APRIL 2021

LAPORAN ANALISIS TRIWULAN I

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MEDIA CENTER KEMENTERIAN PANRB

BIRO HUKUM, KOMUNIKASI
DAN INFORMASI PUBLIK

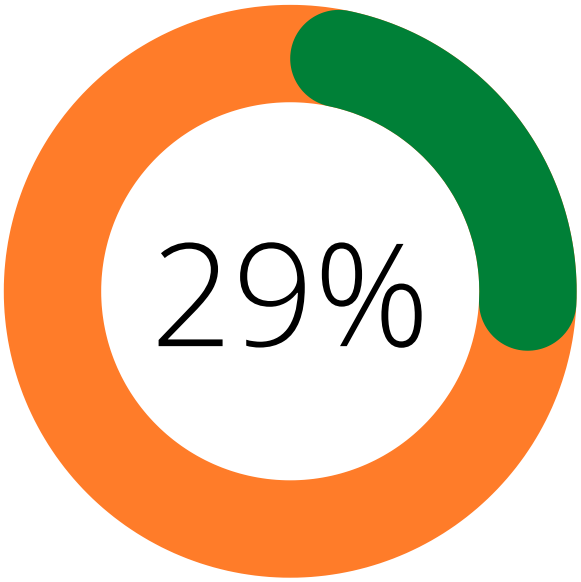
Kementerian PANRB
@2021

TUJUAN SURVEI

Memberikan hasil penilaian secara komprehensif berdasarkan pengalaman tamu yang menghasilkan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Analisa Survei Kepuasan Masyarkat Bulan Januari sd Maret 2021

- Sejak 1 Januari 2021 hingga 31 Maret 2021 terdapat 7 responden yang mengisi survei melalui aplikasi *google form (*akses dapat melalui *link* dan *barcode)*,
- Terdapat 5 responden yang menyatakan kurang puas terhadap salah satu layanan KemenPANRB,
- Sementara sisanya sebanyak 2 responden menyatakan puas/baik terhadap layanan KemenPANRB.



SECARA KESELURUHAN 29% RESPONDEN MENYATAKAN PUAS TERHADAP PELAYANAN DI KEMENTERIAN PANRB

AKSES LAYANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Flyer sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat ditempatkan di Ruang Media Center lantai dasar Gedung Kementerian PANRB sebagai ruangan penerimaan tamu

Google Forms

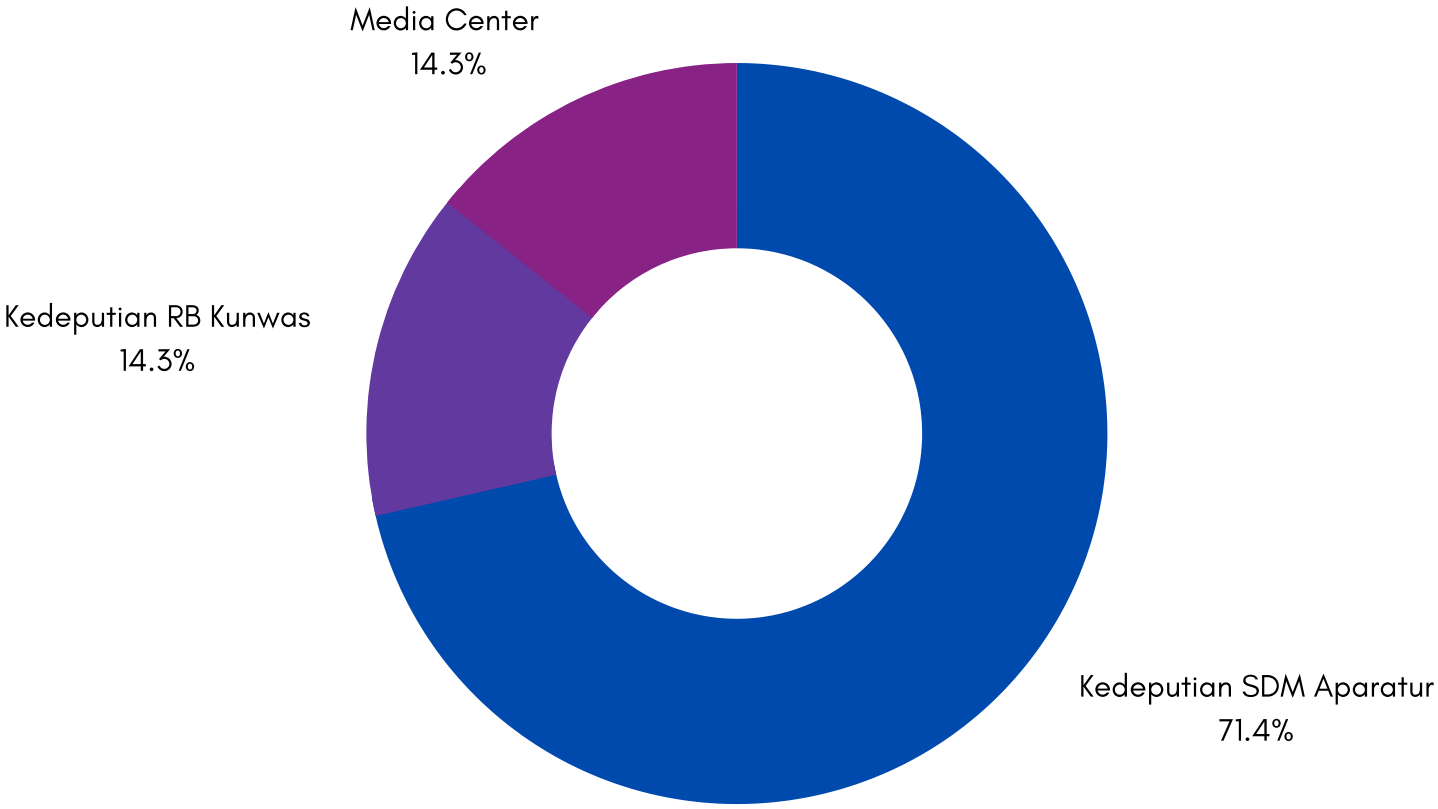
QR Code Scanner

UNIT YANG MENDAPATKAN PENILAIAN OLEH RESPONDEN

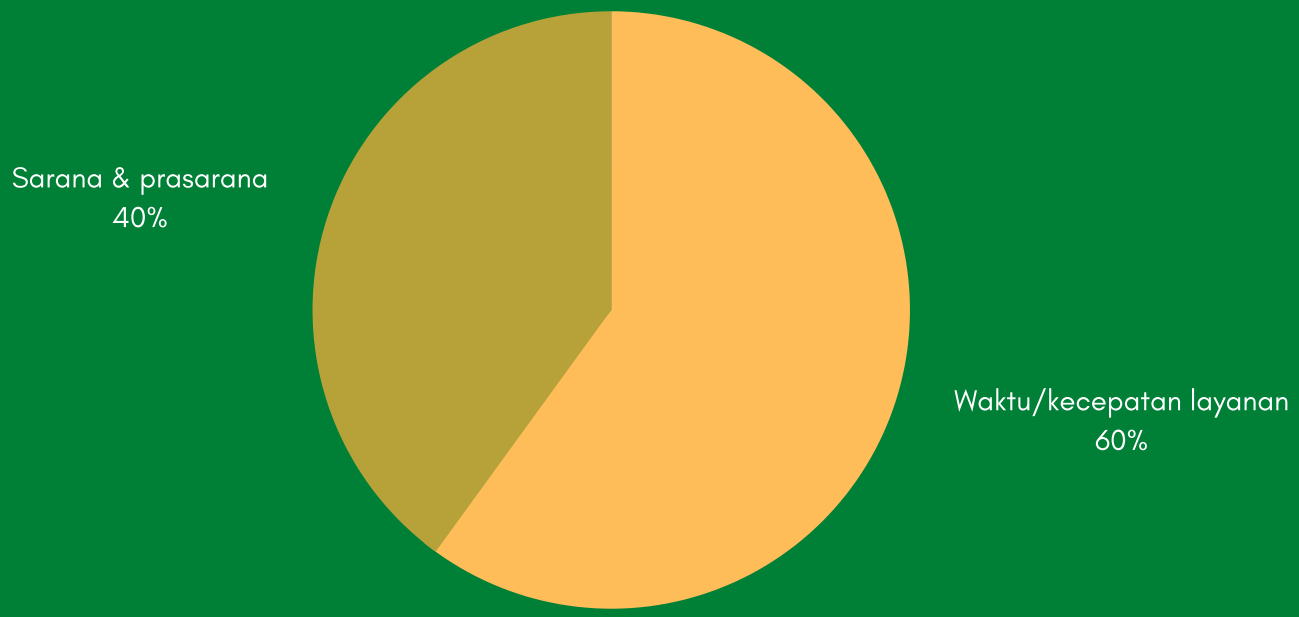
Dari segi pekerjaan responden, 5 keluhan berasal dari responden kalangan PNS, Swasta, dan Lainnya

Dari segi usia responden, dari 5 keluhan, 2 diantaranya berusia diatas 35 tahun dan 3 responden berusia dibawah 30 tahun

Dari segi jenis layanan, dari 3 keluhan tersebut merupakan jenis layanan konsultasi tentang CPNS dan PPPK



ASPEK PELAYANAN YANG DIKELUHKAN



Berdasarkan tabel diatas terdapat aspek yang dikeluhkan yakni 3 keluhan mengenai waktu/kecepatan layanan dan 2 keluhan terkait sarana dan prasarana (kelengkapan media sarana pengaduan dan layanan masukan/saran)

Tindak Lanjut

- Terhadap keluhan mengenai sarana prasarana terkait media pengaduan dan layanan masukan/saran, telah ditindaklanjuti dengan memindahkan kotak saran yang terdapat di ruang lobby ke area yang mudah terlihat oleh tamu, serta untuk sosialisasi media pengaduan LAPOR! telah dipasang poster LAPOR di Ruang Media Center dan pemasangan slide banner LAPOR! di website ppid.menpan.go.id,
- Terkait waktu pelayanan, telah dikembangkan layanan PIC dari unit kerja untuk memudahkan dalam koordinasi penerimaan tamu dengan resepsionis, sehingga tamu yang berkunjung dapat diterima sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kondisi yang saat ini terjadi seringkali tamu begitu banyak sementara pejabat yang ada tidak di tempat (agenda rapat/WFH) atau jumlahnya kurang memadai (pengurangan jumlah kursi disesuaikan dengan prokes pencegahan peyebaran covid-19)

DOKUMENTASI TINDAKLANJUT

PENEMPATAN BARU KOTAK SARAN

PENEMPATAN FLYER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMASANGAN POSTER LAPOR!

PEMASANGAN SLIDE BANNER LAPOR! DI PPID.MENPAN.GO.ID