**INDEKS KEPUASAN MASYARKAT (IKM)**

**BPPKAD KOTA KEDIRI**

**TAHUN 2021**

Dalam rangka untuk mengetahui kualitas pelayananpublik, maka masing- masing pemerintah daerah – tanpa terkecuali Pemerintah Daerah Kota Kediri – harus melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik. Pengukuran kualitas pelayanan public wajib dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun (Permenpan RB No 14 Tahun 2017). Hal itu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public secara berkesinambungan melalui stimulus iinovasi pelayanan, penciptaan iklim kompetisi, dan identifikasi preferensi masyarakat terhadap pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah Kota Kediri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2021



terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna pelayanan publik. Kepuasan masyarakat menunjukkan kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, karena indicator utama penyelenggaraan pelayanan public adalah kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Semakin puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan maka Semakin tinggi juga kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayananpublik. Oleh karena itu, dengan adanya Survei kepuasan masyarakat ini akan terumus indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap suatu jenis layanan.

Dari hasil survey IKM yang dilakukan Pemerintah Kota Kediri melalui Barenlitbang Kota Kediri BPPKAD Kota Kediri mendapat Score NIK 3,5321 dengan Mutu B dari jumlah populasi surve sebanyak 3.417 dan sampel 341 responden. Yang menjadi catatan dari hasil IKM tersebut adalah perlu adanya peningkatan penyampaian informasi pelayanan, penataan parker yang lebih baik dan peningkatan kebersihan kantor.

Untuk kedepannya BPPKAD akan terus melakukan perbaikan-perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pelanggan agar dapat memuaskan pelanggan.

BPPKAD Bekerja Sepenuh Hati, Kepuasan Pelanggan Adalah Tujuan Kami.