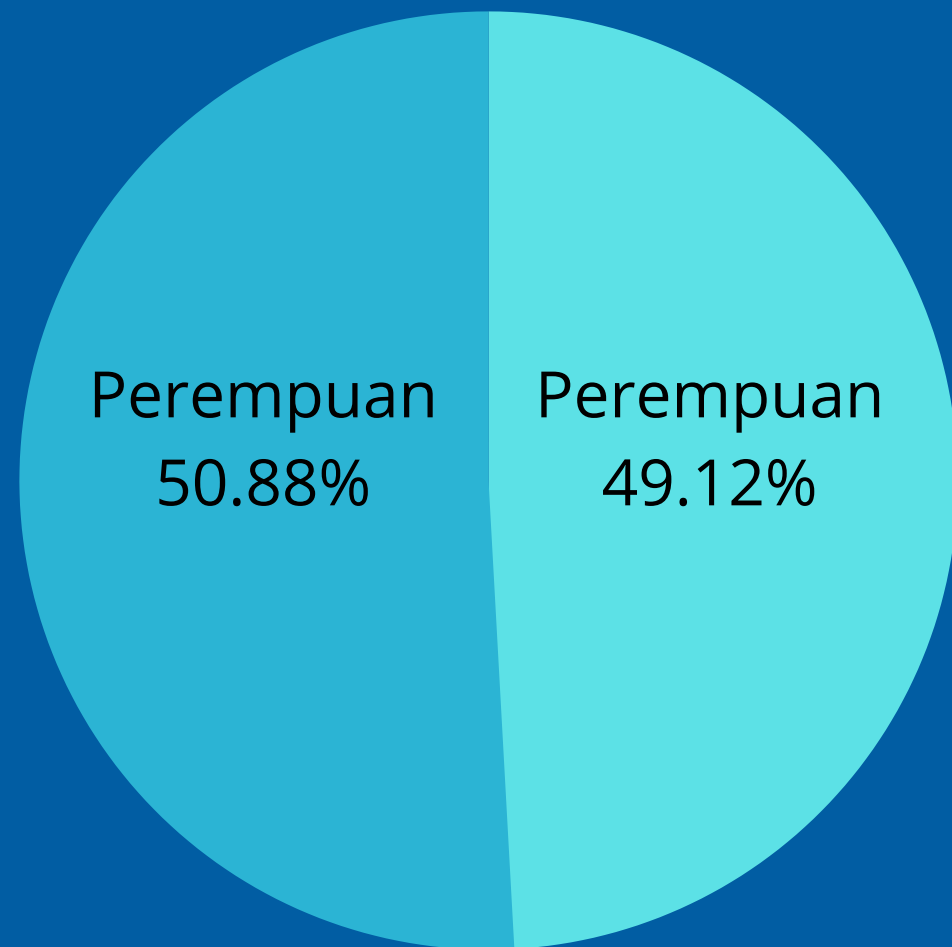
Sampel

Populasi pada survei ini adalah pengguna layanan PPID pada semester I tahun 2022
Jumlah responden yang tercatat dalam survei sebanyak 57 orang

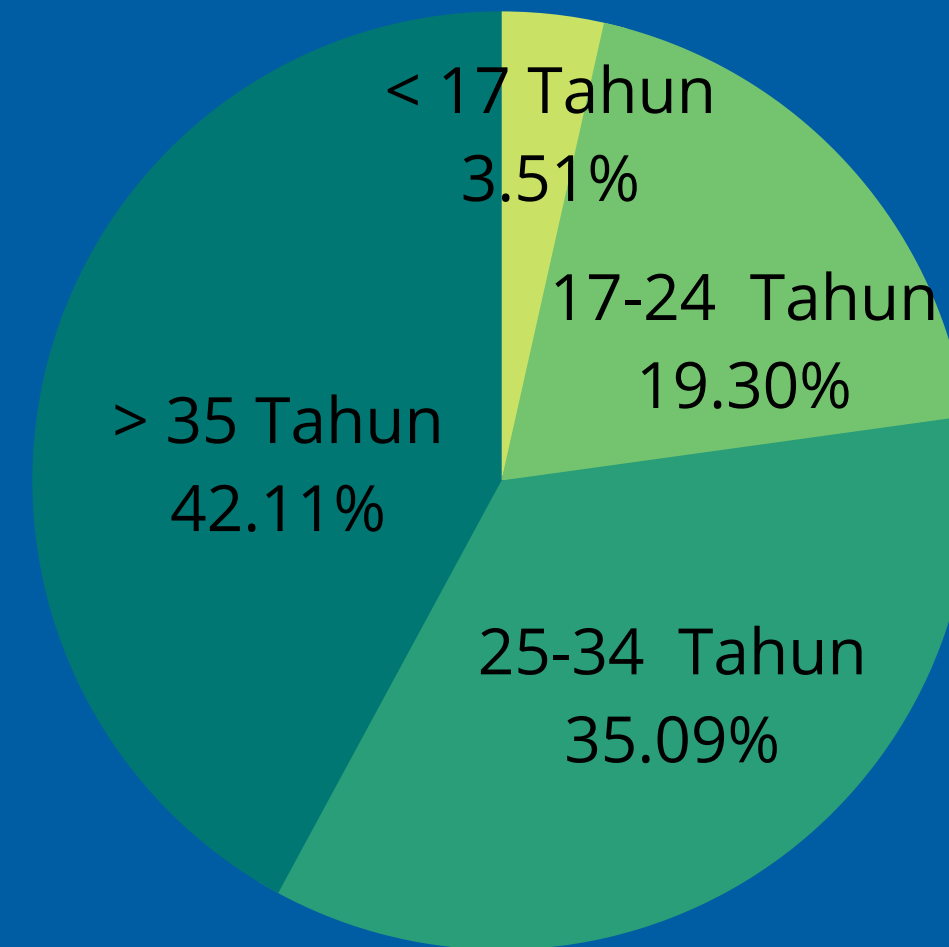


HASIL SURVEY

Jenis Kelamin Responden

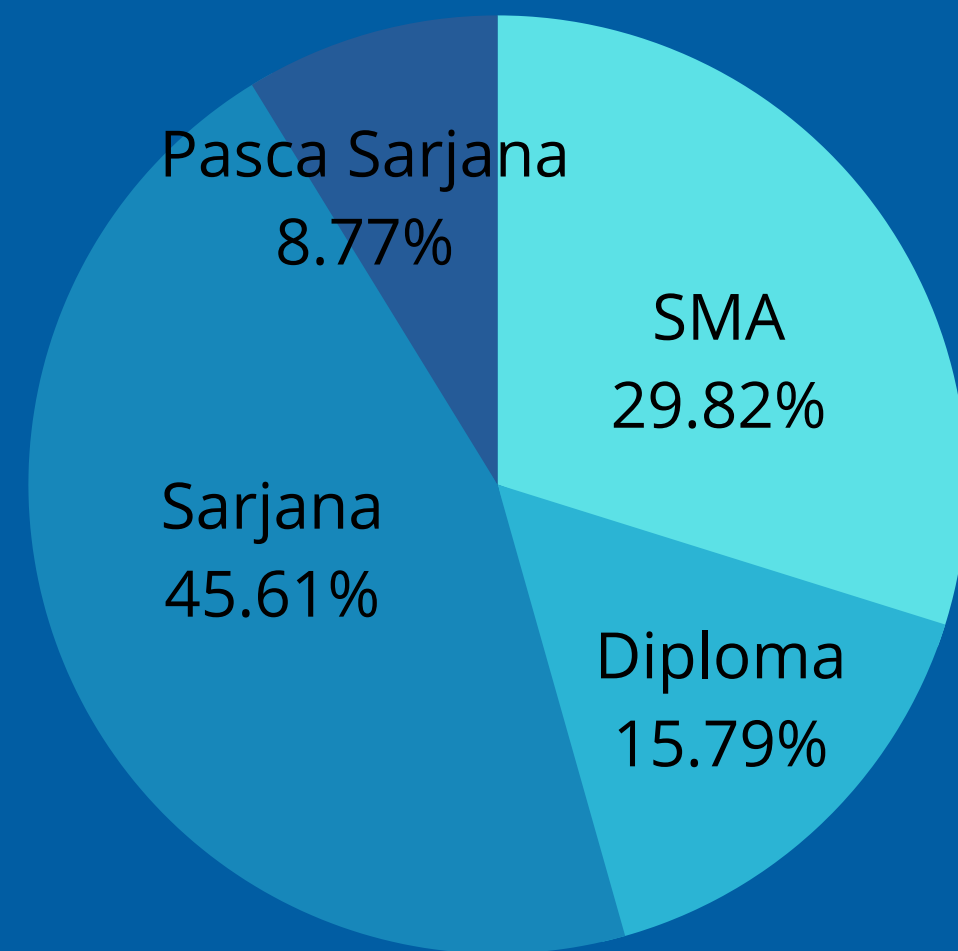


Usia Responden

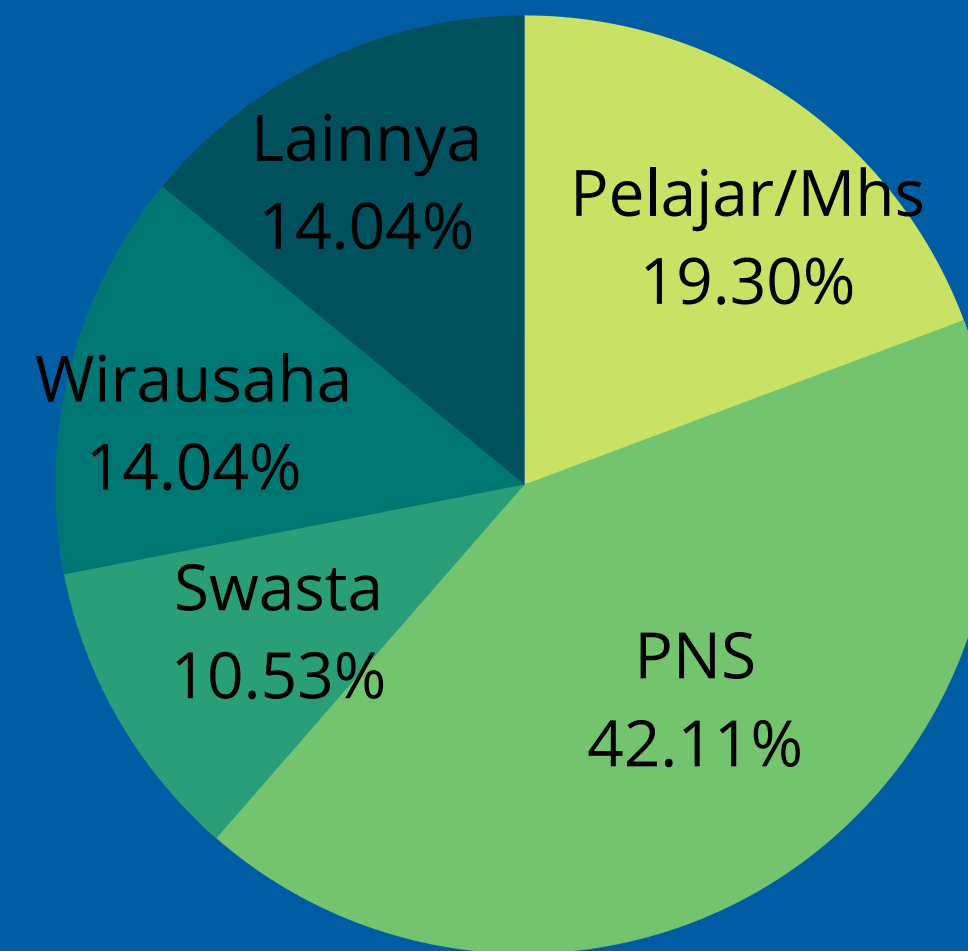


HASIL SURVEY

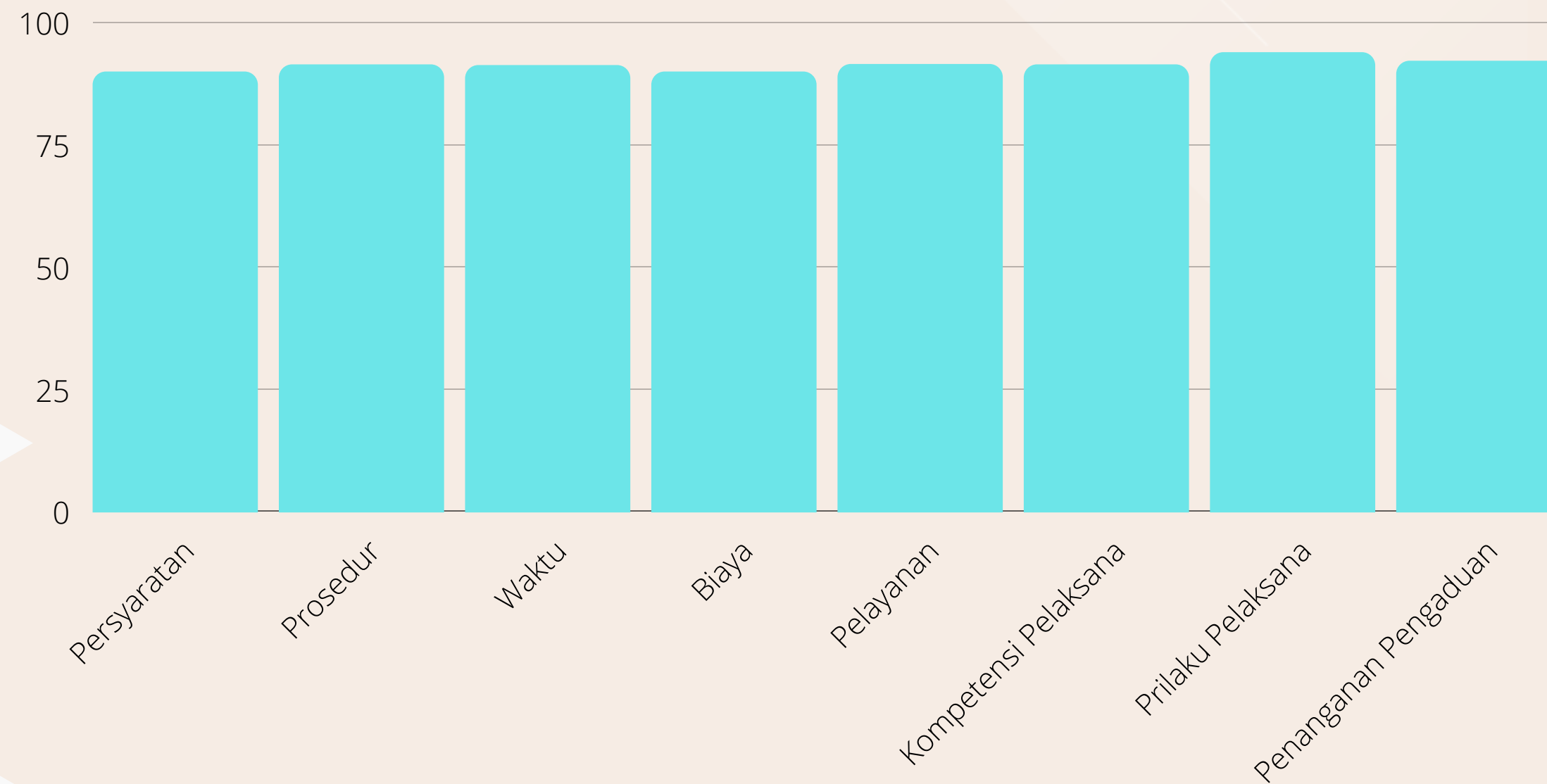
Pendidikan Responden



Pekerjaan Responden



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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 91.40 yang jika di konversi termasuk Sangat Baik.





**TERIMA
KASIH**

