



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PPID KEMENTERIAN KOMINFO

TAHUN

2020

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo telah menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik selama lebih dari 10 (sepuluh) tahun. Ditandai dengan disahkannya Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117/KEP/M.KOMINFO/03/2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kominfo. PPID hadir sebagai salah satu bentuk layanan publik yang diberikan Kementerian Kominfo kepada masyarakat.

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan besarnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, PPID Kementerian Kominfo terus berbenah untuk bisa menghadirkan layanan publik yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. PPID memerlukan tools untuk dapat mengoreksi dan mengawasi pelaksanaan layanan publik. Tools ini berperan dalam membantu PPID untuk melakukan perbaikan menuju layanan publik yang prima. Salah satu tools dalam upaya perbaikan ini yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yaitu Pemohon Informasi Publik.

Dalam menjalankan Survey Kepuasan Masyarakat, PPID Kementerian Kominfo berdasar pada :

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.

Survei Kepuasan Masyarakat telah rutin dijalankan PPID Kementerian Kominfo mulai tahun 2016 hingga saat ini dan telah menjadi program rutin yang dijalankan PPID. Selain itu juga, Survey Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi bagian dari standar layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kominfo.

Tahun 2020 ditandai dengan pandemi COVID-19 yang tidak hanya melanda Indonesia, tetapi juga di seluruh dunia. PPID Kementerian Kominfo tetap melaksanakan tugasnya dalam melayani permohonan informasi publik dari masyarakat ditengah situasi pandemi. Tentunya, aktifitas kerja yang mengharuskan pegawai Kementerian Kominfo untuk kerja dari rumah (Work From Home) membuat mekanisme pelayanan di PPID juga harus disesuaikan. Dalam pelaksanaannya, layanan permohonan informasi publik tetap dapat dilaksanakan dan berjalan tentunya dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo pada periode Januari – Desember 2020.

C. Sasaran Penyusunan Survey Kepuasan

Survey ini menyasar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Kementerian Kominfo. Masyarakat pengguna layanan yang melakukan permohonan informasi publik, diberikan form kuesioner untuk diisi dan kemudian dikirimkan kembali kepada PPID untuk diolah. Sasaran pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja PPID Kementerian Kominfo.
2. Mendorong PPID Kementerian Kominfo untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong PPID Kementerian Kominfo menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan informasi publik.
4. PPID Kementerian Kominfo dapat mengetahui aspek layanan apa saja yang perlu perbaikan dan peningkatan untuk memberikan manfaat optimal kepada masyarakat.
5. Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi acuan pengambilan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

D. Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan kepada 57 (lima puluh tujuh) responden yang berasal dari seluruh wilayah Indonesia. Responden ini adalah masyarakat yang telah mengajukan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo selama rentang waktu Januari 2020 – Desember 2020.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020, PPID Kementerian Kominfo melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur layanan, yaitu :

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi bagi penerima layanan untuk bisa mengakses layanan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo.

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi PPID Kementerian Kominfo dan penerima layanan, termasuk mekanisme keberatan dan pengajuan sengketa informasi publik.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan bagi PPID Kementerian Kominfo untuk menyelesaikan proses layanan permohonan informasi publik sampai dengan proses layanan selesai.

4. Biaya / Tarif

Biaya yang timbul bagi penerima layanan untuk menikmati layanan informasi publik yang disediakan PPID Kementerian Kominfo.

5. Produk

Merupakan produk yang dihasilkan oleh PPID berupa informasi publik baik yang disampaikan secara lisan kepada pemohon informasi publik, maupun lewat kanal layanan PPID.

6. Kompetensi

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas di desk layanan PPID yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku

Sikap petugas dalam memberikan layanan informasi publik.

8. Sarana dan Prasarana

Peralatan, fasilitas gedung, serta hal-hal lain yang berbentuk fisik yang digunakan dalam melaksanakan layanan informasi publik di PPID.

9. Maklumat

Pernyataan kesanggupan dan kewajiban PPID Kementerian Kominfo untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

II.

METODE

PENGOLAHAN

DATA

A. Tahapan

1. Persiapan

Penentuan unsur-unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat telah dimulai sejak tahun 2019. PPID Kementerian Kominfo menyelenggarakan rapat penentuan unsur pelayanan yang akan digunakan dalam survey di tahun 2020.

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I :

Identitas responden yang meliputi nomor identifikasi responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Bagian II :

Bagian penilaian mutu pelayanan publik PPID Kementerian Kominfo. Ada 4 (empat) tingkatan penilaian yang bisa dipilih oleh responden dengan range nilai dari 1 sampai 4. Bagian ini memiliki total 9 (sembilan) pertanyaan yang merupakan representasi dari 9 unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur PPID Kementerian Kominfo.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Kementerian Kominfo. Ketika proses layanan informasi publik selesai, PPID Kementerian Kominfo akan mengirimkan form kuesioner untuk diisi oleh pengguna.

Rentang waktu pengumpulan data dari Januari 2020 sampai Desember 2020 dengan lokasi responden bervariasi dari seluruh wilayah Indonesia. Sampai dengan Desember 2020, terkumpul sebanyak 57 (lima puluh tujuh) kuesioner .

3. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Pada survei ini terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang dikaji. Setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama, yaitu 0.111 . Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai IKM per unsur layanan.

Nilai IKM akan dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu layanan sebagai berikut :

No	Nilai Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Nilai-nilai tersebut diinput ke aplikasi spreadsheet untuk direkapitulasi dan dihitung nilai bobot masing-masing unsur.

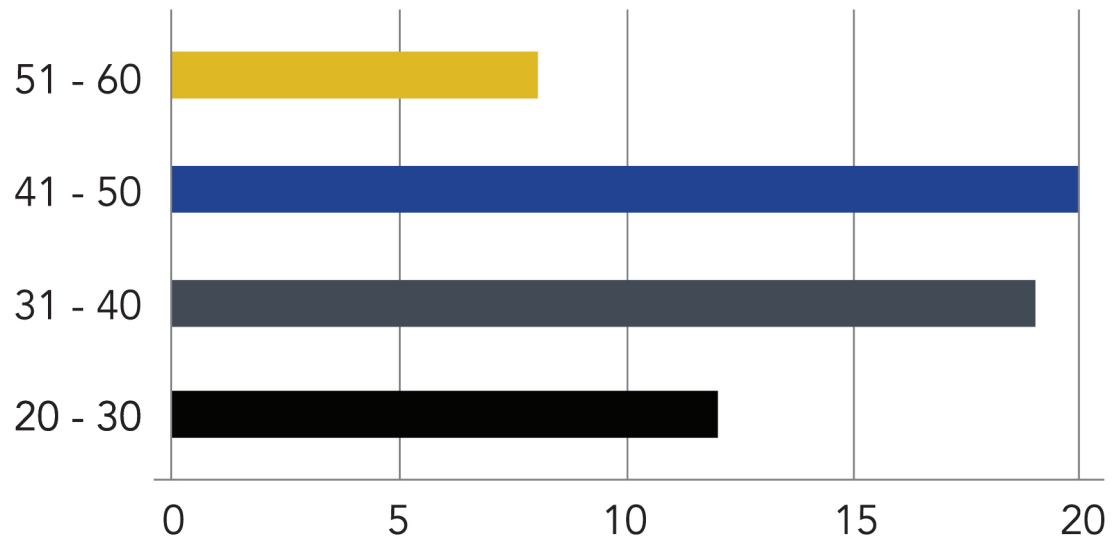
III.

DATA & PROFIL RESPONDEN

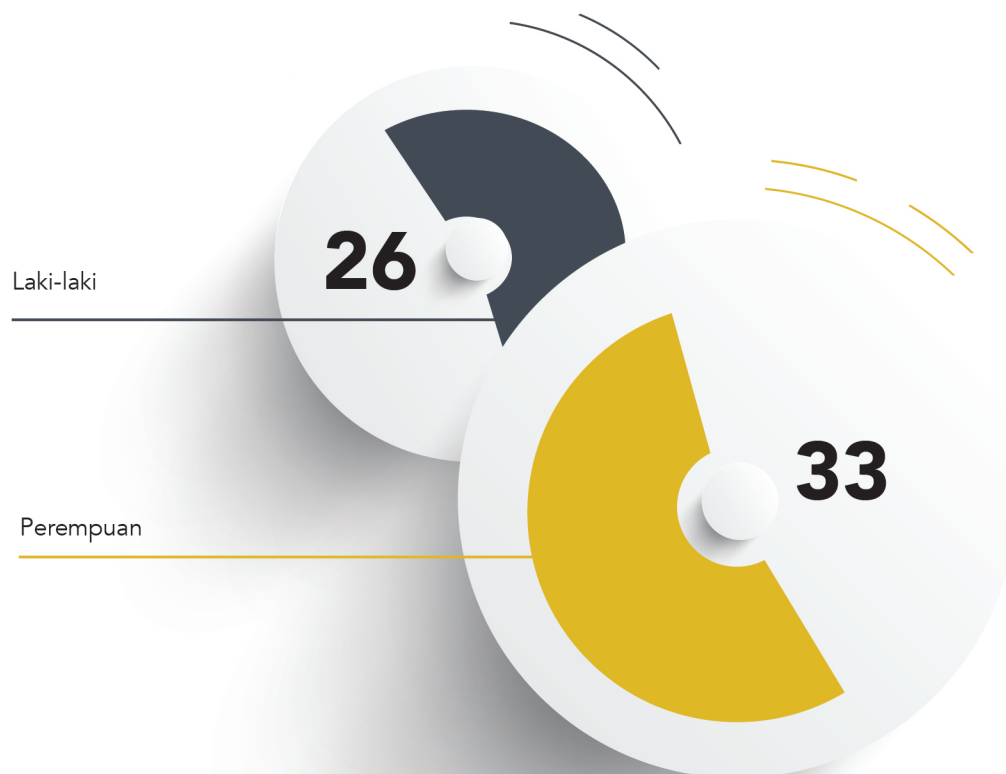
NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KOTA
1	S. Lindua, SE	45	L	S1	PNS	
2	Julius Edwin P	41	L	S1	PNS	
3	Albertus F. C. Senduk	56	L	S1	PNS	
4	Jemmy Wuisan	31	L	SLTA	Lainnya	
5	Dedi Hendrawan, S.Kom	33	L	S1	PNS	
6	Syamsi Roli	52	L	S2	PNS	
7	Kamila	38	P	S1	PNS	Bengkulu
8	Denty Suryani	35	P	S1	PNS	Bengkulu
9	Muslimat	52	P	S2	PNS	
10	Arhan A. Jacub	49	L	S1	PNS	
11	Arman S.Sos, M.I.Kom	48	L	S2	PNS	
12	Hasim	54	L	S1	PNS	
13	Afdal	30	L	S2	PNS	
14	Pebri Zaldi	30	L	S2	PNS	
15	Jusak Pandzirol	50	L	S2	PNS	
16	Baxten R.V. Poli S.E	37	L	S1	PNS	
17	Moch Elkhassairi	47	L	S1	PNS	
18	Syarri Yadona	25	L	D3	PNS	
19	Ahadan	29	L	S1	PNS	Palu
20	Palu	52	L	S2	PNS	Palu
21	Djufray Rorang S.Sos	46	L	S1	PNS	
22	Sahar	33	L	S2	PNS	
23	Irma	59	P	S2	PNS	
24	Erny Sopalauw	52	P	S2	PNS	

25	Peter M. Sopacua	43	L	S1	PNS	
26	S. Ma'ula	26	P	S1	PNS	
27	Syahrudin N. Kapita	34	L	S1	PNS	
28	Fathirah Amarrullah	25	P	S1	PNS	
29	Guntur Sudirman	40	L	S2	PNS	
30	Hasanuddin	39	L	S1	PNS	
31	Khalidin	40	L	D3	PNS	
32	M. Hanan	37	L	S1	PNS	
33	Dadang Hidayad	39	L	S1	PNS	
34	Yanuar Joko Prabowo	25	L	S1	Honoror/lainnya	
35	Irma Novita	49	P	S2	PNS	
36	Sri Lestari	54	P	S2	PNS	
37	A. Rudiyanto	55	L	S1	PNS	
38	Siswoyo Adhi Nugroho	32	L	S1	Lainnya	
39	Dedi Hendrawan	33	L	S1	PNS	
40	Okti Suryani	40	P	S1	PNS	
41	Imelda Adhi Yanty	38	P	S2	PNS	
42	Silvidan Fitria Dewi Anggreani	23	P	S1	Mahasiswa	
43	Luh Putu Marhaeni	55	P	S2	PNS	
44	Asmar Uju	42	L	S1	PNS	
45	Ernawati Mokodompil	45	P	S1	PNS	
46	Tetty Hutapea, S.T., MPd	47	P	S2	PNS	
47	Muammar	45	L	S1	Lainnya	
48	Sitti Munadarmi	45	P	S1	Lainya	
49	Hartiah	45	P	S1	PNS	
50	Akbar	33	L	S1	Wiraswasta	
51	Laode Muhamad Arifin, M.Si	38	L	S2	PNS	
52	Musliman	33	L	S1	Lainnya	
53	Ali Idarman	35	L	S1	Lainnya	
54	Ibnu Sectio Caisario	37	L	S2	PNS	
55	Nurhayati, M.Sc	47	P	S2	PNS	Kep. Riau
56	Tuti Alawiyah, S.E	56	P	S1	PNS	Kep Rlau
57	Zuriani, S.E	41	P	S1	PNS	Kep. Riau

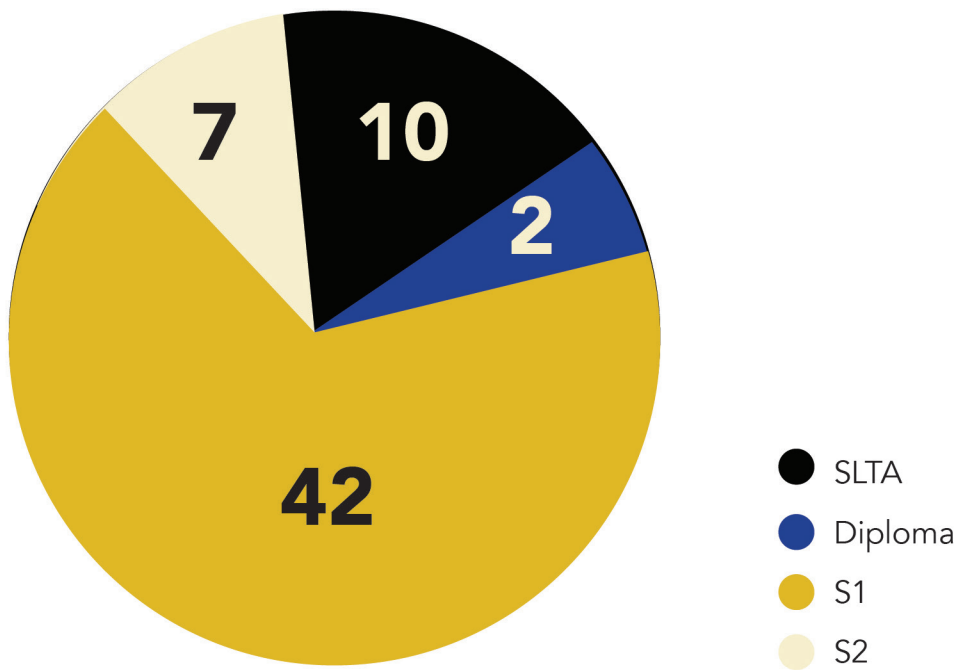
DATA RESPONDEN BERDASARKAN UMUR



DATA RESPONDEN BERDASARKAN UMUR



DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



DATA BERDASARKAN PULAU

PULAU	SUMATERA	JAWA	KALIMANTAN	SULAWESI	NTT	MALUKU	PAPUA
	25	19	4	10	1	2	1
KOTA							

IV.

UNSUR - UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan :
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Alamat :
Jalan Medan Merdeka Barat 9 Jakarta Pusat 10110

Pengolahan Data per Responden per Unsur Pelayanan

NO. URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
5	3	3	3	4	4	4	4	3	4
6	4	3	4	4	3	4	3	3	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	4	4	4	4	4	4	3	3
10	3	3	4	4	3	4	4	3	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	4	4	4	3
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4
20	4	3	4	4	4	3	3	3	4

21	3	4	4	4	3	3	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	4	3	3
25	3	3	3	4	3	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	4	4	3
27	3	4	3	4	3	4	4	3	4
28	4	3	3	4	3	4	4	4	4
29	3	4	3	4	3	3	4	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	2	2
31	3	3	3	4	3	3	3	2	2
32	4	3	4	4	3	4	4	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	3	4	4	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	4	3	4	3	4
40	3	3	4	2	3	3	4	3	4
41	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	3	4	4	4	4	3	4
44	3	3	4	4	3	4	3	4	4
45	3	3	3	4	3	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	4	4	1	4	4	4	3	4	4
50	3	3	3	4	3	4	4	3	4
51	3	3	3	4	3	4	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	4	3	3
53	3	4	4	4	4	4	4	3	3
54	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4
56	3	3	4	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4

JML NILAI PER UNSUR	190	201	198	226	198	211	213	192	210	JML	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:JML kuesioner yg terisi	3,33	3,53	3,47	3,96	3,47	3,70	3,74	3,37	3,68	32,26	0,52
NRR Tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0.11	0,37	0,39	0,38	0,44	0,38	0,41	0,41	0,37	0,41	3,55	0,39
IKM Unsur Layanan	Persyaratan	Waktu	Biaya	Produk	Petugas	Perilaku	Sarana Prasarana	Maklumat	88,72		



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

Koefisien 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	3,33	83,33
2	Prosedur	3,53	88,16
3	Waktu Pelayanan	3,47	86,84
4	Biaya/Tarif	3,96	99,12
5	Produk	3,47	86,84
6	Petugas	3,70	92,54
7	Perilaku	3,74	93,42
8	Sarana dan Prasarana	3,37	84,21
9	Maklumat	3,68	92,11
IKM		3,55	88,72

V. KESIMPULAN

Hasil akhir pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tahun 2020 disampaikan sebagai berikut :

A. Indeks Rata-Rata Layanan

Dari total perhitungan 9 (sembilan) unsur layanan yang di survei kepada penerima layanan, didapatkan hasil rata-rata nilai indeks layanan diangka 88,72. Nilai tersebut menyebabkan mutu pelayanan PPID Kementerian Kominfo di grade A dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sangat baik.

B. Indeks per Unsur Layanan

Nilai IKM per unsur layanan bervariasi dari range 83,33 sampai dengan maksimum diangka 99,12. Unsur Layanan yang terkait dengan Persyaratan mendapatkan nilai IKM yang paling rendah diantara unsur-unsur lainnya. Sedangkan Standar Biaya menjadi unsur layanan dengan nilai IKM yang paling tinggi. Hal ini didukung dengan kebijakan layanan di PPID Kementerian Kominfo yang memang gratis dan bebas biaya dengan didukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

C. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Dari hasil penilaian 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2020, PPID Kementerian Kominfo akan meningkatkan layanan dengan penyederhanaan persyaratan terhadap permintaan informasi publik. Namun, tentunya dengan tetap mengacu pada persyaratan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik beserta seluruh aturan turunannya. Penyederhanaan persyaratan ini sejalan dengan migrasi proses layanan secara elektronik melalui eppid-sikelip.kominfo.go.id. Pada aplikasi permohonan informasi publik tersebut, pemohon informasi cukup mendaftar dan melengkapi persyaratan diawal saja. Ketika akan melakukan permohonan selanjutnya, maka pemohon tidak perlu menginputkan ulang data-data yang menjadi persyaratan. Diharapkan dengan adanya layanan secara elektronik, unsur layanan yang terkait dengan persyaratan bisa disederhanakan dan semakin menambah kenyamanan masyarakat dalam melakukan permohonan informasi publik.

