

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2023

Dasar Hukum

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

9 Indikator Pengukuran Survei

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

Skala Pengukuran & Metode

Survei ini menggunakan Skala Likert untuk mengukur komponen kepuasan. Skala Likert yang digunakan terdiri atas 4 nilai dengan nilai 1 sebagai nilai yang paling rendah/buruk hingga nilai 4 sebagai nilai yang paling tinggi/baik. Pengumpulan data menggunakan formulir online Google Form. Data yang terkumpul diolah dengan statistik deskriptif.

Periode Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan tahun 2023 dilaksanakan sebanyak 4 kali, yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember.



Jumlah Responden

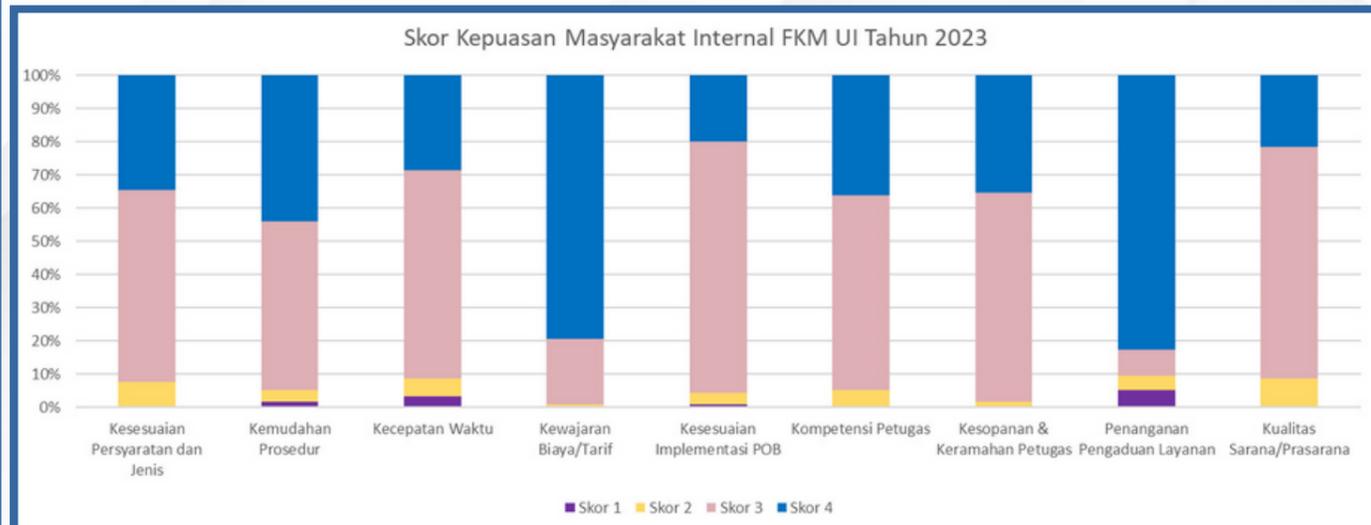


Indeks Kepuasan

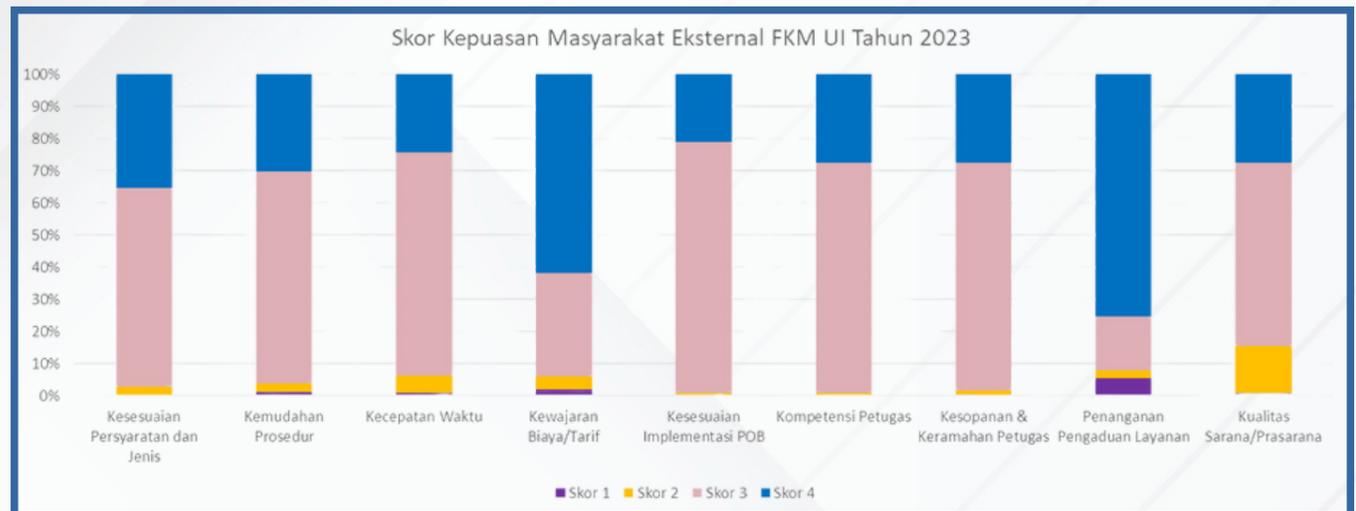
- Skala 1 - 4: Sangat Tidak Puas - Sangat Puas



Grafik Skor Kepuasan Survei Internal 2023

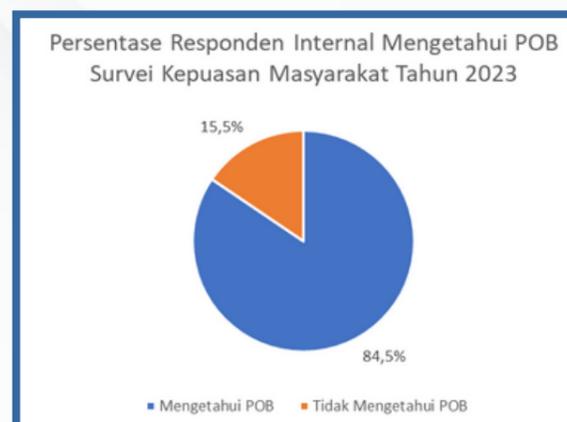


Grafik Skor Kepuasan Survei Eksternal 2023



Grafik Responden Mengetahui POB

Responden Internal



Responden Eksternal



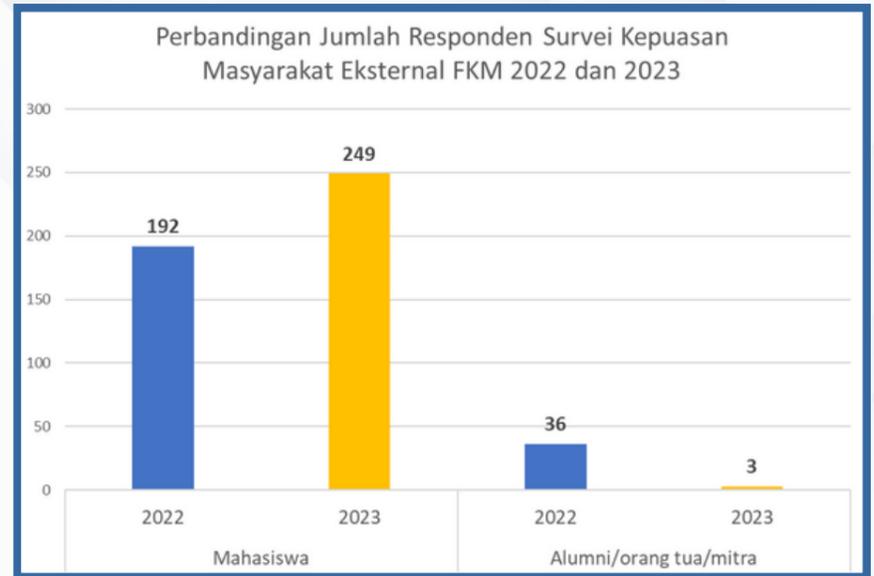
PERBANDINGAN HASIL SURVEI 2022 DAN 2023

Grafik Perbandingan Jumlah Responden 2022 dan 2023

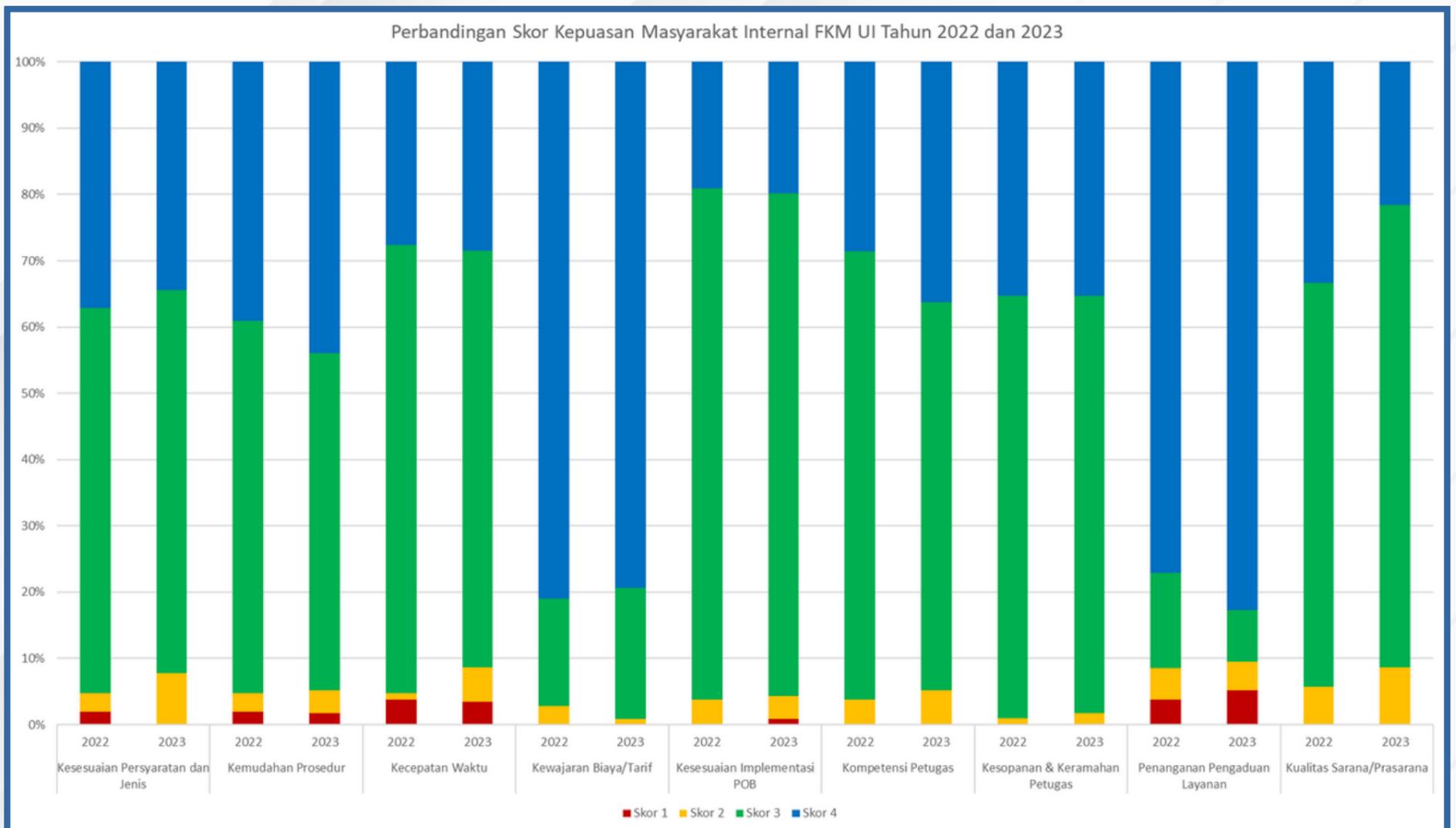
Responden Internal



Responden Eksternal

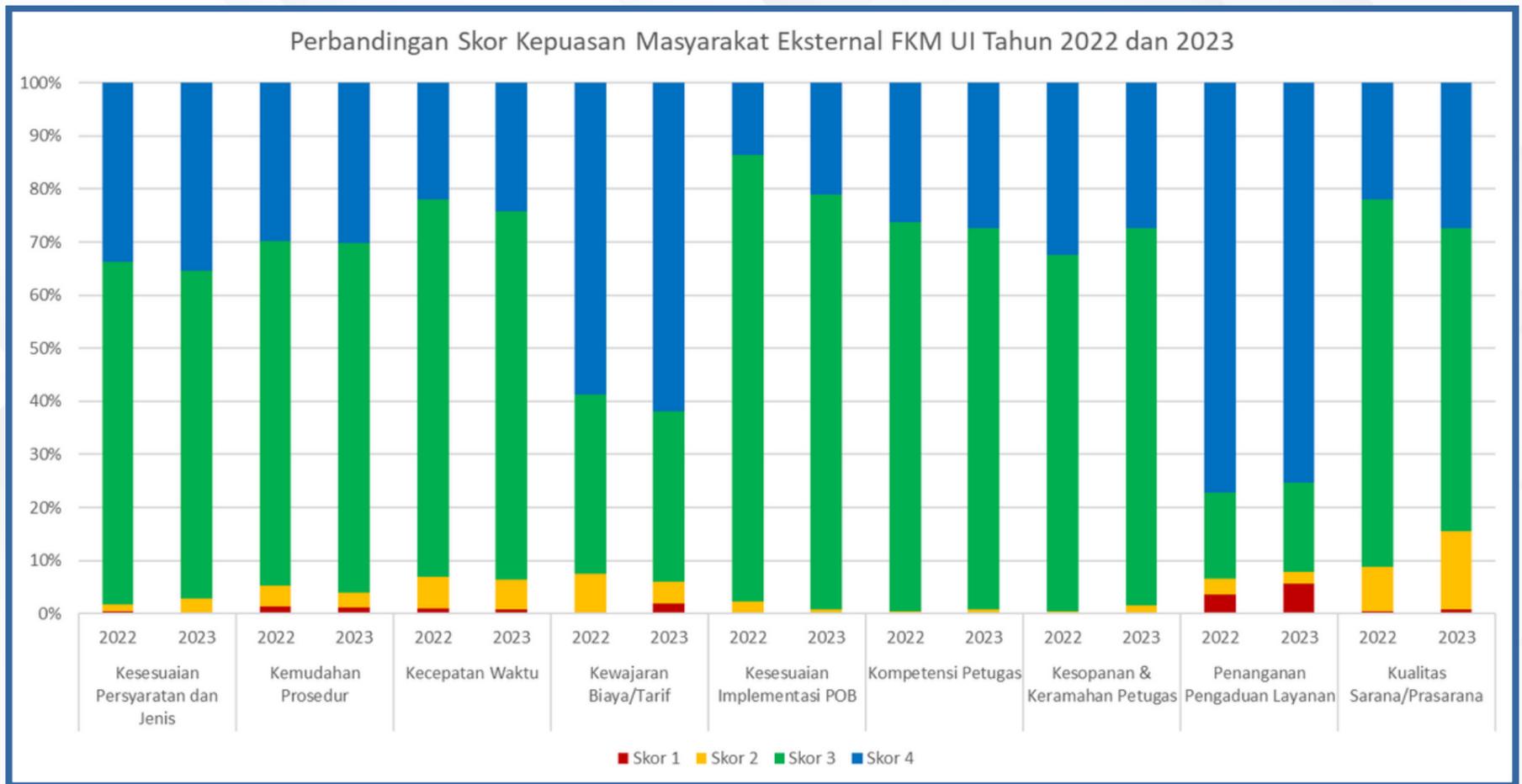


Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Masyarakat Internal 2022 dan 2023



PERBANDINGAN HASIL SURVEI 2022 DAN 2023

Grafik Perbandingan Skor Kepuasan Masyarakat Eksternal 2022 dan 2023



Grafik Perbandingan Responden Tahu POB 2022 dan 2023

Responden Internal

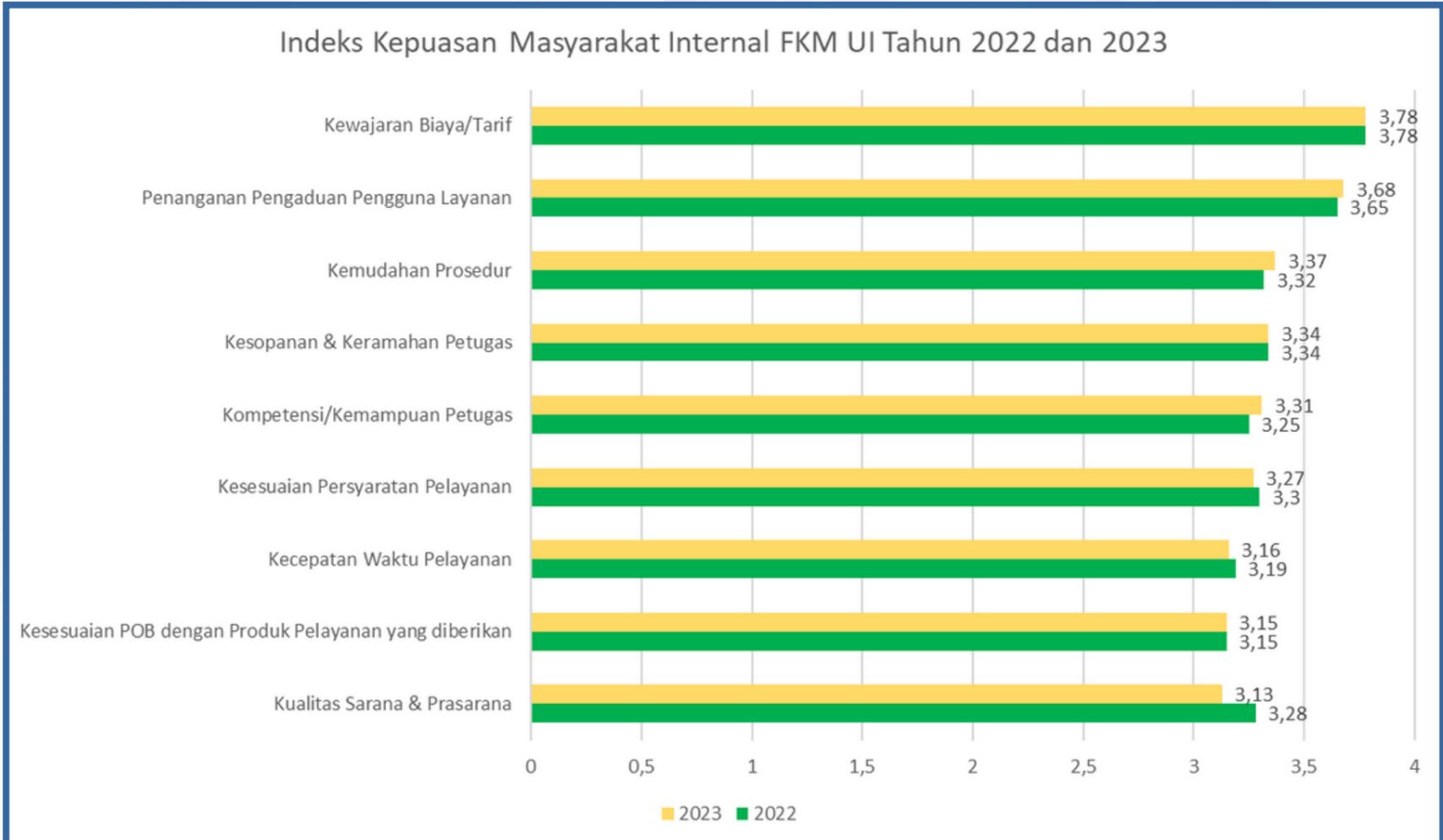


Responden Eksternal



PERBANDINGAN HASIL SURVEI 2022 DAN 2023

Grafik Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Internal 2022 dan 2023



Grafik Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Eksternal 2022 dan 2023

