



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PPID Kementerian Kominfo

Periode Layanan 2023

### A. Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan besarnya ekspektasi masyarakat terhadap kinerja layanan publik 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat telah rutin dijalankan PPID Kementerian Kominfo mulai tahun 2016 hingga saat ini. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, diharapkan dapat menjadi panduan dalam perbaikan layanan yang dilaksanakan oleh PPID terkait dengan layanan informasi publik. Selain sebagai sarana evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi bagian dari standar layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kominfo.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo pada periode layanan tahun 2023. Tujuan dalam pelaksanaan kegiatan yaitu:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan PPID Kominfo.
2. Mendorong PPID Kominfo untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik.
3. Mendorong PPID Kominfo menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan informasi publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik.

## **C. Sasaran Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Survei 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. Form kuesioner tersebut nantinya akan diolah sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB tentang Pedoman Penyusunan SKM. Hasil pengolahan SKM diharapkan untuk bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.
2. Mengetahui kinerja PPID Kementerian Kominfo yang telah melaksanakan layanan secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup unit PPID Kementerian Kominfo.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan baik di lingkup internal kementerian maupun antar kementerian/lembaga.
6. Bagi masyarakat, bisa mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode layanan 2023, dilaksanakan oleh tim dengan susunan sebagai berikut:

Penanggung jawab : Kepala Biro Hubungan Masyarakat  
Ketua : Helmi Fajar Andrianto  
Koordinator Survei : 1. Meilawati  
2. Bagus Ananto

Penyusunan Kuesioner & Desain Koordinator :

Koordinator : Annisaa Bonita P. P.  
Anggota : 1. Rahma Aulia  
2. Annas Yudistira

Pelaksana Layanan : 1. Eka Yani Heriyanto  
2. Eka Prasetya H. M.  
3. Salma Nur Aini  
4. Fahmie T. Januarsyah  
5. Meita Pusparini  
6. Agung Windhi Prasetya  
7. Sofia Wahdiati

#### **E. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama periode layanan tahunan dan bersifat komprehensif. Survei ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pada tahun 2023, PPID Kementerian Kominfo melakukan survei terhadap 83 (delapan puluh tiga) responden yang berasal dari seluruh wilayah di Indonesia.

Kuesioner dilakukan dengan menggunakan Google Forms yang disebarluaskan baik melalui *email* ke masing-masing responden, maupun disampaikan langsung ketika permohonan sudah selesai dipenuhi oleh PPID. Responden akan merekam jawaban melalui form tersebut, dan PPID Kementerian Kominfo akan mengunduh hasil isian form untuk selanjutnya diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat.

Responden yang disasar PPID Kementerian Kominfo yaitu masyarakat yang telah mengajukan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo selama rentang waktu Januari hingga Desember 2023. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, PPID Kementerian Kominfo melakukan pengumpulan data pada 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya (jika layanan dikenakan biaya kepada konsumen/penerima layanan)

ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan, sesuai kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. 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 kepada pemohon informasi secara lisan maupun lewat kanal layanan PPID lainnya.

6. Kompetensi

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas di desk layanan PPID yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan pelayanan keterbukaan informasi publik.

7. Perilaku

Sikap petugas dalam memberikan layanan informasi publik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pengadaan pengaduan dan tindak lanjut terkait dengan pemberian layanan informasi publik PPID Kementerian Kominfo.

9. Sarana dan Prasarana

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

## BAB II

### A. Tahapan

#### 1. Persiapan

Penentuan unsur-unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat telah dimulai sejak tahun 2019 dan terus diperbarui dan disesuaikan dengan kebutuhan dan peraturan yang ada. Dalam persiapan survei tahun 2023, PPID Kementerian Kominfo menyelenggarakan rapat penyusunan instrumen survei untuk layanan PPID Kementerian Kominfo di tahun 2023.

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden yang meliputi nomor identifi er 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 tolok ukur PPID Kementerian Kominfo pada survei di tahun 2023.

Pertanyaan Survei:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan yang diperlukan dalam menggunakan layanan permintaan informasi di PPID Kementerian Kominfo?
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo?
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian

permohonan informasi di PPID Kementerian Kominfo?

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya yang diperlukan dalam proses permohonan informasi di PPID Kementerian Kominfo?
5. Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan respon/jawaban/informasi yang diberikan oleh PPID Kementerian Kominfo?
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas layanan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo?
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas PPID Kementerian Kominfo dalam memberikan layanan?
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan tindak lanjut terkait dengan layanan yang diberikan di PPID Kementerian Kominfo?
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana Desk Layanan PPID baik *online* maupun *offline*?

## 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, untuk layanan PPID yang dilaksanakan dari Januari sampai Desember 2023 dengan lokasi responden bervariasi dari seluruh wilayah Indonesia. Sampai dengan Desember 2023, terkumpul sebanyak 83 (delapan puluh tiga) kuesioner yang sudah diisi oleh penerima layanan.

## 3. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang tersebut ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

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

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 dilakukan menggunakan teknik pengisian kuesioner terhadap masyarakat yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan informasi publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika pada periode layanan Januari hingga Desember 2023. Kuesioner yang berisikan instrumen-instrumen yang telah ditentukan sebelumnya, dikemas dalam *form online* untuk kemudian URL *form* tersebut disebarakan melalui *email* pengguna layanan yang telah *ter-register* di *database* PPID. Untuk mengisikan survei tersebut, masyarakat pengguna layanan sebagai responden, tinggal mengklik URL yang tersedia, dan mengisi pertanyaan-pertanyaan di *form* survei. Jawaban responden akan terekam pada aplikasi Google Forms.

## DATA DAN PROFIL RESPONDENS

### BAB III

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Nanang A.	31	Laki-Laki	SLTA	Pegawai Swasta
2	Indica W.	32	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI
3	Mayang	24	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
4	Indah L.	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI
5	Dian I.	52	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
6	Dian A.	46	Perempuan	D1/D3/D4	Lainnya
7	Indria A. S.	48	Perempuan	S1	Wiraswasta
8	Dimas	35	Laki-Laki	S1	Pelajar / Mahasiswa
9	Triana A.	30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
10	Nurchahyo B. S.	52	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI
11	Lakalim A.	65	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
12	Gusti M.	49	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
13	Hetty H.	46	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
14	Devid	45	Laki-Laki	S2	Lainnya
15	Syaiful G.	41	Laki-Laki	S2	Pegawai Swasta

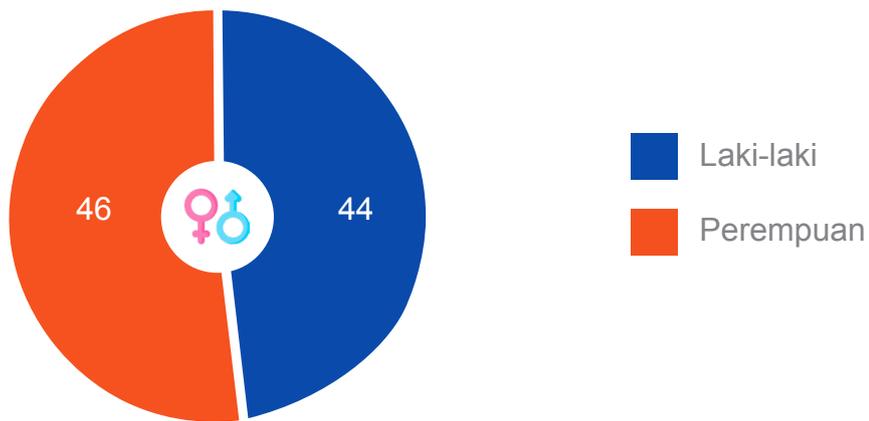
No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
16	Richard H.	24	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
17	Rahma A	19	Perempuan	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
18	Syazna	22	Perempuan	S1	Pelajar / Mahasiswa
19	Fadly	47	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI
20	Muhammad I.	31	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
21	Franata D. M.	50	Laki-Laki	D1/D3/D4	Wiraswasta
22	Minar	57	Perempuan	D1/D3/D4	Wiraswasta
23	Bobby B.	35	Laki-Laki	S3	PNS/TNI/POLRI
24	Devi	29	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
25	Winda	28	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
26	Adityas M.	35	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
27	Devand	33	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
28	Rasyid A.	26	Laki-Laki	S2	Pelajar / Mahasiswa
29	Lanny D.	50	Perempuan	SLTA	Wiraswasta
30	Fanny S. P.	28	Perempuan	S2	Pegawai Swasta
31	Septiana A. E. M.	54	Perempuan	S2	Pegawai Swasta
32	Rhisa	43	Perempuan	S2	Pegawai Swasta
33	Robby J.	48	Laki-Laki	S1	Wiraswasta

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
34	Rudi C.	26	Laki-Laki	SLTA	Lainnya
35	Verry V.	47	Laki-Laki	S1	Wiraswasta
36	Dera	27	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
37	Riska D.	29	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
38	Rini T. U.	30	Perempuan	S1	Wiraswasta
39	Ririn P.	29	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
40	Intan P. S.	32	Perempuan	SLTA	Lainnya
41	Melly A.	26	Perempuan	S2	Lainnya
42	Andika T.	25	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI
43	Furqon M.	27	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
44	Syadiyah	44	Perempuan	SLTA	Lainnya
45	Sahrul R.	26	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
46	Miftakhul	26	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
47	Vidya A.	26	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI
48	Dede	39	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
49	Ary S.	45	Perempuan	D1/D3/D4	PNS/TNI/POLRI
50	Dewi	41	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
51	Michael	26	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta

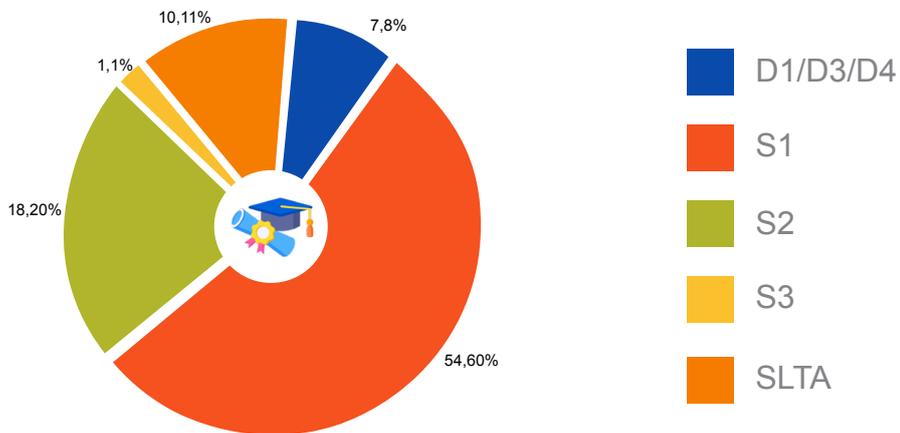
No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
52	Natalia D. S.	34	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
53	Bayu S.	33	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
54	Ribkah D.	58	Perempuan	D1/D3/D4	Lainnya
55	Dewi	41	Perempuan	S1	Wiraswasta
56	Axiom	26	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
57	Cindy	31	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
58	Septinus	28	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
59	Heru	40	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI
60	Bambang P.	34	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI
61	Tata	43	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
62	Muhammad K.	24	Laki-Laki	S1	Lainnya
63	Nurma A.	26	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
64	Muhamad T.	29	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
65	Febhy	26	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
66	Yonas	43	Laki-Laki	S2	Pegawai Swasta
67	Muhammad A.	30	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
68	Rizky A.	33	Laki-Laki	S1	Lainnya
69	Sukan	54	Laki-Laki	S2	Pegawai Swasta

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
70	Munaya N.	28	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI
71	Madda	55	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI
72	Yunes H.	46	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
73	Hifianto	35	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI
74	Muharra K. S.	34	Laki-Laki	S1	Lainnya
75	Sekar	26	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
76	Rizki	35	Laki-Laki	S1	Wiraswasta
77	Witri K.	25	Perempuan	D1/D3/D4	Pegawai Swasta
78	Maya S. H.	24	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
79	Bintang	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI
80	Rachmat F. A.	20	Laki-Laki	SLTA	Pelajar / Mahasiswa
81	Gamendra C.	26	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
82	Nurul	39	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
83	Iyon P.	26	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta

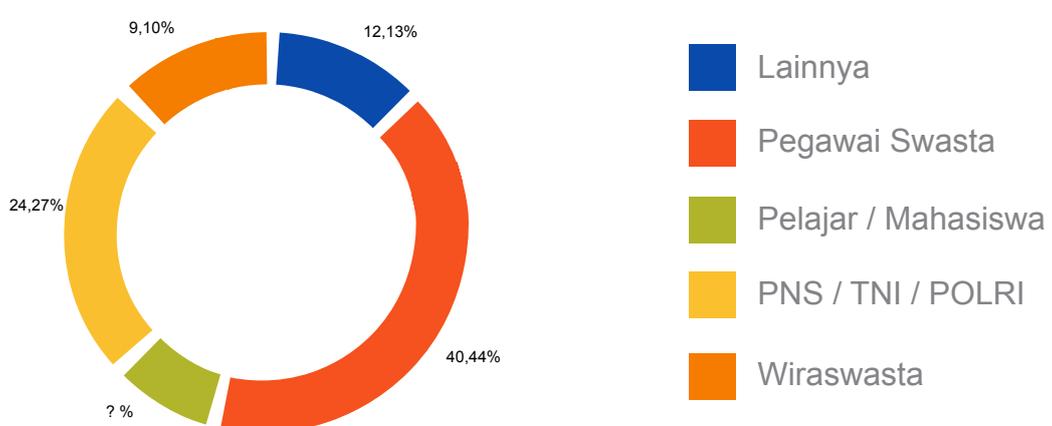
### Jenis Kelamin Responden



### Tingkat Pendidikan



### Pekerjaan Responden



## UNSUR-UNSUR PELAYANAN

### BAB IV

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	3	3	3	4	3	3	3	3
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	2	2	3	3	2	2
12	3	3	2	3	4	4	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	4	3	4	4
18	3	3	4	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	2	2	4	3	1	4	4	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	2	2	3	3	3	2	3
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	4	4	3	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	3	3
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	2	1	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3
41	3	3	3	3	3	4	4	3	3
42	3	3	3	3	4	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	3	4	4	3	4
46	3	3	2	2	2	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	4	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	4	4	4	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3

No. Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
66	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
71	4	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	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	4	3	3	3	3	3	3	4	3		
81	2	2	2	1	1	1	2	1	1		
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR</b>	266	260	262	264	270	272	273	267	265	<b>JUMLAH</b>	<b>NRR</b>
<b>NRR Per Unsur = JML nilai per unsur : JML kuesioner yang terisi</b>	3,20	3,13	3,15	3,18	3,25	3,27	3,28	3,21	3,19	<b>28,90</b>	3,211513
<b>NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111</b>	0,35	0,34	0,35	0,35	0,36	0,36	0,36	0,35	0,35	<b>3,20</b>	
<b>IKM Unsur Layanan</b>	Per-syarat	Prosedur	Waktu	Biaya	Respon	Petugas	Perilaku	Peng-aduan	Sarana Prasa-rana		

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

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,20	80,12
2	Prosedur	3,13	78,31
3	Waktu	3,15	78,91
4	Biaya	3,18	79,51
5	Respon	3,25	81,32
6	Petugas	3,27	81,92
7	Perilaku	3,28	82,22
8	Pengaduan	3,21	80,42
9	Sarana Prasarana	3,19	79,81
<b>IKM</b>		<b>3,21</b>	<b>80,28</b>

Hasil akhir pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk periode layanan tahun 2023 disampaikan sebagai berikut:

#### A. Indeks Rata-rata Layanan

Dari total perhitungan 9 (sembilan) unsur layanan yang di survei kepada penerima layanan yang menyampaikan permohonan informasi publik pada rentang waktu 1 Januari hingga 31 Desember 2023, didapatkan hasil rata-rata nilai indeks layanan diangka **80,28**. Nilai tersebut menyebabkan mutu pelayanan PPID Kementerian Kominfo di grade B dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **baik**.

#### B. Indeks Rata-rata Layanan

Nilai IKM per unsur layanan bervariasi dari range 78,31 sampai dengan maksimum diangka 82,22. Unsur Layanan yang terkait dengan **Prosedur** dan **Waktu** mendapatkan nilai IKM yang paling rendah di antara unsur-unsur lainnya. Nilai IKM untuk kedua indikator tersebut masing-masing sebesar 78,31 dan 78,91 atau mendapatkan predikat **Baik**. Kedua unsur layanan ini menjadi faktor pengurang rata-rata keseluruhan nilai IKM pada layanan informasi publik PPID Kementerian Kominfo.

Dalam layanan informasi publik, standar prosedur dan waktu telah diatur secara detail pada Undang-Undang 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik beserta aturan turunannya. PPID Kementerian Kominfo secara konsisten mengimplementasikan standar layanan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Mulai dari syarat untuk melampirkan kartu identitas dalam memohon informasi publik, hingga prosedur masa layanan 10 hari kerja dan dapat diperpanjang satu kali selama 7 hari kerja.

### **C. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan**

Dari hasil penilaian 9 (sembilan) unsur layanan pada tahun 2023, indikator Prosedur mendapatkan nilai paling rendah dibandingkan unsur-unsur lainnya. Sehingga, untuk tahun 2024 ini, PPID Kementerian Kominfo akan memfokuskan pada optimalisasi prosedur permintaan informasi. Optimalisasi menjadi pilihan karena terkait dengan prosedur permintaan informasi publik, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 telah mengatur secara terperinci mengenai prosedur apa saja yang harus dilalui pemohon informasi. Diharapkan, melalui optimalisasi prosedur permintaan informasi, tingkat kepuasan masyarakat berkenaan dengan unsur prosedur dapat lebih ditingkatkan. Namun begitu, optimalisasi tersebut juga tidak bisa mengesampingkan aturan-aturan yang telah dituliskan dalam UU 14 Tahun 2008 beserta aturan-aturan turunannya.

Unsur selanjutnya yang menjadi perhatian yaitu unsur Waktu. Seperti diketahui bersama, bahwa regulasi mengatur Badan Publik untuk dapat menjawab permintaan informasi maksimal 10 (sepuluh) hari kerja dan bisa diperpanjang 1 (satu) kali selama 7 (tujuh) hari kerja. Selama ini, PPID Kementerian Kominfo mengacu pada kesiapan informasi untuk menjawab permohonan tersebut. Ketika informasi sudah siap, maka PPID Kementerian Kominfo tidak akan menunggu hingga batas akhir waktu menjawab permohonan informasi. Namun, ada kalanya permohonan informasi yang diajukan dalam jumlah yang banyak atau membutuhkan koordinasi intensif dengan unit kerja pemilik data. Dalam menyikapi hal ini, PPID akan berkomunikasi secara intensif dengan pemohon informasi untuk memberikan *update* terkait *progress* permohonan informasinya.

### **D. Rencana Aksi**

Sebagai tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, PPID Kementerian Kominfo menetapkan rencana aksi (Renaksi) Layanan Informasi Publik. Renaksi difokuskan untuk perbaikan unsur-unsur layanan informasi publik yang masih di bawah nilai rata-rata. Periode layanan 2023 menemukan, unsur Prosedur dan Waktu menjadi dua unsur yang memiliki nilai rendah. Sehingga, renaksi 2023 ditetapkan sebagai berikut:

No	Renaksi	Febr 24	Mar - Apr 24	Mei - Jun 24	Jul-Ags 24	Sept - Okt 24	Nov - Des 24
1.	Inventarisasi isu-isu pada unsur layanan informasi publik						
2.	Riset Formatif (Analisa Isu, Analisa Situasi, dan Analisa Organisasi)						
3.	Perumusan Strategi Tindaklanjut						
4.	Pelaksanaan tindaklanjut perbaikan layanan phase I						
5.	Evaluasi Tahap I						
6.	Pelaksanaan tindaklanjut perbaikan layanan phase II						
7.	Evaluasi Akhir						

Demikian Survei Kepuasan Masyarakat ini kami susun. Kami berharap, agar dokumen ini dapat menjadi sarana bagi PPID dalam meningkatkan layanan informasi publik kepada masyarakat.

Jakarta, 2 Januari 2024




 Ditandatangani secara elektronik  
 KEPALA BIRO HUBUNGAN  
 MASYARAKAT  
 RADEN RHINA ANITA ERNITA  
 MARTONO