INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DPRD TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD

IKM adalah alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan Pimpinan dan Anggota DPRD Provinsi Jawa Timur terhadap pelayanan Sekretariat DPRD.

APA ITU IKM DPRD?

IKM DPRD adalah alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan Pimpinan dan Anggota DPRD Provinsi Jawa Timur terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD.

RESPONDEN

Pimpinan dan Anggota DPRD Provinsi Jawa Timur

DASAR PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berpedoman pada:

PERATURAN MENTERI PANRB NOMOR 14 TAHUN 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

HASIL IKM DPRD

TERHADAP PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD

SEMESTER I TAHUN 2025

TARGET	NILAI IKM	CAPAIAN
86,00	86,17	100,20%

KATEGORI: BAIK

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPRD terhadap pelayanan Sekretariat DPRD memperoleh nilai

NILAI IKM: 86,17

Kategori penilaian sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

15 UNSUR PELAYANAN YANG DINILAI

1. Kesederhanaan persyaratan pelayanan
2. Kecocokan persyaratan dengan jenis pelayanan
3. Banyaknya SOP pelayanan yang dipasang di area gedung
4. Kesesuaian hasil layanan
5. Ketepatan Jadwal Pelayanan
6. Kemudahan prosedur pelayanan
7. Kejelasan dan Kepastian petugas
8. Kedisiplinan Petugas pelayanan
9. Tanggungjawab petugas dalam pelayanan
10. Kemampuan petugas pelayanan
11. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
12. Kemampuan petugas merespon masukan / saran
13. Kecepatan petugas merespon masukan / saran
14. Kemudahan dalam memberikan masukan / saran
15. Kejelasan informasi layanan

Survei dilakukan sesuai dengan metodologi pada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 yang mencakup 15 unsur pelayanan dengan skala penilaian 1–4.

Hasil IKM digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Sekretariat DPRD.

TERIMA KASIH ATAS KEPERCAYAAN DPRD,
KAMI BERKOMITMEN MELAYANI LEBIH BAIK SETIAP HARI!