



## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIODE BULAN NOVEMBER 2023**

### **A. Pendahuluan**

#### **1. Umum**

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Rumah Penyimpanan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara Kelas I Palu merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat dibidang benda sitaan dan barang rampasan Negara. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut.

#### **2. Maksud dan Tujuan**

Survei IKM dilakukan sebagai pedoman dan acuan bagi penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara Kelas I Palu.

Adapun tujuan dari pelaksanaan survey IKM untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

### 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sebagai instrument penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara Kelas I Palu melalui perhitungan hasil survey IKM.

### 4. Dasar Hukum

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Survey IKM yang dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan mengetahui standar pelayanan di Rupbasan Kelas I Palu. Survey IKM dilakukan dengan cara menggunakan QR Code yang dipasang pada ruang layanan / ruang tunggu yang letaknya strategis.

### C. Hasil Laporan Monitoring

Indikator	Sangat baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Informasi	26	7	0	0
Persyaratan	25	6	1	1
Prosedur/Alur	27	6	0	0
Waktu Penyelesaian	26	4	2	1
Tarif/Biaya	26	5	1	1
Sarana Prasarana	27	5	0	1
Respon	25	6	1	1
Konsultasi dan Pengaduan	26	5	1	1

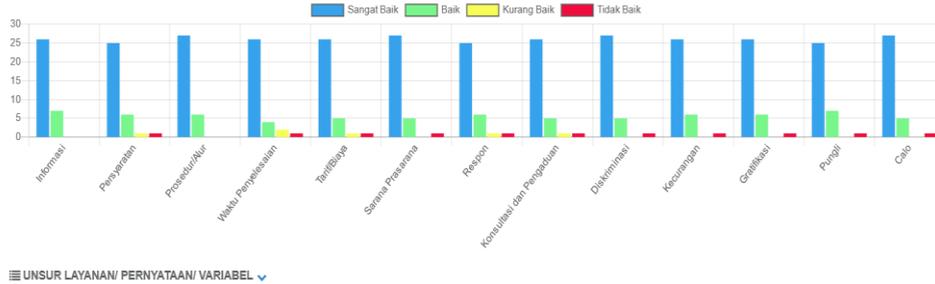


Responden

33

Sangat Baik Baik Kurang Baik Tidak Baik

IKM/ IPK



Berdasarkan Laporan Akhir Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Tim Survey Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Periode bulan November 2023 dengan nilai kepuasan masyarakat berada di poin 16.64/17.50 untuk IKM dan 16.64/17.50 untuk IPK.

#### D. Simpulan dan Saran

Dari survei penilaian IKM diatas didapatkan hasil bahwa pelayanan di Rumah Penyimpanan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara tentunya sudah mengikuti standar pelayanan dan akan terus dilakukan peningkatan baik peningkatan kualitas SDM maupun peningkatan inovasi sebagai bentuk pendukung fasilitas pelayanan.

Palu, 30 November 2023

Mengetahui,

Kepala Rupban Ke las I Palu



**Usman, S. Sos**

NIP. 19660705 199403 1 003