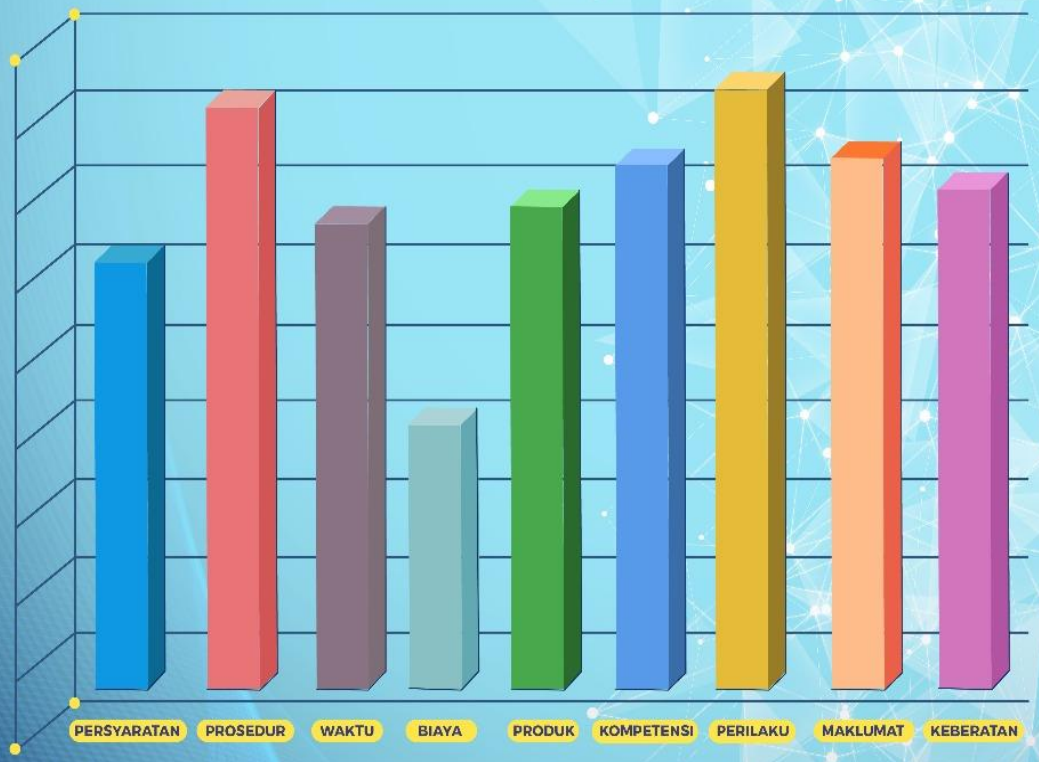
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SURVEI TERHADAP PENGGUNA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

© 2018

BAB I
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika melalui survei dan evaluasi. Adapun unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang disurvei, meliputi : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk, kompetensi, perilaku, maklumat dan keberatan. Unsur tersebut merupakan komponen yang terdapat pada standar layanan informasi yang digunakan dalam operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

Responden yang disurvei adalah pemohon/pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 90 orang.

,Diharapkan dari survey yang dilakukan ini dapat diketahui kelemahannya dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik dan sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Informatika. Sedangkan tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan *feedback* atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat.

3. Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini

Sasarannya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat maka akan dapat diperoleh banyak manfaat antara lain:

a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggara pelayanan publik PPID;
b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PPID.
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan pada PPID.
d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2017 dilaksanakan terhadap 90 (sembilanpuluh) responden Pemerintah Pusat dan Daerah, LSM, Mahasiswa/Pelajar serta masyarakat yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Survei tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan pohon informasi yang datang ke langsung desk layanan informasi publik dengan periode waktunya 21 Agustus sampai dengan 23 Oktober 2017.

BAB II
METODE PENGOLAHAN DATA

1. Konsep dan Definisi

Pada dasarnya pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan tersebut meliputi:

1) Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

2. Tahapan

Unsur Survei Kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan,

persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

a. Menyusun instrumen survei;
b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
c. Menentukan responden;
d. Melaksanakan survei;
e. Mengolah hasil survei;
f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisiaan Kuesioner terhadap pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan informasi publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.

BAB III

DATA DAN PROFIL RESPONDEN

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KOTA
1	Lina Budiarti	20	P	SLTA	Pelajar	Jakarta
2	Febita Sinaga	20	P	SLTA	Pelajar	Jakarta
3	Rosmalia Agustina	20	P	SLTA	Pelajar	Jakarta
4	Adnan R	20	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
5	Pratiyo	21	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
6	Sutatik	21	P	S1	Pelajar	Jakarta
7	Iqnefita DH	21	P	S1	Pelajar	Jakarta
8	Neztiti Artha	23	P	S1	Pelajar	Jakarta
9	Hiero Maulana	21	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
10	Isak Inggabow	52	L	S2	PNS	Papua
11	Anike Dominika Amunauw	29	P	SLTA	PNS	Papua
12	Feronica Kakisina	38	P	S1	PNS	Papua
13	Ridwan Armin	30	L	SLTA	PNS	Jakarta
14	Adelina	34	P	S1	PNS	Jakarta
15	Hanisah	54	P	S1	PNS	Jakarta
16	Maulidan	38	L	SLTA	PNS	Banda Aceh
17	Elok Bentu	39	L	S1	PNS	Banda Aceh
18	Gazali Syam	35	L	Diploma	PNS	Banda Aceh
19	Armansyah	35	L	SLTA	PNS	Banda Aceh
20	Azra	30	P	SLTA	PNS	Banda Aceh
21	Prasetyo Adi Nagoro	33	L	S1	PNS	Banda Aceh
22	M. Amin	51	L	SLTA	PNS	Banda Aceh
23	Siti Julaikha	25	P	SLTA	PNS	Banda Aceh
24	Maulidin	38	L	SLTA	PNS	Banda Aceh
25	Muharrami, ST	36	L	S1	PNS	Banda Aceh
26	Rifki Wahyudiansyah	33	L	Diploma	PNS	Banda Aceh
27	Marwin, S.Sos	40	L	S1	PNS	
28	Dian Utomo	39	L	S1	PNS	
29	Anonim	37	L	S1	PNS	
30	Darmin	58	L	S1	PNS	Jakarta
31	Anisa R	25	P	S1	Lainnya	Jakarta
32	Luki Viali Tobing	21	L	SLTA	Mahasiswa	Jakarta
33	Herman Faisal	25	L	S2	Swasta	
34	Liz Zeny M	37	P	S2	PNS	

35	Takrice	55	P	S1	PNS	Sumbawa, NTB
36	Siti Masani	47	P	S1	PNS	Sumbawa, NTB
37	M. U Anwar	32	L	Diploma	PNS	Kubu Raya, Kalbar
38	Yudhi Herlandi	43	L	S1	PNS	Kubu Raya, Kalbar
39	Yordanus	41	L	S1	PNS	Kubu Raya, Kalbar
40	Drs. Edward Pasaribu, MM	57	L	S2	PNS	Keerom, Papua
41	Arief Ramadhani	26	L	SLTA	Swasta	Kalteng
42	Joko Tri W	40	L	S1	PNS	Kalteng
43	Ignatius P. Ama	55	L	S1	PNS	Flores Timur, NTT
44	Yohanna	49	P	S1	PNS	Jakarta
45	Yudha Rusmansyah	44	L	S2	PNS	Jakarta
46	Tuti Komaryati	54	P	S2	PNS	Jakarta
47	Rosita	30	P	S1	PNS	Jakarta
48	Deyan Aji	19	L	SLTA	Lainnya	Jakarta
49	Maria R	32	P	S1	PNS	Jakarta
50	Lia Umi F	29	P	S1	PNS	Jakarta
51	Untung	53	L	SLTA	PNS	Jakarta
52	Wulan Kusuma Wardhani		P	S1	PNS	Jakarta
53	Gilang Syah Putra	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
54	Kushanarto		L	S2	PNS	Jakarta
55	Adrian Milano	17	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
56	Faisal Novel A	17	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
57	Nurul Almiah	15	P	SLTA	Pelajar	
58	Eurico Akbar	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
59	M. Wildan	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
60	M. Farid Akbar	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
61	Tulus Hutabarat	43	L	S1	PNS	Toba, Sumut
62	Eko Prihananto	37	L	S1	POLRI	Jakarta
63	Anonim	18	L	SLTA	Pelajar	
64	Ekawidiastuti	36	P	S2	Swasta	Jakarta
65	Kd. Markayasa	25	L	S1	Swasta	
66	Wahyudhi	33	L	SLTA	Swasta	Jakarta
67	Sartika Handayani	28	P	SLTA	TNI	Jakarta
68	Robilin	24	L	SLTA	Lainnya	
69	Nurjanah	43	P	SLTA	Swasta	
70	Dean B D	22	L	S1	Lainnya	Jakarta
71	Fiud Khodriah	22	P	S1	Mahasiswa	Jakarta
72	Yeni Arfiani	21	P	S1	Mahasiswa	Jakarta

73	Lisda	28	P	S1	Pegawai Swasta	Jakarta
74	Ani	40	P	S1	PNS	
75	Fira Arivista	24	P	S1	Pegawai Swasta	Jakarta
76	Astri Ramadani	20	P	SLTA	Pelajar	Jakarta
77	Mutia Khairunnisa	22	P	S1	Mahasiswa	Jakarta
78	Regyna Ardelia	16	P	SLTA	Pelajar	Jakarta
79	Reza	15	L	SLTA	Pelajar	
80	Yudhistira	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
81	Aji Mohd. Tommy, SE, M.Si	39	L	S2	PNS	
82	Slamet Sugiarto	57	L	Diploma	PNS	Jakarta
83	Dyandra Maheza. A	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
84	Ibnu Ramadhani	40	L	SLTA	PNS	Jakarta
85	Anonim	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
86	Anonim	15	P	SLTA	Pelajar	
87	Rifqi	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
88	Hammam Faiz	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta
89	Anonim	15	P	SLTA	Pelajar	
90	Riqza Fikriansyah	15	L	SLTA	Pelajar	Jakarta

PENGOLAHAN DATA RESPONDEN

DATA BERDASARKAN UMUR				
UMUR	15-30	31-40	41-50	51-60
JUMLAH	**48**	**23**	**4**	**10**

DATA BERDASARKAN JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	**Laki-laki**	**Perempuan**
JUMLAH	**36**	**54**

DATA BERDASARKAN PENDIDIKAN				
PENDIDIKAN	SLTA	DIPLOMA	S1	S2
JUMLAH	**42**	**4**	**35**	**9**

DATA BERDASARKAN PEKERJAAN				
PEKERJAAN	**PNS/TNI/POLRI**	**Pegawai Swasta**	**Pelajar/Mhs**	**Lainnya**
JUMLAH	**44**	**7**	**29**	**5**

DATA BERDASARKAN LOKASI										
LOKASI	**Banda Aceh**	**Jakarta**	**Kubu Raya**	**Sumbawa**	**Flores Timur**	**Toba**	**Palangkaraya**	**Gorontalo**	**Banjarmasin**	**papua**
JUMLAH	Banda Aceh	Jakarta	Kubu Raya	Sumbawa	Flores Timur	Toba	Palangkaraya	Gorontalo	Banjarmasin	papua

DATA BERDASARKAN KOTA											
PULAU	**SUMATERA**		**JAWA**	**KALIMANTAN**			**SULAWESI**	**NTB**	**NTT**	**PAPUA**	**lainnya**
	12		61	8			1	2	2	1	13
KOTA	Banda Aceh	Toba	Jakarta	Kubu Raya	Palangkaraya	Banjarmasin	Boalemo	Sumbawa	Flores Timur	Keerom	
	11	**1**	**61**	**3**	**2**	**3**	1	2	2	1	10

BAB IV

UNSUR –UNSUR PELAYANAN

PENGOLAHAN DATA
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**

ALAMAT : **Jl. Medan Merdeka Barat No. 9 Jakarta 10110; Telp/Fax.: 3452841**

NO. URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	4	3	4
9	3	4	4	4	3	4	4	4
10	3	4	3	4	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3
19	3	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	4	2	3	2	3	2
21	3	3	3	4	3	3	3	3
22	3	3	4	4	3	2	3	3
23	3	4	3	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4
26	3	3	3	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	4	3	0
28	3	3	3	4	2	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3
32	3	2	3	4	3	3	3	3

33	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**
34	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**
35	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**
36	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**
37	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**
38	**3**	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**
39	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**3**	**4**	**4**
40	3	4	4	4	4	4	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3
45	2	2	2	4	3	2	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3
47	3	3	3	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	4	4
51	4	4	3	4	3	4	4	4
52	3	4	3	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4	4
56	3	2	3	4	3	3	4	3
57	3	4	3	4	3	3	4	4
58	3	3	3	2	3	3	4	3
59	3	3	3	2	1	3	4	3
60	4	4	3	4	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	2	2	4	3	3	3	3
63	3	3	3	4	2	3	3	3
64	3	3	3	4	0	4	4	0
65	3	3	0	4	4	4	4	3
66	2	2	3	4	4	2	4	3
67	2	3	3	4	3	3	3	4
68	4	4	3	4	3	4	4	4
69	3	4	4	4	4	4	4	4
70	2	3	3	2	3	3	3	2
71	3	3	3	4	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3
74	4	3	3	4	4	4	4	4
75	3	2	3	4	3	3	4	4

76	3	3	4	4	3	4	4	4		
77	2	3	3	4	3	3	4	3		
78	3	3	3	4	3	3	4	3		
79	3	3	3	2	3	4	3	3		
80	3	3	3	4	3	3	3	3		
81	4	2	4	4	3	4	4	3		
82	3	4	3	4	3	4	3	4		
83	3	3	3	2	3	3	3	3		
84	4	4	3	4	3	3	4	3		
85	2	2	2	2	2	2	2	2		
86	3	3	3	2	3	3	3	3		
87	4	4	3	4	4	4	3	4		
88	3	4	2	2	4	4	4	4		
89	2	2	2	2	2	2	2	2		
90	3	4	2	2	3	1	4	3		
JML NILAI PER UNSUR	**279**	**289**	**278**	**336**	**281**	**293**	**311**	**293**	JML	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:JML kuesioner yg terisi	**3,10**	**3,21**	**3,12**	**3,73**	**3,16**	**3,26**	**3,46**	**3,33**	**26,37**	**3,30**
NRR Tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0.125	**0,39**	**0,40**	**0,39**	**0,47**	**0,39**	**0,41**	**0,43**	**0,42**	**3,30**	**0,41**
IKM Unit Pelayanan	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	MAKLUMAT	**82,39**	

TABEL
NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100	A	Sangat Baik

IKM Unit Pelayanan x 25

NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING UNIT PELAYANAN

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	**3,10**	77,50
2	Prosedur	3,21	80,28
3	Waktu Pelayanan	3,12	78,09
4	Biaya/Tarif	**3,73**	93,33
5	Produk	3,16	78,93
6	Kompetensi	3,26	81,39
7	Perilaku	3,46	86,39
8	Maklumat	3,33	83,24
IKM		**3,30**	**82,39**

BAB V

KESIMPULAN

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata rata terimbang yang sama, yaitu 0,125.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar= 3.30 x 25 = 82.39
2. Mutu pelayanan A.
3. Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah adalah : 3.10 (77.50) : yaitu PERSYARATAN, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan yaitu 3.73 (93.33)= TARIFF/BIAYA

Jakarta, Agustus 2018