

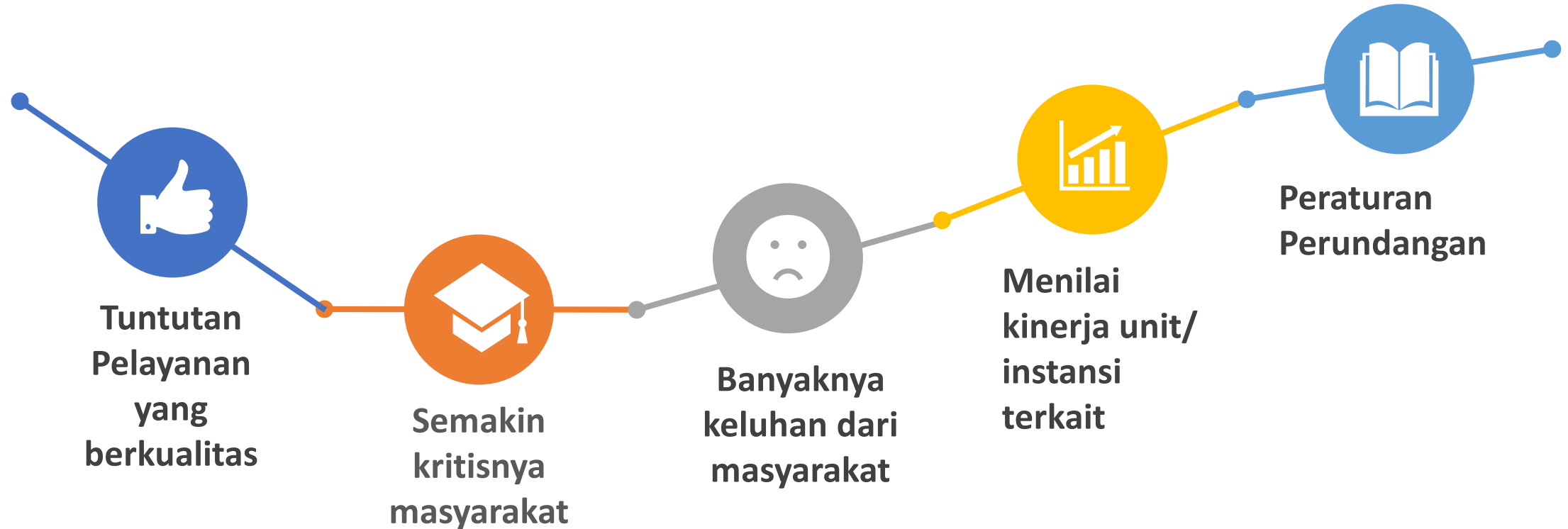


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022

**PEMERINTAH DAERAH
KOTA MADIUN**

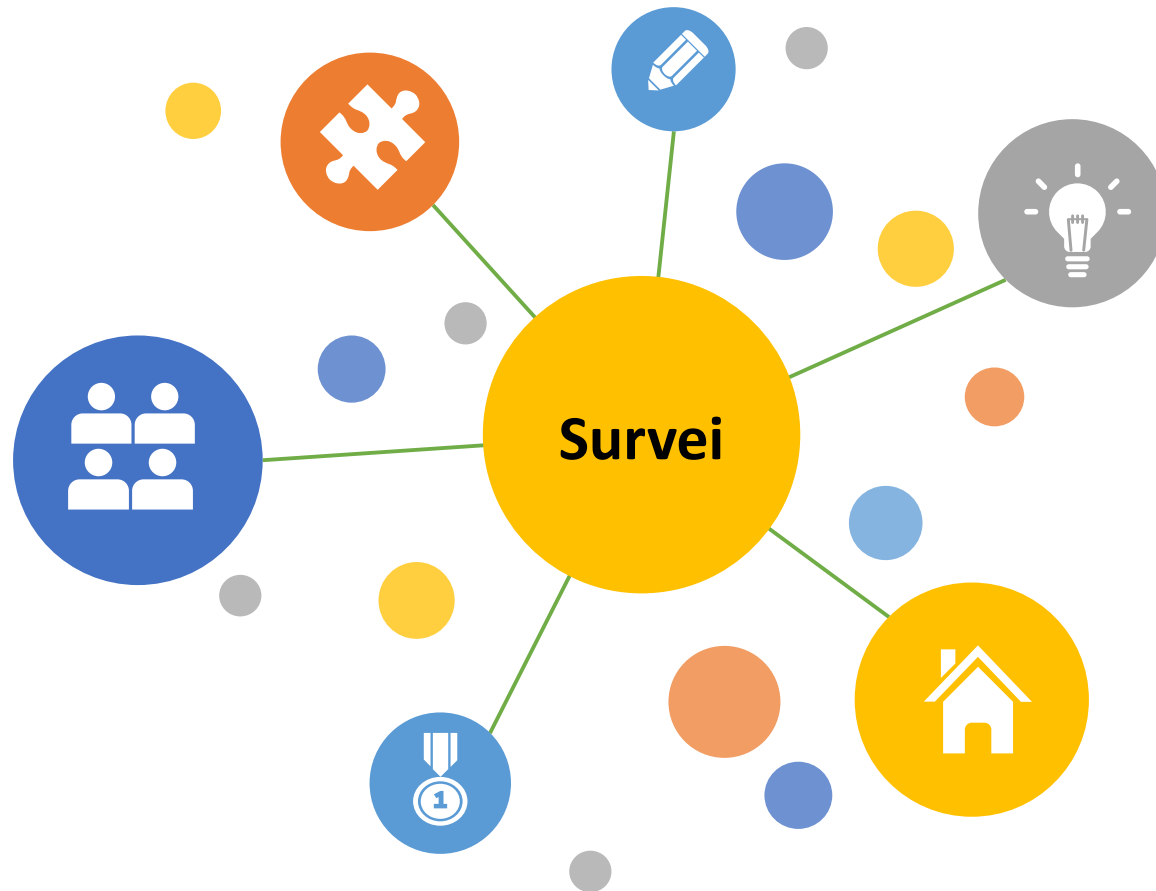
Mengapa Evaluasi Pelayanan Perlu Dilakukan ?



Manfaat



Tujuan



Tingkat Kepuasan

Mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Umpan Balik Kinerja Pelayanan

Mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Dasar Hukum

**Undang-Undang
Nomor 25 Tahun 2009**

tentang
Pelayanan Publik

**Peraturan Pemerintah
Nomor 96 Tahun 2012**

tentang

Pelaksanaan Undang-
Undang Nomor 25
Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik

**Peraturan Menteri
Pendayagunaan
Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

tentang

Pedoman Survei
Kepuasan Masyarakat
Terhadap
Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

RUANG LINGKUP

70 Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Madiun

Jenis Layanan sesuai Standar Pelayanan di tiap Unit Kerja

Penentuan Sampel

Krejchie and Morgan

untuk jumlah populasi yang diketahui:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan $dk = 1$,

taraf kesalahan yang digunakan MENYESUAIKAN, sehingga nilai lamba MENGIKUTI

N = Populasi

P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)

d = 0,05

VARIABEL PENILAIAN

PERMENPAN DAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017

1. **PERSYARATAN**
2. **PROSEDUR**
3. **WAKTU PELAYANAN**
4. **BIAYA/TARIF**
5. **PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN**
6. **KOMPETENSI PELAKSANA**
7. **PERILAKU PELAKSANA**
8. **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**
9. **SARANA DAN PRASARANA**

- | | |
|--|---|
| 1. Kemudahan
Persyaratan
Pelayanan | 7. Kesesuaian
Waktu/Jadwal
Pelayanan |
| 2. Kemudahan
Prosedur Pelayanan | 8. Kesigapan Petugas
Pelayanan |
| 3. Kesesuaian
Tarif/Biaya
Pelayanan | 9. Perilaku Petugas
Pelayanan |
| 4. Kesesuaian Waktu
Penyelesaian
Pelayanan | 10. Kemampuan Petugas
Pelayanan |
| 5. Keadilan
Mendapatkan
Pelayanan | 11. Ketersediaan Sarana
dan Prasarana |
| 6. Kesesuaian Hasil
Pelayanan | 12. Kemudahan
Pengaduan,
Konsultasi dan
Informasi Tatap
Muka Langsung |

PENGOLAHAN DATA

- Nilai Rata-rata Tertimbang :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

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

- Konversi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

KELUARAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

TERIMA
KASIH

