



SOSIALISASI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SURVEY KEPUASAN DAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI TAHUN 2020

Oleh:

**TIM AREA PELAYANAN PUBLIK
MAN 2 KOTA MALANG**



SURVEY KEPUASAN DAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI TAHUN 2020

MAN 2 KOTA MALANG

OUTLINE

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1

Metode Penghitungan Indeks
Kepuasan Masyarakat (IKM)

2

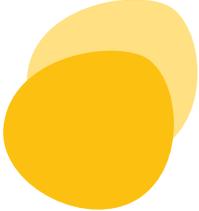
Penetapan Indeks Kepuasan
Masyarakat Tahun 2020

3

Indek Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

4





SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



Survey Pelayanan Publik di Lingkungan MAN 2 Kota Malang Tahun 2020

1

Kuisisioner

2

Periode
Oktober - Desember
2020

3

Publikasi Hasil
SKM

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM :

1. Penyelenggara WAJIB melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (Satu) kali dalam setahun.
2. SKM yang dilakukan menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.
3. Penyelenggara WAJIB mempublikasikan hasil SKM.
4. Penyelenggara WAJIB mengevaluasi hasil SKM.

DEFINISI SKM

Adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat :

adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka

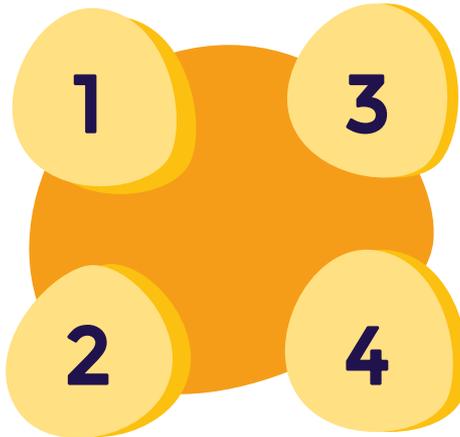
Tujuan :

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

SASARAN

Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan

Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik



Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

PRINSIP SKM

Transparan

PROBLEM

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Partisipatif

PRODUCT

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

Akuntabel dan Berkelanjutan

MARKET

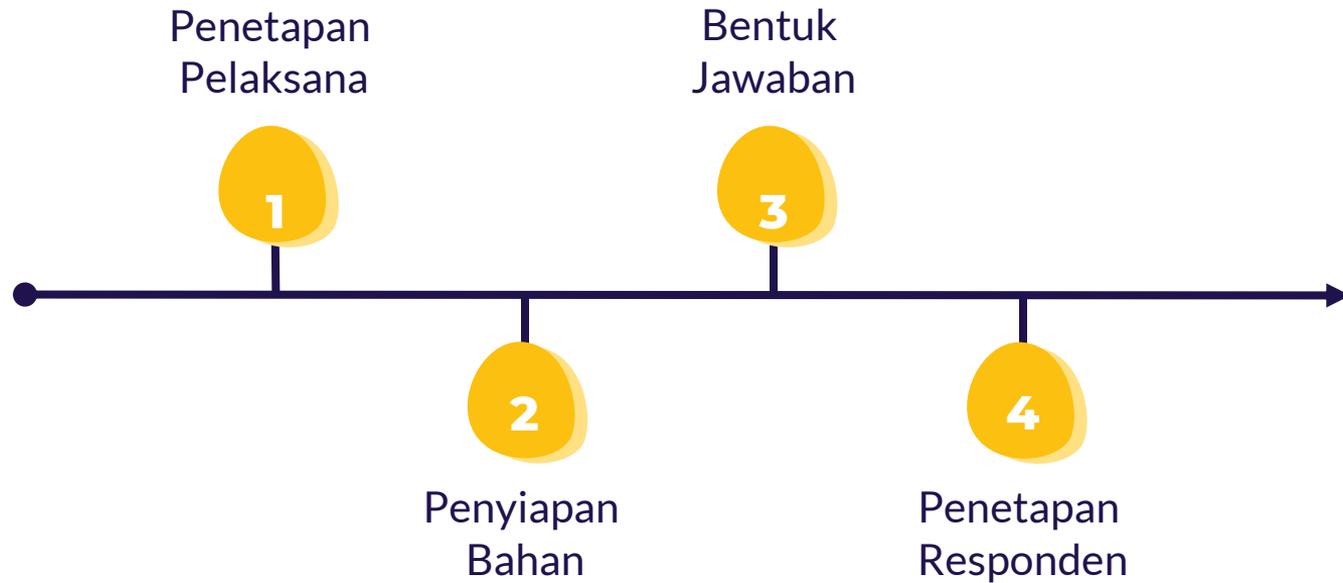
SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku secara berkala dan berkelanjutan.

Keadilan dan Netralitas

BUSINESS

Menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Persiapan



Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Kisaran Nilai	Mutu Pelayanan	Penilaian
1	88.31 – 100	Sangat Baik	A
2	76.61 – 88.30	Baik	B
3.	65.00 – 76.60	Kurang Baik	C
4.	25.00 – 64.99	Tidak Baik	D

Unsur yang diberikan penilaian

No	Unsur Pelayanan	Penjelasan
1	Persyaratan	Mekanisme Persyaratan
2	Prosedur	Kemudahan Prosedur
3.	Waktu Pelayanan	Kecepatan Waktu
4.	Produk Layanan	Produk Layanan yang disampaikan
5	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan pelaksana dalam memberikan penjelasan
6	Perilaku pelaksana	Perilaku pelaksana dalam melayani
7	Pelayanan informasi	Penjelasan yang diberikan
8	Permohonan informasi	Permohonan syarat dan ketentuan pelayanan
9	Tampilan Website	Tampilan website apakah sudah membantu
10	Akses	Media Sosial, IG, Youtube, Twitter, Facebook
11	PTSP	Pelayanan terpadu Satu Pintu
12	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana selama menerima pelayanan
13	Pengaduan pengguna layanan	Penanganan Pengaduan
14	Maklumat	Maklumat

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = \frac{1}{15} = 0.07$$

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

Jenis Penilaian	Jenis Penilaian
Persyaratan	Kenyamanan permohonan informasi
Prosedur	Aksesibilitas
Kecepatan waktu pelayanan	Kecepatan akses
Biaya / Tarif	ULT
Kesesuaian produk	Kualitas sarpras
Kompetensi petugas pelayanan	Penanganan Pengaduan
Perilaku pelayanan	Mutu pelayanan
Penjelasan Pelayanan	Kritik dan Saran

NILAI IKM

88.31

(Sangat Baik)



INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

TUJUAN

Meningkatkan kualitas pelayanan publik

1

Pelayanan yang bersih, akuntabel dan
transparan

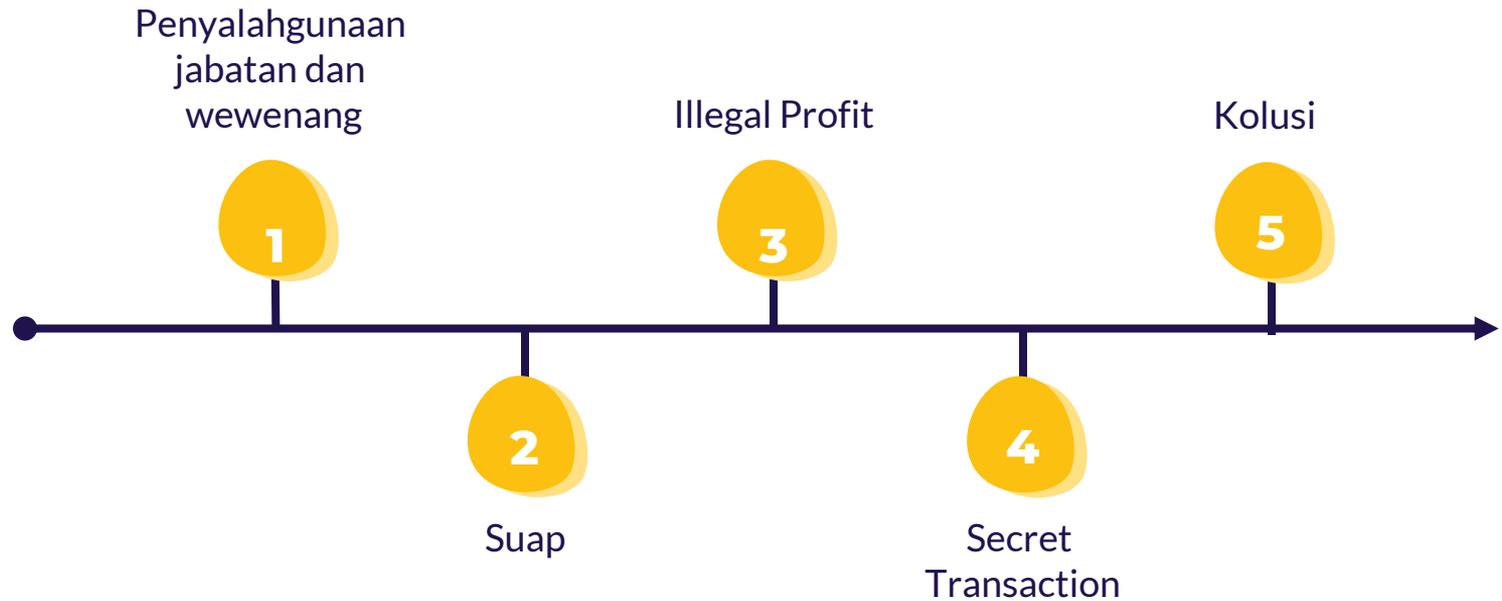
2

Perbaiki sistem, mekanisme dan
prosedur pelayanan

3



DEFINISI



PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1

PERSIAPAN

1. Membuat daftar pertanyaan kuisisioner
2. Membangun e-survey
3. Membuat database calon responden survey

2

PROSES SURVEY

Pelaksanaan e-survey dilaksanakan dalam jangka waktu 3 bulan mulai pada tanggal 1 oktober sampai dengan 31 28 desember 2020

3

TEKNIK ANALISISI DAN EVALUASI

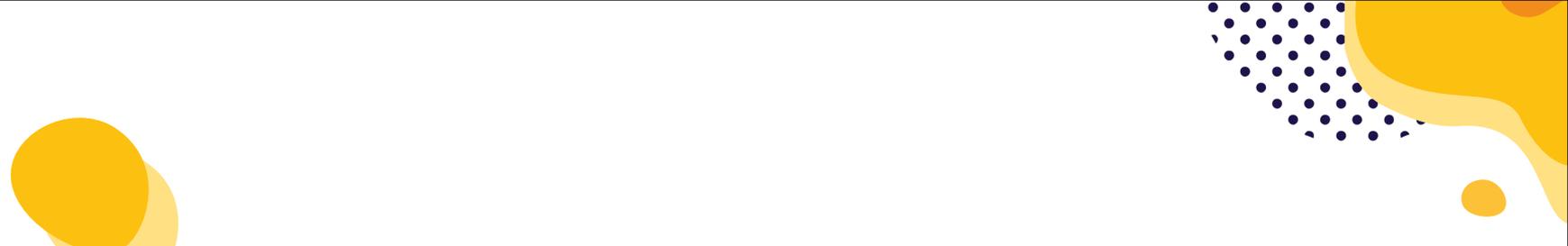
1. Menentukan bobot total dari indicator
2. Mencari bobot rata-rata setiap indkator
3. Indeks tiap unsur berkisar 1-4 dan konversi ke angka 0-100

4

MAKLUMAT DAN PUBLIKASI IPAK 2020

1. Melalui media sosial
2. Sertifikat penilaian IPAK tahun 2020 ditaruh pada ruang P2MM





INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI TAHUN 2020



NILAI IKM

3

(Baik)



TERIMA KASIH!

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), including icons by [Flaticon](#), and infographics & images by [Freepik](#).