

Indeks Kepuasan Masyarakat

PPID Kementerian Komunikasi dan Digital

Periode Layanan Tahun 2024



Bab I

Pendahuluan

Indeks Kepuasan Masyarakat
PPID Kementerian Komunikasi dan Digital

Periode Layanan
Tahun 2024

A. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kinerja layanan publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) terus melakukan upaya perbaikan guna menghadirkan layanan publik yang berdampak positif bagi masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan layanan publik yang prima, PPID memerlukan alat untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan informasi publik. Alat ini berperan penting dalam mendukung upaya perbaikan yang berkelanjutan. Salah satu bentuk upaya perbaikan tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pengguna layanan khususnya Pemohon Informasi Publik.

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat PPID Kementerian Kominfo adalah sebagai berikut:

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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Pedoman Menteri Kominfo Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Kominfo;
7. Keputusan Menteri Kominfo Nomor 439 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1740 Tahun 2016 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika;

8. Keputusan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 41 Tahun 2025 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Digital.

Survei Kepuasan Masyarakat telah secara rutin dilaksanakan oleh PPID Kementerian Komdigi sejak tahun 2016 hingga saat ini. Melalui survei tersebut, diharapkan dapat diperoleh umpan balik yang konstruktif sebagai acuan dalam peningkatan kualitas layanan informasi publik. Selain berfungsi sebagai sarana evaluasi, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga merupakan bagian dari pemenuhan standar layanan pada PPID Kementerian Komdigi.

B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mendorong peningkatan kualitas layanan informasi publik di lingkungan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) pada periode layanan tahun 2024.

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut

1. Partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID Kementerian Komdigi;
2. Meningkatkan motivasi dan komitmen PPID Kementerian Komdigi dalam penyelenggaraan layanan informasi publik yang berkualitas;
3. Mendorong terciptanya inovasi dalam tata kelola dan penyampaian layanan informasi publik oleh PPID Kementerian Komdigi;
4. Mengukur kecenderungan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan perbaikan layanan di masa mendatang.

C. Sasaran Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat ini ditujukan kepada masyarakat yang telah memanfaatkan layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi). Masyarakat pengguna layanan, khususnya yang telah mengajukan permohonan informasi publik, diberikan formulir kuesioner untuk diisi dan dikembalikan kepada PPID guna dilakukan pengolahan data.

Formulir kuesioner tersebut disusun dan diolah berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN dan RB) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil dari pengolahan SKM ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan pada masing-masing unsur penyelenggaraan layanan informasi publik.
2. Menilai kinerja PPID Kementerian Komdigi secara periodik berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan.
3. Menjadi dasar dalam penetapan kebijakan serta sebagai acuan untuk tindak lanjut perbaikan layanan.
4. Memberikan gambaran umum mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik, baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.
5. Mendorong terciptanya iklim persaingan yang sehat dan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik.
6. Menyediakan informasi bagi masyarakat mengenai kinerja unit pelayanan yang telah mereka akses.

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode layanan tahun 2024, dilaksanakan oleh tim dengan susunan sebagai berikut:

Penanggung jawab	:	Kepala Biro Hubungan Masyarakat
Ketua	:	Helmi Fajar Andrianto
Penanggung jawab	:	Bagus Ananto
Penyusunan Kuesioner & Desain Koordinator	:	Viskayanesya
Koordinator Anggota	:	1. Rahma Aulia I. 2. Annas Yudhistira
Pelaksana layanan	:	1. Meilawati 2. Annisa Bonita P. P. 3. Eka Yani Heriyanto 4. Eka Prasetya H. M. 5. Salma Nur Aini 6. Fahmie T. Januarsyah 7. Meita Pusparini 8. Sofia Wahdiati

E. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara tahunan dan bersifat komprehensif, mencakup seluruh aspek layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi). Survei ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran berbasis skala Likert, yaitu skala psikometrik yang lazim digunakan dalam kuesioner survei. Melalui skala ini, responden diminta menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan-pernyataan tertentu dengan memilih salah satu dari beberapa pilihan yang tersedia.

Pada tahun 2024, PPID Kementerian Komdigi telah melaksanakan survei terhadap 454 (empat ratus lima puluh empat) responden yang berasal dari berbagai wilayah di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan platform Google Form, yang dikirimkan melalui email kepada masing-masing responden. Jawaban yang dikumpulkan melalui formulir tersebut diunduh dan diolah oleh PPID untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun sasaran responden dalam survei ini adalah masyarakat yang telah mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID Kementerian Komdigi selama periode Januari hingga Desember 2024.

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Ketentuan atau dokumen yang harus dipenuhi oleh pemohon layanan agar dapat mengakses layanan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Komdigi.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penyelenggara dan penerima layanan, termasuk mekanisme pengajuan keberatan dan penyelesaian sengketa informasi publik.

3. Waktu Penyelesaian

Lama waktu yang diperlukan oleh PPID untuk menyelesaikan proses permohonan informasi publik hingga layanan selesai diberikan.

4. Biaya/Tarif

Biaya yang dikenakan (jika ada) kepada penerima layanan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk biaya cetak atau penggandaan dokumen informasi publik.

5. Produk

Hasil layanan yang diberikan oleh PPID, berupa informasi publik yang disampaikan kepada pemohon, baik secara lisan maupun melalui kanal layanan digital yang tersedia.

6. Kompetensi

Kapasitas dan kemampuan petugas layanan PPID yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan informasi publik.

7. Perilaku

Sikap dan etika petugas dalam memberikan layanan, termasuk keramahan, kesopanan, serta profesionalisme dalam berinteraksi dengan pemohon informasi.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Mekanisme dan efektivitas penanganan pengaduan serta tanggapan terhadap saran dan masukan dari masyarakat terkait layanan informasi publik.

9. Sarana dan Prasarana

Fasilitas fisik dan teknologi yang digunakan dalam mendukung penyelenggaraan layanan, termasuk gedung layanan, perangkat digital, dan situs web PPID.

Bab II

Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat
PPID Kementerian Komunikasi dan Digital

Periode Layanan
Tahun 2024

A. Tahapan

1. Persiapan

Penentuan unsur-unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dimulai sejak tahun 2019 dan terus disempurnakan secara berkala untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka pelaksanaan SKM tahun 2024, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) telah menyelenggarakan rapat internal guna menyusun instrumen survei yang relevan dengan layanan informasi publik yang diselenggarakan.

Instrumen survei atau kuesioner disusun dalam dua bagian utama, yaitu:

Bagian I: Identitas Responden. Bagian ini memuat informasi demografis responden yang meliputi:

- Nomor identifikasi responden (identifier)
- Usia
- Jenis kelamin
- Tingkat pendidikan terakhir
- Pekerjaan

Bagian II: Bagian penilaian mutu pelayanan publik PPID Kementerian Komdigi

Bagian ini memuat penilaian terhadap mutu layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID Kementerian Komdigi. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan menggunakan skala Likert 4 (empat) poin, dengan rentang nilai dari 1 hingga 4. Setiap pertanyaan dalam bagian ini merupakan representasi dari masing-masing unsur pelayanan, yaitu:

Pertanyaan Survei:

- 1) Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan yang diperlukan dalam menggunakan layanan permintaan informasi di PPID Kementerian Komdigi?
- 2) Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan informasi publik di PPID Kementerian Komdigi?
- 3) Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian permohonan informasi di PPID Kementerian Komdigi?
- 4) Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya yang diperlukan dalam proses permohonan informasi di PPID Kementerian Komdigi?
- 5) Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan respon/jawaban/informasi yang diberikan oleh PPID Kementerian Komdigi?
- 6) Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas layanan informasi publik di PPID Kementerian Komdigi?
- 7) Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas PPID Kementerian Komdigi dalam memberikan layanan?
- 8) Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan tindak lanjut terkait dengan layanan yang diberikan di PPID Kementerian Komdigi?
- 9) Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana Desk Layanan PPID baik online maupun offline?

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi). Setelah proses pelayanan informasi publik selesai, PPID Kementerian Komdigi mengirimkan formulir kuesioner kepada pengguna layanan untuk diisi secara mandiri.

Pengumpulan data dilaksanakan selama periode Januari hingga Desember 2024. Responden berasal dari berbagai wilayah di Indonesia, mencerminkan keragaman geografis dan demografis pengguna layanan PPID. Hingga akhir masa pengumpulan data, telah terkumpul sebanyak 454 (empat ratus lima puluh empat) kuesioner yang telah diisi lengkap oleh penerima layanan.

3. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan metode rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam survei ini, setiap unsur pelayanan diberikan bobot yang sama (penimbang seragam), sehingga seluruh unsur memiliki pengaruh yang seimbang terhadap hasil akhir IKM. Rumus yang digunakan untuk menghitung IKM adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{N}$$

N = bobot nilai per unsur

Pada survei ini terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang dikaji. Dengan mengikuti rumus di atas, maka bobot nilai rata-rata tertimbang dihitung sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Sehingga, setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama, yaitu sebesar 0.125 . 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 Interval	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui teknik pengisian kuesioner oleh masyarakat yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan informasi publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi), dalam periode layanan Januari hingga Desember 2024.

Instrumen survei berupa kuesioner telah disusun berdasarkan indikator dan unsur pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya. Kuesioner tersebut dikemas dalam bentuk formulir daring (online form), dan tautan (URL) menuju formulir disebarluaskan melalui surat elektronik (email) kepada pengguna layanan yang datanya telah teregister di dalam basis data (database) PPID.

Responden cukup mengakses tautan survei yang dikirimkan melalui email, kemudian mengisi pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam formulir tersebut. Setiap jawaban yang diberikan oleh responden secara otomatis terekam dalam sistem aplikasi Google Form yang digunakan sebagai media pengumpulan data.

Pelaksanaan survei secara daring ini dipilih untuk menjangkau responden secara lebih luas, efisien, serta mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.

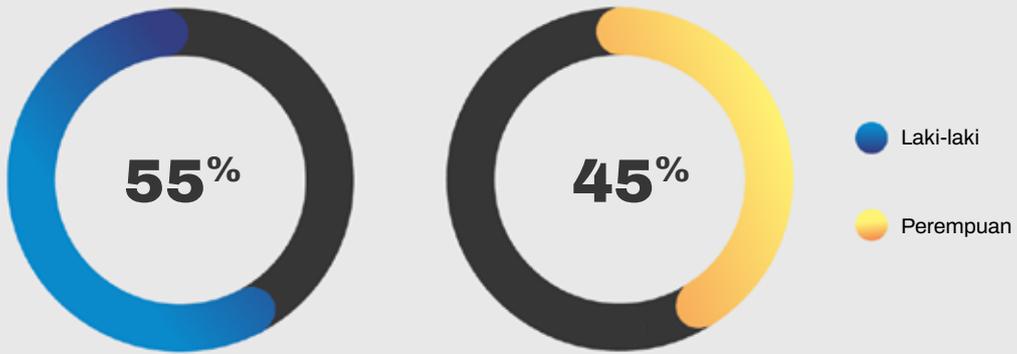
Bab III

Data dan Profil Responden

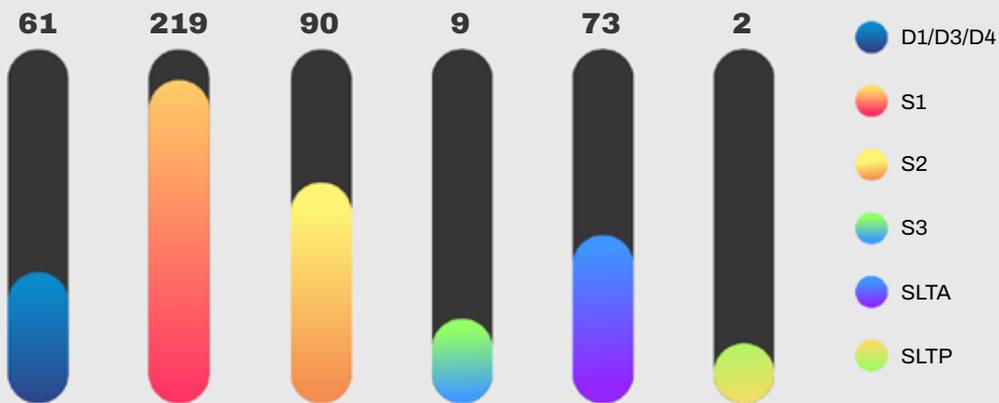
Indeks Kepuasan Masyarakat
PPID Kementerian Komunikasi dan Digital

Periode Layanan
Tahun 2024

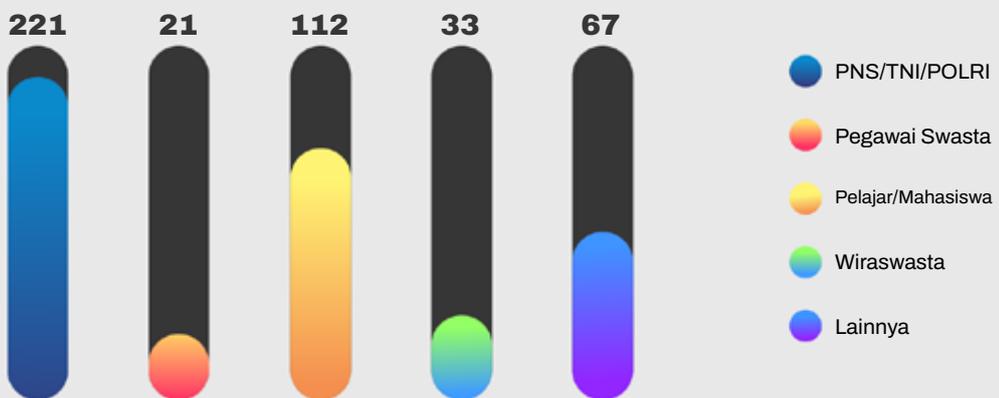
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Responden Berdasarkan Pendidikan



Responden Berdasarkan Pekerjaan



Bab IV

UNSUR-UNSUR PELAYANAN

Indeks Kepuasan Masyarakat
PPID Kementerian Komunikasi dan Digital

Periode Layanan
Tahun 2024

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	2	3	2	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	3	2	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	3	3	3	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	4	4	3	4	3	4

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	4	4	3	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	2	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	3	3	4	4	3	4	4
47	3	3	4	3	4	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	4	4	4	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	3	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	3	3	3	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	3	4	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	4	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	4	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	4	4	3	4	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	3	4	3	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	2	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	2	2	3	3	2	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	2	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	3	3	4	3	4	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	2	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	2	2	2	2	2	3	3	2	3
110	4	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	4	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	2	3	3	3	3	3	3	3	2
119	3	3	3	3	3	3	4	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	4	4	4	4	3	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	3	4	4	3	3	4	4	4
127	3	3	3	3	3	4	4	2	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	2	3	3	3	3	3	3	3	3
134	2	3	3	3	3	3	3	3	2
135	4	4	4	3	4	3	4	4	3
136	3	3	3	3	2	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	4	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	3	3	3	3	3	3	3	4

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	2	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	3	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	4	4	3	4	4	4	4	4
151	4	3	4	4	3	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	3	3	3	4	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	1	1	3	3	3	3	3	3	3
160	2	4	3	3	2	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	2	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	4	4	4	4	3	3	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	1	2	3	3	3	3	3	3	2
168	3	3	3	3	3	3	3	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	2	3	3	3	3	3	2	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	4	4	4	4	3	4	4	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	1	3	3	3	3	4	3	4	3
184	4	4	4	4	4	4	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	4	4	3	3	3	4	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	4	3	3	3	4	4	4	4
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	4	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3	4	3	3
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	4	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	4	4	4	4	4	4	4	3	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	4	4	3	4	3	4	3	4	3
236	4	4	4	4	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	4	3	3	4	3	3	3	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	3	4	4	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	1	1	2	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	3	3	4	3	3	3	4
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	3	3	3	3	3	4	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	3	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	2	3	3	3	3	3	3	3
285	3	4	4	4	4	3	4	3	4
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	3	3	3	3	4	3	3	3	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	3	3	3	3	3	4	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	3	3	3	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	4	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	4	4	4	3	4	4	4	4	4
301	3	3	3	3	4	3	3	3	4
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	4	3	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	4	3	4	3	3
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	4	3	4	3	4	4	3	3	3
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	3	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	4	4	4	4	4	4	3	3	3
329	4	3	4	3	3	3	3	3	3
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	3	3	4	3	4	4	4	3	3
332	3	3	4	3	3	3	4	4	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	3	3	3	3	3	3	3	3
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	3	3	3	4	4	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	3	3	3	3	4	3	4	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
345	1	1	4	4	4	3	3	3	3
346	3	1	3	4	4	4	4	3	3
347	4	3	3	3	3	4	4	4	4
348	4	3	3	3	3	3	3	3	3
349	3	3	2	3	2	2	4	2	3
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	4	4	4	4	4	3	3	3	3
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	1	1	1	1	3	1	4	1	1
356	2	2	3	3	3	3	3	3	3
357	4	3	3	4	4	3	3	4	3
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3
359	3	3	4	3	3	4	3	4	3
360	3	3	3	3	3	3	3	3	3
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3
364	4	3	3	4	4	3	4	4	4
365	3	3	4	3	3	3	3	3	3
366	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3	3	3	3	3	3	3	3	3
372	3	3	3	3	3	3	3	3	3
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
374	3	4	3	3	3	4	3	3	4
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	3	4	4	4	4	4	4	4
377	3	3	3	3	3	3	3	3	3
378	3	4	4	4	4	4	4	4	4
379	3	3	3	3	3	3	3	3	3
380	4	3	3	4	3	3	4	4	4
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	3	3	3	3	3	3	3	3	3
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	3	3	3	3	3	3	3	3	3
386	3	3	3	3	3	3	3	3	3
387	4	4	4	4	4	3	3	4	3
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	3	3	3	3	3	3	3	3	3
390	4	4	4	4	3	4	4	4	4
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3
392	3	3	3	3	3	3	3	3	3
393	3	3	3	3	3	3	3	3	3
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	3	3	3	3	3	3	3	3
396	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	4	4	4	4	4	4	4
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
403	3	4	3	3	3	3	3	4	4
404	3	3	3	3	3	3	3	3	3
405	3	3	3	3	3	3	3	3	3
406	3	3	3	3	3	3	3	3	3
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	3	3	3	3	3	3	3	3	3
409	3	3	3	3	3	3	3	3	3
410	4	4	4	4	4	4	4	4	4
411	3	2	3	3	3	3	3	3	3
412	3	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	3	4	3	3	4	3	3	3	3
415	3	4	4	3	3	3	3	3	3
416	3	3	3	3	3	3	3	3	3
417	3	3	3	3	3	3	3	3	3
418	4	4	4	4	4	4	4	4	4
419	3	3	3	3	4	4	3	3	4
420	3	3	3	3	3	3	4	3	3
421	3	3	3	3	3	3	3	3	3
422	3	3	3	3	3	3	3	3	3
423	3	3	3	3	3	3	3	3	3
424	3	3	3	3	3	3	3	3	3
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	3	3	3	3	3	3	3	3	3
427	3	3	3	3	3	3	3	3	3
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	3	3	3	3	3	3	4	4	4
430	3	3	3	3	3	3	3	3	3
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
432	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
433	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
434	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
436	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
438	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
439	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
440	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
441	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
443	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
444	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
445	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
446	3	4	3	4	4	3	4	4	3		
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
448	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
450	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
451	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
452	3	2	2	3	3	3	3	3	3		
453	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
454	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Jumlah Nilai Per	1477	1473	1505	1504	1507	1501	1522	1511	1515	Jumlah	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur : JML kuesioner yang terisi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29,76	3,30
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,37	0,36	0,37	3,30	
IKM Unsur Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Respon	Petugas	Perilaku	Pengaduan	Sarana Prasarana		

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 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	3,25	81,33
2	Prosedur	3,24	81,11
3	Waktu	3,31	82,87
4	Biaya	3,31	82,81
5	Respon	3,31	82,98
6	Petugas	3,30	82,65
7	Perilaku	3,35	83,81
8	Pengaduan	3,32	83,20
9	Sarana Prasarana	3,33	83,42
IKM		3,30	82,69

Bab V

Kesimpulan

Indeks Kepuasan Masyarakat
PPID Kementerian Komunikasi dan Digital

Periode Layanan
Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) untuk periode Januari hingga Desember 2024, disampaikan sebagai berikut:

A. Indeks Rata-rata Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 terhadap layanan informasi publik di PPID Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi), diperoleh nilai rata-rata indeks pelayanan sebesar 3,30, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,69.

Nilai ini termasuk dalam interval konversi 76,61 – 88,30, dengan mutu layanan berkategori “B (Baik)” dan menggambarkan kinerja unit pelayanan yang “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi masyarakat secara umum, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

B. Indeks per Unsur Layanan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 menunjukkan variasi nilai pada rentang 81,11 hingga 83,81. Unsur layanan yang memperoleh nilai terendah adalah Prosedur (81,11) dan Persyaratan (81,33). Adapun unsur dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Petugas, yang memperoleh nilai IKM sebesar 83,81.

Unsur Persyaratan dan Prosedur merupakan dua indikator yang memiliki tantangan tersendiri dalam pelayanan informasi publik. Keduanya berkaitan erat dengan regulasi yang berlaku, yakni Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

PPID Kementerian Komdigi secara konsisten telah mengimplementasikan ketentuan tersebut, di antaranya dengan mewajibkan pemohon informasi untuk menyertakan identitas resmi dan memberikan layanan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, yang dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja apabila diperlukan. Kendati demikian, persepsi masyarakat terhadap kejelasan dan kemudahan pemenuhan syarat serta pemahaman terhadap prosedur yang berlaku masih menunjukkan adanya ruang perbaikan.

C. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil survei, unsur Persyaratan dan Prosedur menjadi dua aspek utama yang perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan mutu layanan informasi publik di PPID Kementerian Komdigi. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa kedua unsur tersebut mencerminkan titik awal dari proses layanan informasi publik yang memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Fokus peningkatan diarahkan pada:

1. Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administratif yang harus dipenuhi, termasuk kejelasan dokumen yang dibutuhkan.
2. Simplifikasi penyampaian prosedur layanan, agar dapat lebih mudah dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat, termasuk kelompok rentan informasi.

D. Renaksi

Dalam rangka menindaklanjuti hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dan meningkatkan unsur layanan yang masih di bawah nilai optimal, PPID Kementerian Komdigi menetapkan rencana aksi sebagai berikut:

1. Penguatan Informasi Publikasi Persyaratan dan Prosedur
 - Menyediakan infografis dan video tutorial mengenai alur layanan informasi publik secara interaktif dan mudah dipahami.
 - Meningkatkan visibilitas informasi prosedur dan syarat permohonan informasi publik di berbagai kanal layanan, seperti website, media sosial, dan meja layanan langsung.
2. Optimalisasi Sistem Pendukung Layanan Digital
 - Menyediakan fitur chatbot atau layanan bantuan berbasis daring untuk menjawab pertanyaan masyarakat terkait proses dan syarat layanan informasi publik.

3. Sosialisasi dan Edukasi kepada Publik

- Mengadakan sesi edukasi publik (webinar, FGD, workshop) mengenai hak masyarakat atas informasi dan prosedur permohonan informasi publik.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

- Menetapkan mekanisme evaluasi periodik terhadap pemahaman masyarakat terkait prosedur dan syarat layanan.
- Melibatkan responden survei dalam forum umpan balik (feedback session) untuk menilai efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.

Dengan pelaksanaan rencana aksi tersebut, PPID Kementerian Komdigi diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan pada unsur-unsur prioritas serta memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja layanan informasi yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Jakarta, 23 Juni 2025
Kepala Biro Hubungan Masyarakat
selaku PPID Kementerian Komdigi

Rhina Anita