LAPORAN

Survey Kepuasaan

Layanan Informasi Publik PPID

Tahun 2019

PEMERINTAH KABUATEN PESISIR SELATAN

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

(PPID)

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan

2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019 ini telah kami selesaikan.

Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara disamping abdi masyarakat. Dalam kenyataan yang ditemui saat ini, masih banyak diterima terjadinya keluhan masyarakat atas penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini disebabkan, peningkatan dan perbaikan pelayanan publik, hanya dilihat dari sisi penyelenggara pelayanan, belum dipadukannya dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Analisis Indeks Kepuasaan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survey disampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan informasi publik Pejabat Pengelola Informasi Publik di Kabupaten Pesisir Selatan.

Terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang ikut membantu dalam keancaran penyusunan laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Layanan Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan. Dan semoga Laporan ini bermanfaat guna perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan kualitas pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh PPID Kabupaten Pesisir Selatan.

Painan, Maret 2020

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PESISIR SELATAN

JUNAIDI, S.Kom, ME
NIP. 19700609 199703 1 002

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik” mengandung pengertian bahwa hak setiap warga negara adalah mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Akan tetapi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan pada saat ini belum seperti yang diharapkan. Pelayanan publik terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat masih belum optimal, dimana kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Oleh sebab itu masyarakat berharap ada perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, akuntanbel dan realibel dalam menjalankan fungsi dan perannya.

Tidak saja menuntut ketersedian sarana dan prasarana serta insfrastruktur kota yang memadai, pelayanan jasa dan administrasi sebagai produk layanan yang dekat dengan kebutuhan dasar masyarakat juga menjadi hal yang paling dituntut oleh masyarakat. Untuk itulah ketersediaan pelayanan atas jasa dan administrasi yang mudah (sederhana), cepat dan murah dari pemerintah seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, hingga pelayanan perizinan dan pelayanan informasi yang merupakan pelayanan yang paling perlu mendapat perhatian oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan sebagai penyelenggara layanan sekaligus pelayan publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan urusan

pemerintahan dibidang Komunikasi dan Informatika, urusan pemerintahan dibidang statistik, urusan pemerintahan di bidang persandian dan perumusan kebijakan di bidang telekomunikasi, memiliki turunan tugas dan fungsi pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Sebagai bentuk pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan layanan informasi publik melalui pelaksanaan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang telah dibentuk sejak Tahun 2015 dan diperbaharui dengan Surat Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor : 555/90/Kpts/BPT-PS/2020 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Dan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pembantu Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020. Bupati Pesisir Selatan selaku Kepala Daerah mempunyai komitmen yang kuat dan konsisten dalam menyelenggarakan layanan informasi publik sebagai bentuk transparansi pemerintah kepada masyarakat dalam mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik).

Penyelenggaraan layanan informasi publik dilaksanakan berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Badan Publik mempunyai kewajiban dalam memberikan informasi publik yang bersifat terbuka. Adapun kategori yang wajib disediakan dan diumumkan adalah informasi yang diumumkan secara berkala, informasi yang tersedia setiap saat dan informasi yang diumumkan serta merta.

Selain berfokus pada implementasi keterbukaan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) juga wajib memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan menawarkan kemudahan saat mengakses informasi publik. Selain itu perbaikan kualitas sumber daya aparatur pelaksana juga menjadi perhatian dalam memberikan pelayanan terbaik atas layanan informasi publik. Hal ini karena sumber daya aparatur pelaksana layanan juga memegang peranan penting dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah harus didukung dengan pelaksana layanan yang kompeten, responsif, dan mengedepankan etika pelayanan agar masyarakat benar-benar mendapat kenyamanan dalam pelayanan.

Setelah melakukan berbagai upaya untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas Layanan Informasi Publik sekaligus sebagai bentuk evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan agar dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID Kabupaten Pesisir Selatan. 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/pengguna yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 100 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.

1.2. LANDASAN HUKUM

Landasan hukum yang digunakan pada Survei Indeks Kepuasaan Masyarakat pada Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebagai berikut :

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

e. Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkunan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan informasi publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan selama kurun waktu Tahun 2019.

Tujuan umum survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang telah diberikan sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Adapun tujuan khusus pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sebagai berikut :

a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat kinerja pelayanan publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan.
b. Mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan informasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan
c. Memberikan rekomendasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan

1.4. SASARAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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.

1.5. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019 dilaksanakan terhadap 100 (seratus) reaponden. Pemohon Informasi/masyarakat yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Survei tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan Pemohon Informasi, baik yang datang ke langsung desk layanan informasi publik maupun melalui website PPID selama Tahun 2019.

BAB II

METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

2.1. KONSEP DAN DEFINISI

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *Good Governance*, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan proses penyelenggaraan birokrasi dalam pelayanan publik berdasarkan prinsip efektifitas, keadilan, partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi. Good governance menuntut penyelenggara pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi salahsatu dari delapan fokus area perubahan dalam agenda reformasi birokrasi di Indonesia.

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. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil survey tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, website, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan tersebut meliputi:

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

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

c. Waktu pelayanan

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

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

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

2.2. 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:

1. Menyusun instrumen survei

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan pada pelaksanaan SKM layanan Informasi Publik Tahun 2019. Materi untuk penyusunan kuesioner diolah sedemikian rupa sesuai dengan unsur indeks kepuasan masyarakat serta bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat pengguna layanan. Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan tertutup dalam pilihan ganda dengan memberikan 4 alternatif jawaban.
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

   Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kuliatas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan rincian sebagai berikut :

   - Sangat Baik : 4
   - Baik : 3
   - Kurang Baik : 2
   - Tidak Baik : 1
3. Menentukan responden

   Responden dari survei kepuasan masyarakat Pelayanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan ini adalah Pemohon Informasi/Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan informasi publik baik melalui desk layanan maupun website.
4. Melaksanakan survei

   Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Tahun 2019 dilaksanakan pada Januari – Maret 2020.
5. Mengolah hasil survey
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.3. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Tahun 2019 dilaksanakan dengan menggunakan metode survei *online* dan *offline.* Survei juga dilaksanakan dengan mengirimkan tautan survei di website kepada responden melalui media pesan pendek *whatsapp.* Survei Kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisiaan Kuesioner terhadap pemohon yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan informasi publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB III

DATA DAN PROFIL RESPONDEN

3.1 PROFIL RESPONDEN

Tabel 3.1
Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Kab. Pesisir Selatan

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PEDIDIKAN	PEKERJAAN	KOTA
1	Ervah Muharni	20	P	SLTA	Mahasiswa	Padang
2	Brata Rama Firdaus	20	L	SLTA	Mahasiswa	Pekanbaru
3	Daryulisman, Sh. M.I.Kom	20	L	SLTA	Mahasiswa	Kec.IV Jurai
4	Ahpi Gusta	20	L	SLTA	Mahasiswa	Kec. Lengayang
5	Rina Setyaningsih	21	P	SLTA	Mahasiswa	Sidoarjo
6	Tia Anggraeni	21	P	SLTA	Mahasiswa	Bandung
7	Sri Maryati	21	P	SLTA	Mahasiswa	Padang
8	Fitriani	23	P	S1	Ex.Mahasiswa	Painan
9	Hendika	21	L	SLTA	Mahasiswa	Painan
10	Syarif Hidayatullah	21	L	SLTA	Mahasiswa	Pekanbaru
11	M. Ragil Yoga Priyangga	52	L	S1	PNS	Tegal
12	Azmi	29	L	S1	PNS	Painan
13	Harnel Meda	38	P	S1	PNS	Tapan
14	Aldy Rifaldo	30	L	S1	PNS	Kec. Lunang
15	Wulan	34	P	S1	PNS	Painan
16	Hendi	29	L	S1	PNS	Painan
17	Nugraha Alfani	30	L	S1	PNS	Jakarta
18	Lukman Hakim	38	L	S1	PNS	Kec. Lunang
19	Miftahul Jannah	39	L	S1	PNS	Kec. Lengayang
20	Fitriani	35	P	S1	PNS	Painan
21	Silvia	30	P	Diploma	PNS	Painan
22	Nofrida Erianti	33	P	S1	PNS	Kec. IV Jurai
23	Junaidi	51	L	S1	Swasta	Painan
24	Megi Sepriandi	25	P	SLTA	Ex.Mahasiswa	Kec. Lengayang
25	Resti Fauzi	38	P	SLTA	Swasta	Padang
26	Zetria Putra	36	L	SLTA	Swasta	Kec. Pancung Soal
27	Budi Waluyo	40	L	SLTA	Swasta	Dharmasraya
28	Riki Dwi Putra	33	L	SLTA	Swasta	Painan
29	Adhi Pura	35	L	SLTA	Swasta	Jakarta
30	Eka Mardiansyah	21	L	S1	Mahasiswa	Payakumbuh
31	Ditha Rahmasari	25	P	S1	Ex.Mahasiswa	Painan

32	Deni Dwi Nuari	37	P	S1	Swasta	Padang
33	Dori	22	L	Diploma	Ex.Mahasiswa	Silaut
34	Agung Praymesa	37	L	SLTA	Swasta	Padang
35	Mhd.Handal Hamdallah	55	L	S1	PNS	Kec.Batang Kapas
36	Zetria Putra Maizi	47	L	S1	PNS	Kec. Pancung Soal
37	Aldi Rifaldo	43	L	S1	PNS	Upt sindang
38	Nanang Suryana	50	L	S1	PNS	Tasikmalaya
39	Afrizal Umari	43	L	S1	PNS	Painan
40	Angi	21	P	SLTA	Mahasiswa	Painan
41	Febri Yandi Praja Saddika	22	L	SLTA	Mahasiswa	Painan
42	Dedet Masriyuni	33	L	S1	PNS	Padang
43	Handika	28	L	SLTA	Swasta	Padang
44	Febri Yandi Praja Sadddika	31	L	SLTA	Swasta	Painan
45	Teddy Mulyadi	33	L	SLTA	Swasta	Jakarta
46	Vendra Nosa	33	P	S1	PNS	Kec. Koto XI Tarusan
47	Ninik Syahrial, Amd.Keb	47	P	S1	PNS	Painan
48	Ramadi Eka Putra	38	L	S1	PNS	Kec. Pancung Soal
49	Rahma Syahputra	19	L	SLTA	Pelajar	Kec. Pancung Soal
50	Nurhalisi	29	P	S1	PNS	Kec. Sutera
51	Doni Iskandar	32	L	S1	PNS	Kec. IV Jurai
52	Syaiful Muslim	55	L	S2	PNS	Silaut
53	Yusril Budidarma	47	L	S2	PNS	Painan
54	Mulyadi	42	L	S1	PNS	Painan
55	Muhammad Achyar Nawir	44	L	SLTA	Swasta	Kab. Wajo
56	Nova Rahmi	29	P	SLTA	Swasta	Bukittinggi
57	Ephi	25	P	SLTA	Swasta	Padang
58	Aditia	25	L	S1	PNS	Kec. Bayang
59	Yuris Rezha	23	L	S1	PNS	Yogyakarta
60	Renaldi Malyuandra	35	L	S1	PNS	Pariaman
61	Vivin Dwi Guski	23	P	S1	PNS	Painan
62	Siti Wahyu Widayat	48	P	S1	PNS	Painan
63	Sri Nur Akifa	20	P	S1	Mahasiswa	Palu
64	Elmi	38	P	S1	PNS	Painan
65	Nurman Tinur	48	L	S1	PNS	Kec. IV Jurai
66	Bela	20	P	S1	PNS	Painan
67	Yoga Novriadi	19	L	S1	PNS	Pekanbaru
68	Fitriani	32	P	Diploma	PNS	Painan
69	Masli	30	L	S1	PNS	Kalimantan Utara
70	Rizky Maulana	40	L	S1	PNS	Silaut
71	Deni Dwi Nuari	33	L	S1	PNS	Padang
72	Elmi Jatma Twomei	28	P	S1	PNS	Kec. IV Jurai
73	Shintia Putri Rahayu	24	P	S1	PNS	Padang
74	Denada Putry	43	P	S2	PNS	Painan

75	Nofrianto	22	L	SLTA	Swasta	Kec. IV Jurai
76	Nurman Tinur	22	L	SLTA	Swasta	Kec. IV Jurai
77	Darfison	21	L	SLTA	Mahasiswa	Pekanbaru
78	Rangga Milam Putra Spd.I	28	L	S1	PNS	Kec. IV Jurai
79	Anugrah Ogi Parlambang	40	L	S1	PNS	Kec. IV Jurai
80	Dwi Sumitry Warahmah	24	P	Diploma	Swasta	Kec. Sutera
81	Donny Tayes	20	L	SLTA	Swasta	Painan
82	Widya Oktra	22	P	SLTA	Mahasiswa	Painan
83	Didit Rahman Hidayat	18	L	SLTA	Pelajar	Blitar
84	Sari Lailatulgusmi	24	P	S1	PNS	Kec. Bayang
85	Rovanki Saputra	30	L	S1	PNS	Kec. Koto XI Tarusan
86	Annisa Fitri	27	P	S1	PNS	Pamulang
87	Afrilia Assiska	22	P	SLTA	Swasta	Kec. Bayang
88	Shappo	40	L	S1	PNS	Padang
89	Keyla	20	P	SLTA	Swasta	Surabaya
90	Vivin Dwi Guski	25	P	SLTA	Swasta	Kec. Lengayang
91	Darfison	47	L	S2	PNS	Pekanbaru
92	Fenti Agustri Citra	28	P	S1	PNS	Kab. Tanah Datar
93	Riki	30	L	S1	PNS	Painan
94	Egi	30	L	S1	PNS	Painan
95	Indrajambak	45	L	S1	PNS	Payakumbuh
96	Andris	23	P	S1	PNS	Payakumbuh
97	Revi Gusnita	33	P	S1	PNS	Kab. Agam
98	Nadia Afrita	28	P	S1	PNS	Tapan
99	Gina Jurvias	25	P	SLTA	Swasta	Jakarta
100	Yopi Arispondi	30	L	S1	PNS	Kec. Sutera

Berikut akan dipaparkan profil responden dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik yang meliputi : Jenis Kelamin, Kelompok Usia, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.

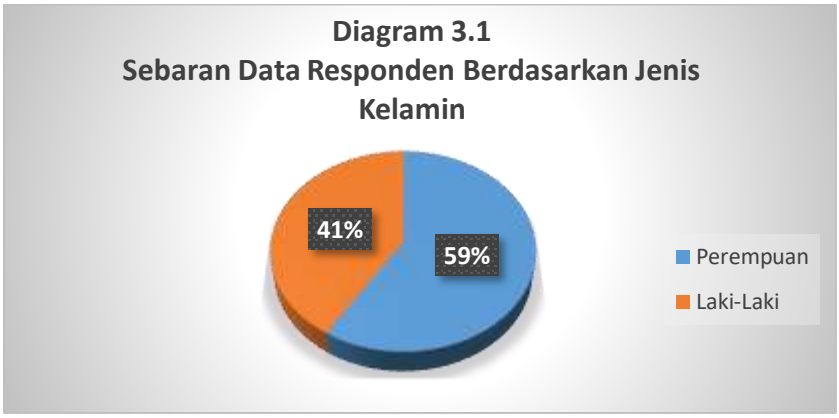
3.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 3.2

Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

DATA BERDASARKAN JENIS KELAMIN		
No.	**Jenis Kelamin**	**Frekuensi**
1.	Laki-Laki	41
2.	Perempuan	59
	Jumlah	**100**

Dari dat diatas, diketahui jumlah laki-laki sebanyak 41 responden (41%) dan responden perempuan dengan frekuensi sebanyak 59 responden (59%).



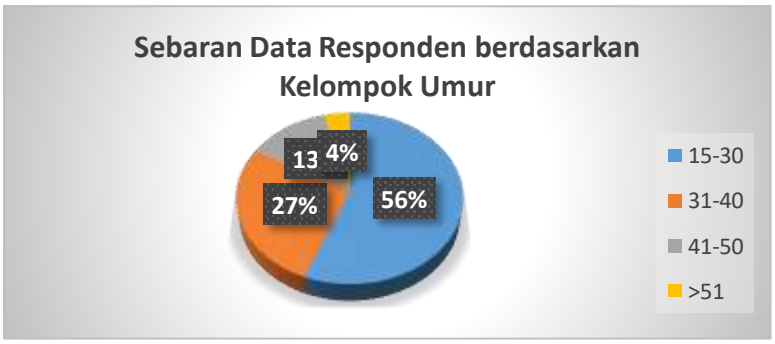
Gambar 3.1 Perbandingan Responden berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.2 Kelompok Umur

Tabel 3.3
Profil Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No.	Umur	Frekuensi
1	<15 Tahun	0
2	15-30	56
3	31-40	27
4	41-50	13
5	>51	4
	Jumlah	100

Berdasarkan kelompok umur responden terlihat perbedaan yang sangat mencolok, dengan rentang usia antara 15 hinga 51 tahun ke atas. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian survei kepuasan masyarakat ini terbanyak adalah responden usia 15-30 tahun sebanyak 56 responden (56%), kemudian usia 31 – 40 Tahun sebanyak 27 responden (27%), kelompok usia 41 – 50 Tahun sebanyak 13 responden(13%) dan paling sedikit responden kelompok usia 51 Tahun ke atas sebanyak 4 responden atau sebesar 4%.



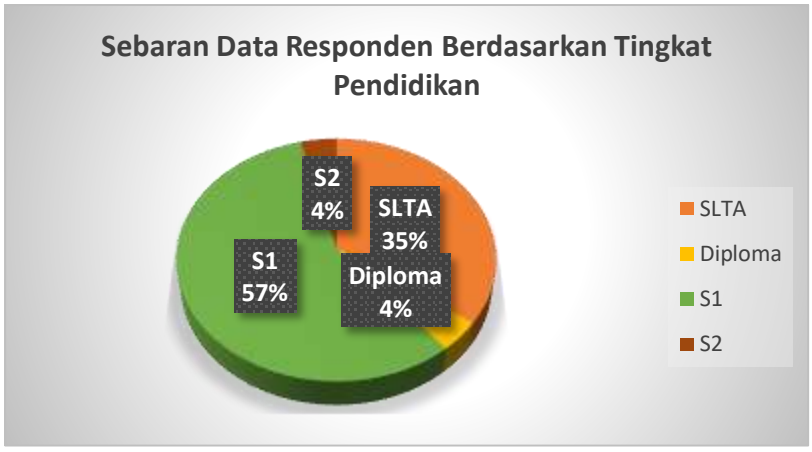
Gambar 3.2 Perbandingan Responden berdasarkan Kelompok Umur

3.1.3 Tingkat Pendidikan

Tabel 3.4
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi
1	SLTA	35
2	Diploma	4
3	S1	57
4	S2	4
	Jumlah	**100**

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam survey kepuasan masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan tersebar mulai tingkat pendidikan tersebar mulai tingkat SLTA hingga pascasarjana. Jumlah terbanyak adalah responden yang mempunyai pendidikan sarjana sebanyak 57 responden atau sebesar 57%, kemudian tingkat pendidikan SLTA sebanyak 35 responden (35%). Responden dengan tingkat pendidikan diploma dan pascasarjana, masing-masing sebanyak 4 responden (4%).



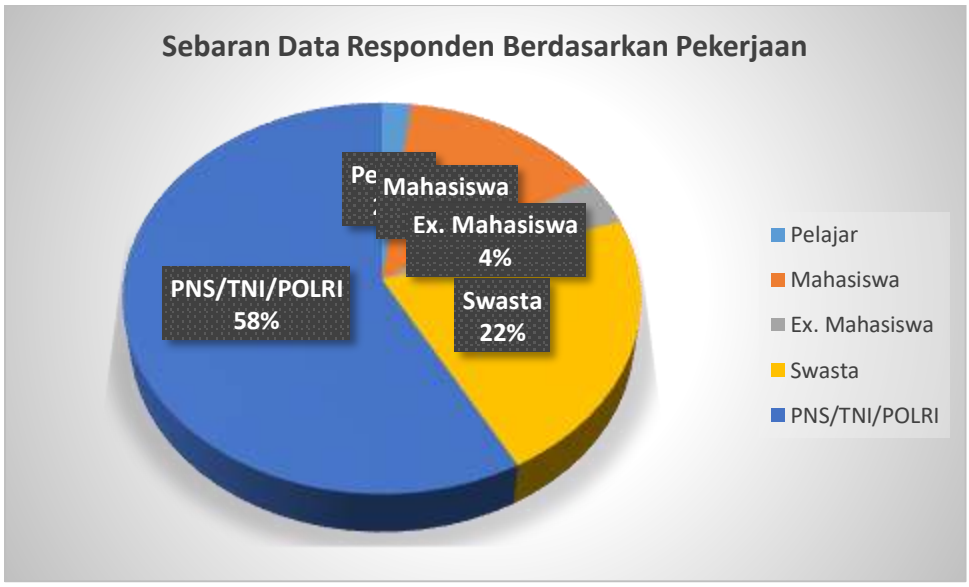
Gambar 3.4 Perbandingan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

3.1.4 Pekerjaan

Tabel 3.5
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pendidikan	Frekuensi
1	Pelajar	2
2	Mahasiswa	14
3	Ex. Mahasiswa	4
4	Swasta	22
5	PNS/TNI/POLRI	58
	Jumlah	**100**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penilaian survey keuapasan masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan sebagian besar berasal dari kelompok profesional. Responden terbanyak adalah Pengawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 58 responden (58%), kemudian diikuti oleh Swasta sebanyak 22 responden (22%). Mahasiswa sebanyak 14 responden, Ex.Mahasiswa sebanyak 4 responden dan Pelajar sebanyak 2 responden.



Gambar 3.5 Perbandingan Responden Berdasarkan Pekerjaan

BAB IV
ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN INFORMASI PUBLIK

4.1 TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Teknik pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Tahun 2019 dilaksanakan dengan menggunakan teknin pengolahan data untuk untuk Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPDI) Kabupaten Pesisir Selatan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\textbf{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0.125$$

Untuk memperoleh nilai IKM Unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0.125) dengan rumus sebagai berikut :

$$\textbf{IKM} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\textbf{Total Unsur yang diisi}} \times \textbf{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit pelayanan publik x 25

Bertitik tolak dari proses perhitungan dan konversi IKM diatas, berikut ini adalah tabel nilai persepsi interval IKM, Interval konversi IKM dan mutu layanan dari unit layanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	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 – 100,00	A	Sangat Baik

4.2 PENGOLAHAN DATA PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Alamat : Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Pesisir Selatan (Gedung BPKD Lantai 2) Jln. H.Agus Salim Painan

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	3	3	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3
42	3	3	3	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	4	4
51	4	3	3	3	3	3	3	3
52	4	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	4	4	4	4	3	4
55	3	3	4	4	4	4	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3

57	3	3	3	3	4	4	4	4
58	4	3	4	3	3	3	3	3
59	3	4	4	3	4	4	3	4
60	3	3	3	3	3	3	4	3
61	3	4	4	4	4	4	3	4
62	4	3	3	3	3	3	4	3
63	3	4	4	3	4	4	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	2	3
69	3	4	3	4	4	4	3	4
70	3	4	2	3	3	3	4	3
71	2	3	3	3	3	3	3	3
72	3	4	3	3	3	3	3	3
73	4	3	4	4	4	4	3	4
74	3	3	3	3	4	4	4	4
75	3	3	4	3	3	3	4	3
76	4	3	4	4	4	4	3	4
77	4	3	0	3	3	3	3	3
78	4	3	3	2	3	3	3	3
79	4	3	4	3	4	4	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	3	3	3	3	3
84	2	4	4	4	4	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	4	4	4	4	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	4	3	4	4	3	4
90	3	4	4	3	4	4	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3

94	3	3	3	3	3	3	2	3		
95	2	2	3	3	3	3	3	3		
96	3	3	3	3	3	3	4	3		
97	3	4	4	4	4	4	3	4		
98	4	3	4	4	4	4	3	4		
99	4	3	4	3	4	4	3	4		
100	4	3	4	3	4	4	4	4		
Jumlah Nilai Per Unsur	315	324	327	357	329	331	327	335	**Jumlah**	**NRR**
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per unsur : Jumlah Kuesioner Yang Terisi	3.15	3.24	3.27	3.57	3.29	3.31	3.27	3.35	26.45	3.31
NRR Tertimbang per Unusr = NRR per Unsur x 0.125	0.79	0.81	0.82	0.89	0.82	0.83	0.82	0.84	6.61	0.83
IKM Unit Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Maklumat	82.66	

NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING UNIT PELAYANAN

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3,15	78,75
2	Prosedur	3,24	81,00
3	Waktu Pelayanan	3,27	81,75
4	Biaya/Tarif	3,57	89,25
5	Produk	3,29	82,25
6	Kompetensi	3,31	82,75
7	Perilaku	3,27	81,75
8	Maklumat	3,35	83,75
IKM		**3,31**	**82,66**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019 adalah :

a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 82,66
b. Mutu Pelayanan = **B**
c. Kinerja = **Baik**

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada BAB V ini akan diuraikan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik pada Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan.

5.1 KESIMPULAN

Dari hasil analisis, berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang didapati dalam survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan :

1. Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan Skor/Nilai IKM **3,31** dengan nilai konversi **82,66** dengan kategori B.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,57. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur Persyaratan dengan nilai 3,15.
3. Dari semua unsur pelayanan yang dijadikan variabel dalam survei yang dilaksanakan, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, rata – rata masih dibawah nilai maksimal pada rentang nilai Mutu Pelayanan kategori B dan Kinerja Pelayanan dengan kategori BAIK. Untuk itu semua unsur pelayanan ini perlu ditingkatkan, sehingga mencapai tingkatan kepuasan yang lebih optimal pada pelayanan yang diselenggarakan oleh PPID Kabupaten Pesisir Selatan. Pembenahan dan perbaikan dilakukan secara konsisten dan terus menerus, sehingga tercapai tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yaitu pengguna layanan merasa sangat puas. Bila capaian ini didapat, mutu pelayanan berada pada kategori A dan Kinerja Pelayanan dengan Kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan interval nilai IKM 88,31 – 100.

5.2. REKOMENDASI

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi adal beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Adanya sarana dan prasarana yang memadai untuk layanan pengaduan/saran masyarakat, sehingga pengaduan dapat direspon dengan baik dan cepat.
2. Perlunya peningkatan sumber daya manusia yang ahli dan paham tentang tugas pokok dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan dalam rangka peningkatan dan optimalisasi pelayanan informasi publik.
3. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah adalah : 3.15 (78,75) : yaitu PERSYARATAN, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan yaitu 3.57 (89,25)= TARIF/BIAYA.

Painan, Maret 2020

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PESISIR SELATAN

JUNAIDI, S.Kom, ME
NIP. 19700609 199703 1 002