

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PPID KEMENTERIAN KOMINFO

Periode Januari – Desember 2019

BAB 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 hampir 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 mengkoreksi 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.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo.

C. Sasaran Penyusunan Survey Kepuasan

Survey ini menysasar 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 103 (seratus tiga) 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 2019 – Desember 2019.

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 public.
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.

BAB 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 identifier 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 2019 sampai Desember 2019 dengan lokasi responden bervariasi dari seluruh wilayah Indonesia. Sampai dengan Desember 2019, terkumpul sebanyak 103 (seratus tiga) 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.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

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

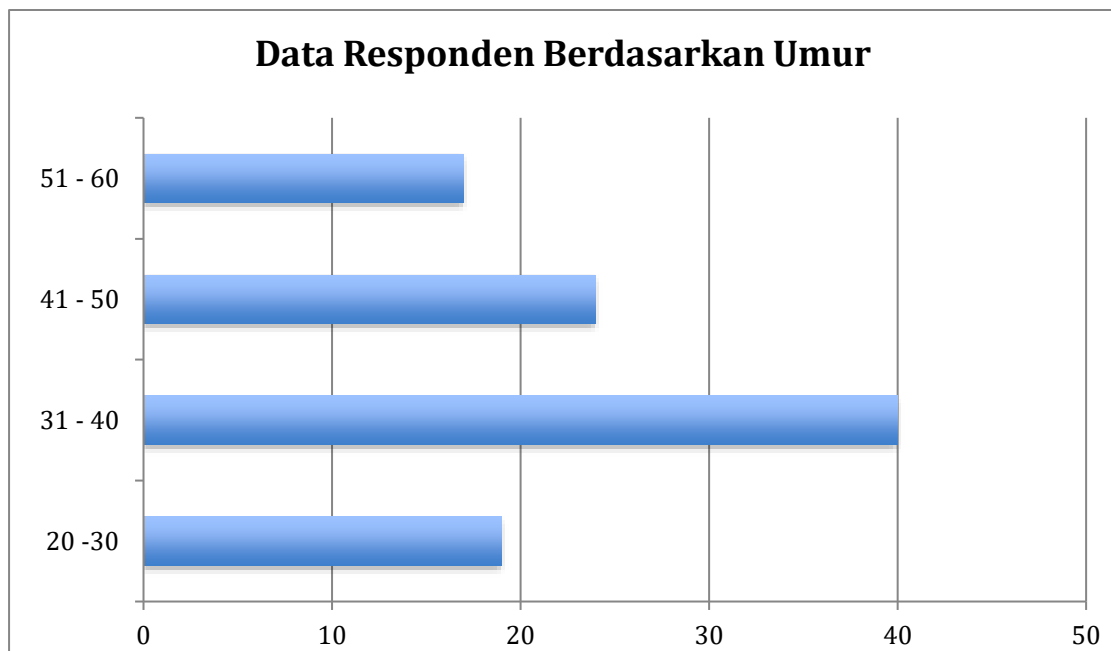
BAB III. Data dan Profil Responden

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KOTA
1.	Moh. Ridwan	34	L	S1	Wiraswasta	Sumenep
2.	M. Herru B	39	L	S1	PNS	Pacitan
3.	Agung Widiyatmoko	29	L	S1	Pegawai Swasta	Kebumen
4.	Khusnul Ch.	21	P	SLTA	Pelajar/Maha siswa	Jakarta
5.	Ariantje H. Tatani, SE		P	S1	PNS	Tomohon
6.	Neny Sarundaitan	45	P	S1	PNS	Tomohon
7.	Antonius Tukrongkesong	38	L	S1	PNS	Tomohon
8.	Rangga Wisena Prayudha	31	L	S2	PNS	Aceh Utara
9.	Rangga Wisena	34	L	S1	PNS	Jakarta
10.	Hary Satriawan	38	L	S1	PNS	Jakarta
11.	Fajrina Andini	34	P	Diploma	PNS	Bangka Belitung
12.	Lury Rafella	35	P	S1	PNS	Bangka Belitung
13.	Ibnu Saud	42	L	S1	PNS	Kendari
14.	Andi Muhammad Ashar, SE	55	L	S1	PNS	Kendari
15.	Mustifa A., S.Kom	38	P	S1	PNS	Kendari
16.	Anindya Putra	48	L	S2	PNS	Blitar
17.	Tengku Muhamad Derizal	23	L	S1	Pegawai Swasta	Jakarta
18.	Ir. Mohammad Taqwim	53	L	S1	PNS	Kalimantan Utara
19.	Deisy N. Rompas, SH	40	P	S1	PNS	Kalimantan Utara
20.	Bella Wiraniskala	33	P		PNS	Malang
21.	Shafiera R. E.	22	P	SLTA	Pelajar/Maha siswa	Yogyakarta
22.	Nyampen	52	L	S1	PNS	Papua Barat
23.	Abdul Nasyir	37	L	S1	PNS	Prabumulih, Sumsel
24.	Windra Syahroni, S.Sos	37	L	S1	PNS	Prabumulih, Sumsel
25.	Yusriezal Yusuf	38	L	S1	Pegawai Swasta	Prabumulih, Sumsel
26.	Novita	51	P	SLTA	PNS	Sumatera Utara
27.	Iwan Sutani Siregar	38	L	S2	PNS	Sumatera Utara

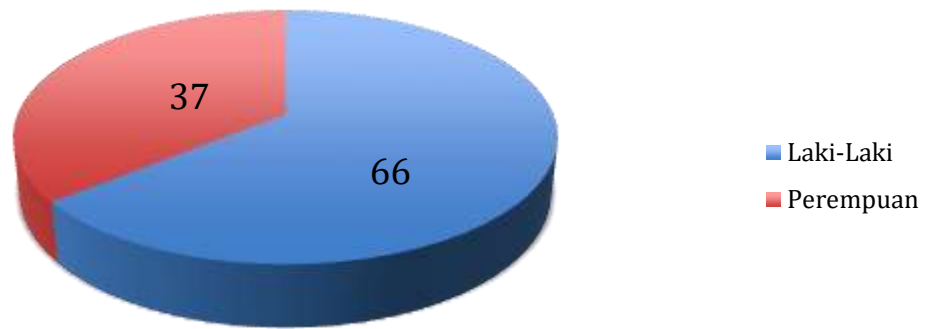
28.	Khairunnaili	25	P	SLTA	Lainnya	Sumatera Utara
29.	Jumlah	44	P	S1	PNS	Kep. Riau
30.	Eva Susanthi	42	P	S1	PNS	Kep. Riau
31.	Mardalina	39	P	S1	PNS	Kep. Riau
32.	Dede Suryana	49	L	S1	PNS	Bandung
33.	Dadang Okky	30	L	SLTA	PNS	Bandung
34.	Wihelmus Ngamal,S.Sos	45	L	S1	Wiraswasta	Labuan Bajo
35.	Rofi	21	L	SLTA	Pelajar/Maha siswa	Yogyakarta
36.	Aisyah Akbar	22	P	S1	Pelajar/Maha siswa	Yogyakarta
37.	Fatimatuz Zahra	21	P	SLTA	Pelajar/Maha siswa	Yogyakarta
38.	Ismiati	48	P	S1	PNS	Pangkalan Kerinci
39.	Meksi Syafrida	43	P	S1	PNS	Pangkalan Kerinci
40.	Wan Mhd Arualis	24	L	D3	Lainnya	Yogyakarta
41.	Silvia Roza	22	P	SLTA	Lainnya	Jakarta
42.	Naseil, SH	46	L	S1	PNS	Kab. Bengkalis
43.	Mohd. Elkhusairi	47	L	S1	PNS	Kab. Bengkalis
44.	Azwani	55	P	SLTA	PNS	Kab. Mukomuko
45.	Z.A. Ulman	40	L	S1	Lainnya	Kab. Mukomuko
46.	Seria Azdiyan		L	S1	PNS	Ogan Komering Ulu Timur, Kota Baru Selatan
47.	Firdaus Hasan, SIP	40	L	S1	PNS	Ogan Komering Ulu Timur, Kota Baru Selatan
48.	Benny Aryanto		L	S1	PNS	Jakarta
49.	Ismandi	40	L	S2	PNS	Kalimantan Utara
50.	Deisy N. Rompas	40	P	S1	PNS	Kalimantan Utara
51.	Obed Eswin Manambe	44	L	S1	PNS	Kab. Talaud, Sulut
52.	Royke Larinse, SPt	55	L	S1	PNS	Kab.

						Talau, Sulut
53.	Sofyan A.R.	40	L	S1	PNS	Tojo Una Una
54.	Masina Manoarfa, S.Sos	54	P	S2	PNS	Tojo Una Una, Sulawesi Tengah
55.	Lanny W. Abdula	36	P	SLTA	PNS	Maluku Barat Daya
56.	Pahlina P. Mamaha, S.Ap	45	P	S1	PNS	Maluku Barat Daya
57.	Michael L. Royman	53	P	S1	PNS	Manggarai Barat, NTT
58.	Arlan Firnandi	29	L	S1	PNS	Belitung
59.	Siti Rofiqoh	32	P	S1	PNS	Belitung
60.	Fithrorozi	48	L	S2	PNS	Belitung
61.	Erry Gapina	43	L	S2	PNS	Kab. Natuna
62.	Muthia Herlin, S.Kom	33	P	S1	PNS	Kab. Natuna, Kep. Riau
63.	S. Lindua, SE	45	L	S1	PNS	
64.	Julius Edwin P	41	L	S1	PNS	
65.	Albertus F. C. Senduk	56	L	S1	PNS	
66.	Jemmy Wuisan	31	L	SLTA	Lainnya	
67.	Dedi Hendrawan, S.Kom	33	L	S1	PNS	
68.	Syamsi Roli	52	L	S2	PNS	
69.	Kamila	38	P	S1	PNS	Bengkuku
70.	Denty Suryani	35	P	S1	PNS	Bengkulu
71.	Muslimat	52	P	S2	PNS	
72.	Arhan A. Jacub	49	L	S1	PNS	
73.	Arman S.Sos, M.I.Kom	48	L	S2	PNS	
74.	Hasim	54	L	S1	PNS	
75.	Afdal	30	L	S2	PNS	
76.	Pebri Zaldi	30	L	S2	PNS	
77.	Jusak Pandzirol	50	L	S2	PNS	
78.	Baxten R.V. Poli S.E	37	L	S1	PNS	
79.	Moch Elkhasairi	47	L	S1	PNS	
80.	Syarri Yadona	25	L	D3	PNS	
81.	Ahadan	29	L	S1	PNS	Palu
82.	Palu	52	L	S2	PNS	Palu
83.	Djufry Rorang S.Sos	46	L	S1	PNS	
84.	Sahar	33	L	S2	PNS	

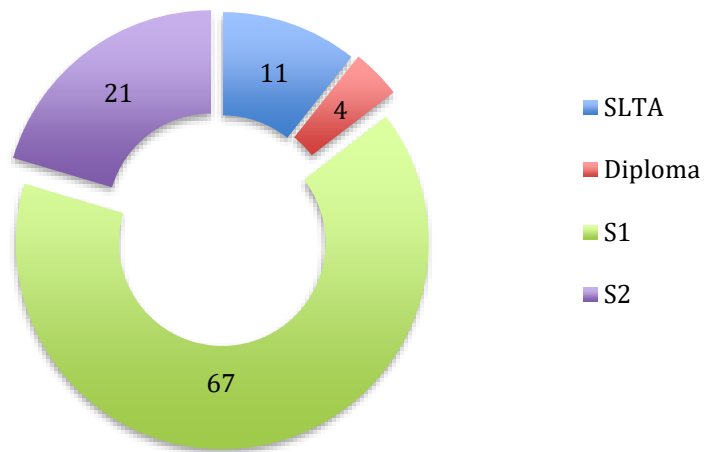
85.	Irma	59	P	S2	PNS	
86.	Erny Sopalauw	52	P	S2	PNS	
87.	Peter M. Sopacua	43	L	S1	PNS	
88.	S. Maf'ula	26	P	S1	PNS	
89.	Syahrudin N. Kapita	34	L	S1	PNS	
90.	Fathirah Amarullah	25	P	S1	PNS	
91.	Guntur Sudirman	40	L	S2	PNS	
92.	Hasanuddin	39	L	S1	PNS	
93.	Khalidin	40	L	D3	PNS	
94.	M. Hanan	37	L	S1	PNS	
95.	Dadang Hidayad	39	L	S1	PNS	
96.	Yanuar Joko Prabowo	25	L	S1	Honorer/lainnya	
97.	Irma Novita	49	P	S2	PNS	
98.	Sri Lestari	54	P	S2	PNS	
99.	A. Rudiyanto	55	L	S1	PNS	
100.	Siswoyo Adhi Nugroho	32	L	S1	Lainnya	
101.	Dedi Hendrawan	33	L	S1	PNS	
102.	Okti Suryani	40	P	S1	PNS	
103.	Imelda Adhi Yanty	38	P	S2	PNS	



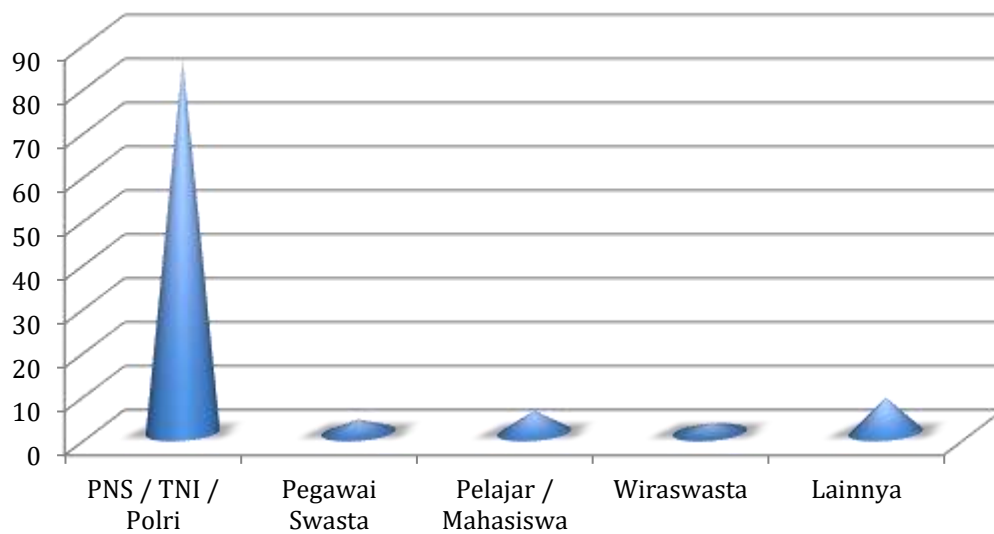
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Responden berdasarkan pendidikan



Data Responden Berdasarkan Pekerjaan



35	3	4	4	4	3	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	2	3	4	3	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	3	4	4	4	3	4	3	3
41	4	4	4	4	4	3	4	3	3
42	3	3	4	4	3	3	3	3	3
43	3	3	4	4	4	3	3	3	3
44	4	0	4	4	3	4	4	3	0
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	4	4	4	4	4	3	4
48	3	4	3	4	3	4	3	3	3
49	3	4	4	4	4	4	4	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	4	4	3	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	0	4	4	3	3	3	3	3
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	3	4	4	3	3
63	3	4	4	4	3	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	4	4	3	4
67	3	3	3	4	4	4	4	3	4
68	4	3	4	4	3	4	3	3	4
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	4	4	4	4	4	3	4
71	3	4	4	4	4	4	4	3	3
72	3	3	4	4	3	4	4	3	4
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	3	4	3	4	4	4	4	4	4

79	4	4	3	4	3	3	3	3	3		
80	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
81	4	3	4	4	4	4	4	3	4		
82	4	3	4	4	4	3	3	3	4		
83	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
85	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
86	3	3	3	4	3	4	4	3	3		
87	3	3	3	4	3	4	4	4	4		
88	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
89	3	4	3	4	3	4	4	3	4		
90	4	3	3	4	3	4	4	4	4		
91	3	4	3	4	3	3	4	3	3		
92	3	3	3	4	3	3	3	2	2		
93	3	3	3	4	3	3	3	2	2		
94	4	3	4	4	3	4	4	3	3		
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
97	3	4	4	4	3	4	4	3	4		
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
101	4	3	3	4	4	3	4	3	4		
102	3	3	4	2	3	3	4	3	4		
103	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
JML NILAI PER UNSUR	347	350	358	409	358	371	380	343	362	JML	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:JML kuesioner yg terisi	3,37	3,40	3,48	3,97	3,48	3,60	3,69	3,33	3,51	31,83	0,31
NRR Tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0.11	0,37	0,37	0,38	0,44	0,38	0,40	0,41	0,37	0,39	3,50	0,39
IKM Unit Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Petugas	Perilaku	Sarana Prasarana	Maklumat	87,52	

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	3,37	84,22
2	Prosedur	3,40	84,95
3	Waktu Pelayanan	3,48	86,89
4	Biaya/Tarif	3,97	99,27
5	Produk	3,48	86,89
6	Petugas	3,60	09,05
7	Perilaku	3,69	92,23
8	Sarana dan Prasarana	3,33	83,25
9	Maklumat	3,51	87,86
IKM		3,50	87,52

BAB IV. Kesimpulan

Hasil akhir pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tahun 2019 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 **87,52**. 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 83,25 sampai dengan maksimum diangka 99,27. Unsur Layanan Prosedur serta Sarana dan Prasarana 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

PPID Kementerian Kominfo akan melakukan fokus terhadap penyediaan sarana dan prasana layanan publik yang lebih lengkap dan mendukung semangat Keterbukaan Informasi Publik. Salah satu bentuk tindak lanjut yang akan dilakukan yaitu dengan mengagendakan peremejaan ruang layanan PPID dan penambahan beberapa fasilitas display layanan informasi. Adapun, untuk perbaikan fitur layanan publik melalui eppid.kominfo.go.id sedang dalam proses pengembangan dan dijadwalkan pada akhir Triwulan III tahun 2020 sudah dapat beroperasi untuk mendukung layanan di PPID Kementerian Kominfo.

Terkait dengan prosedur layanan publik, PPID Kementerian Kominfo merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik beserta seluruh aturan turunannya. Salah satu poin prosedur yang diatur dalam undang-undang tersebut yaitu jangka waktu layanan informasi publik yang maksimal harus dipenuhi dalam rentang 10 hari kerja sejak permohonan informasi publik disampaikan. PPID Kementerian Kominfo berupaya meningkatkan kualitas layanan informasi dengan meningkatkan *time response* tanpa harus menunggu 10 hari kerja seperti yang telah diatur dalam peraturan tentang KIP.