Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
(PPID)
Kabupaten Pesisir Selatan

2020 LAPORAN

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

Layanan Informasi Publik

Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Pesisir Selatan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020 ini telah kami selesaikan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

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. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang ikut membantu memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun dalam kelancaran penyusunan laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Layanan Informasi Publik 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 kedepannya sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Painan, Maret 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PESISIR SELATAN

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

Daftar Isi

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1. LATAR BELAKANG 1
1.2. LANDASAN HUKUM 3
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN 4
1.4. SASARAN 4
1.5. RUANG LINGKUP 5
BAB II. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN 7
2.1. GAMBARAN SKPD 7
2.2. TAHAPAN 8
2.3 TEKNIK SURVEI KEPUASAAN 9
BAB III. DATA DAN PROFIL RESPONDEN 10
3.1. PROFIL RESPONDEN 10
BAB IV. ANALISIS SURVEI KEPUASAAN 21
4.1. TEKNIK PENGOLAHAN DATA 21
4.2. PENGOLAHAN DATA 22
BAB V. RENCANA TINDAK LANJUT 28
5.1. ANALISIS HASIL SURVEI 28
5.2. RENCANA TINDAK LANJUT 30
BAB VI. PENUTUP 31

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

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 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan informasi publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama selama kurun waktu Tahun 2020. Sedangkan tujuan Survei Kepuasaan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

a. Pelaksanaan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu untuk melaksanakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik di Instansi Pemerintah;
b. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat kinerja pelayanan publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan.
c. Mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan informasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan
d. 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.
e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan.
f. Bahan perbandingan dan evaluasi hasil tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei sebelumnya

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. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PPID;
b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan pada PPID;
c. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
d. Tersedianya penyelenggara pelayanan yang lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.5. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020 dilaksanakan terhadap 100 (seratus) responden. 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, melalui website PPID selama Tahun 2020.

Variabel yang ruang lingkup pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 8 ruang lingkup, antara lain 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.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

2.1. GAMBARAN SKPD

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.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah. Tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan dalam penyelenggaraan Pemerintah, khususnya bidang Komunikasi dan Informasi. Adapun fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebagai berikut :

a. Perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik;
b. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan Informatika, persandian, dan statistik;
c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang komunikasi dan Informatika, persandian, dan statistik;
d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupatisesuai dengan tugas dan fungsinya

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).

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

   Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan.

   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. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

   Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan Jln. H.Agus Salim Painan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari bulan Januari – Maret 2021 pada waktu layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

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 Tahun 2020

No	Nama	Usia	Kota	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan
1	SUPRIHATIN	30	BANJARNEGARA	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
2	RIVI NOVIA ELIZA	25	TAPAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
3	SAFIRA APRILIWATI	20	SALIDO	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
4	SITI WAHYU WIDAYAT	29	PAINAN	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
5	NENGSIH YULIA SUSANTI	26	PAINAN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
6	FEBIYOLA WIDASTASYA	27	BEKASI	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
7	RANDI ADI PRATAMA	26	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
8	NURHELFI RISMAN DANI	28	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
9	SOSKINA SEPRIANI	31	AUR DURI	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
10	ROVANKI SAPUTRA	60	PADANG	LAKI-LAKI	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA

11	DIDIT RAHMAN HIDAYAT	40	PAINAN	LAKI-LAKI	D1/D2/D3	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
12	MUHAMMAD ACHYAR NAWIR	36	PADANG	LAKI-LAKI	D1/D2/D3	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
13	INDAH DWI PUSPITA WATI	34	BANDAR LAMPUNG	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
14	YUDI YOS ELVIN	31	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
15	YULI WARMAN	21	PAINAN	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
16	ARDI GUNTARA	19	PAINAN	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
17	RIFDA DESRIANI	30	PAINAN	PEREMPUAN	D1/D2/D3	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
18	MELLA CYNTIA PARMA	28	TALANG	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
19	YUDHI PRANATA	30	AR HAJI	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
20	RIZKY	33	PADANG PANJANG	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
21	ERVAH MUHARNI	35	KAMBANG	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
22	AFRIZAL	36	PADANG PANJANG	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
23	HUMAIRA PUTRI	22	PADANG	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
24	AFRIZAL UMARI	28	PADANG	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
25	RESKA	22	BATANG KAPAS	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
26	TOMI TRIDAYA PUTRA	23	TAPAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA

27	RADHIYATAM MARDHOTILLAH	25	PAINAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
28	POPO KUKU	19	PAINAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
29	RANDI FITRIADI	29	PADANG	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
30	JUNAFRI	40	SILAUT	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
31	DEWI AFRIANTI F	30	PAINAN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
32	ROMI REZKI PUTRA	27	PAYAKUMBUH	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
33	HENDIKA YUSRA, S.T	30	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
34	WULAN S.	27	PADANG	PEREMPUAN	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
35	DEBORA FITRI DARWIN	23	PADANG	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
36	YONIKA SARI	23	TARUSAN	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
37	AINOV AZHARADA	23	BATANG KAPAS	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
38	KRISTIA HAJRIN DWIMA	23	PASAR BARU	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
39	VENDRA NOSA	31	JINANG	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
40	NURI SELFINA SARI	31	RANAH PESISIR	PEREMPUAN	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
41	RIDHO FITRA RAMADHAN	24	RANAH PESISIR	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
42	ALMUALIP	29	PASAR BELAKANG	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA

43	DESVI HERLIN	28	TAMPUNIK	PEREMPUAN	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
44	PIKO HENDRIANTO	25	AIRPURA	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
45	MARSA WIRA DIWANGGA	30	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
46	DEWI RAMADHAN	30	PADANG	PEREMPUAN	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
47	LETTI SILVIA HANDAYANI	23	PAINAN	PEREMPUAN	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
48	IHYA' ULUMUDDIN AR-RAYYAN	21	JAWA TIMUR	PEREMPUAN	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
49	JULIAWAN	36	LUBUK ALUNG	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
50	MUHAMMAD RAGIL	22	AIR HAJI	LAKI-LAKI	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
51	SIWI SAPUTRI	26	BANGKA BARAT	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
52	HANDOKO, SP, MSI	40	JAWA TIMUR	LAKI-LAKI	S2 KE ATAS	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
53	KRISTIA HAJRIN DWIMA	23	PASAR BARU	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
54	ALMUTTAQIN SUDDANA	24	BATANG KAPAS	LAKI-LAKI	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
55	PUTRI RAHAYU	22	PAINAN	PEREMPUAN	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
56	AHMAD ADI TRIANTO	28	PADANG	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
57	RATIH SRI MELYANI	25	PARIAMAN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
58	AUDREY FAIZA ROSA	28	PADANG	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA

59	FIQHI ALFURQAAN	20	SAGO	LAKI-LAKI	SLTA	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
60	ANNISA MULIANI	26	PAINAN	PEREMPUAN	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
61	ANDRE AYADI	25	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
62	ALAWIAH DERAJAH	23	PAINAN	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
63	NAVIZA NOER	23	SALIDO	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
64	RATIH SRI MELYANI	22	PAINAN	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
65	RIDHO FITRA	23	BALAI SELASA	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
66	DINA NOVITA	22	PADANG	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
67	NISPI RAHMADANI	26	KAB.PESISIR SELATAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
68	RENI YULIATI	27	PAINAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
69	FEBI NURFATMA	21	PAINAN	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
70	RANISA	27	PESISIR SELATAN	PEREMPUAN	SLTA	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
71	DOSI ALFRI RAHMAWATI	25	PESISIR SELATAN	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
72	WENDRA SUPRIADI	33	PADANG	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
73	RAHMAD SAFITRIYADI	22	SILAUT	LAKI-LAKI	SLTA	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
74	TESA	34	PAINAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU

75	ADE SAPUTRA, SIP	34	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
76	BUDI WALUYO	29	DHARMASRAYA	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
77	AKBAR MARDHANI	25	SUNGAI NYALO	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
78	KHAERUN NISA	27	BAYANG	PEREMPUAN	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
79	DIMAS MARESKA	37	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
80	GUSMANELLY	38	PAINAN	PEREMPUAN	D1/D2/D3	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
81	RAMADI EKA PUTRA	33	INDERAPURA	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
82	WITJAYA	38	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
83	NADIA AFRITA	33	RAHUL TAPAN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
84	REVI GUSNITA	30	LUBUK BASUNG	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
85	HENDRA WEDI	39	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
86	ANGGUN APRILIA SAVITRI	35	PADANG MARAPALAM	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
87	CITRIMA	31	PAINAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
88	AHMAD FANDY PINAYUNGAN	39	PESISIR SELATAN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
89	RANDI ANDESTA	23	TAPAN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
90	HASBIANSYAH	35	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU

91	EKO PRIMA OKRIANSI	34	PAINAN	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
92	DIANA RUHMANASARI	25	SURABAYA	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
93	RASRA DELWANGGA	25	BAYANG UTARA	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
94	DEWI KURNIA SARI, SE	29	PAINAN	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU
95	MELGIANTO	22	PADANG	LAKI-LAKI	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
96	DEWI PRIMARETMI	40	KAB. PESISIR SELATAN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
97	SARI LAILATUL GUSMI	22	KAB. PESISIR SELATAN	PEREMPUAN	S1	PELAJAR/MAHASISWA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
98	WAHYU THUSRINA	27	PAINAN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
99	SYAHRONI	33	PADANG	LAKI-LAKI	S2 KE ATAS	PNS/TNI/POLRI	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID UTAMA
100	RAMEITA	33	PAINAN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	LAYANAN INFORMASI MELALUI PPID PEMBANTU

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

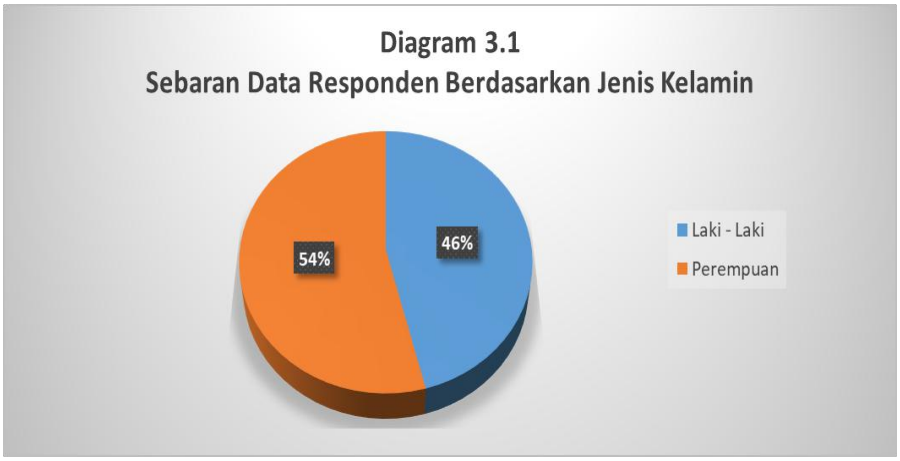
3.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 3.2

Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

DATA BERDASARKAN JENIS KELAMIN		
No.	**Jenis Kelamin**	**Frekuensi**
1.	Laki-Laki	46
2.	Perempuan	54
	Jumlah	**100**

Dari dat diatas, diketahui jumlah laki-laki sebanyak 46 responden (46%) dan responden perempuan dengan frekuensi sebanyak 54 responden (54%).



Gambar 3.1 Perbandingan Responden berdasarkan Jenis Kelamin

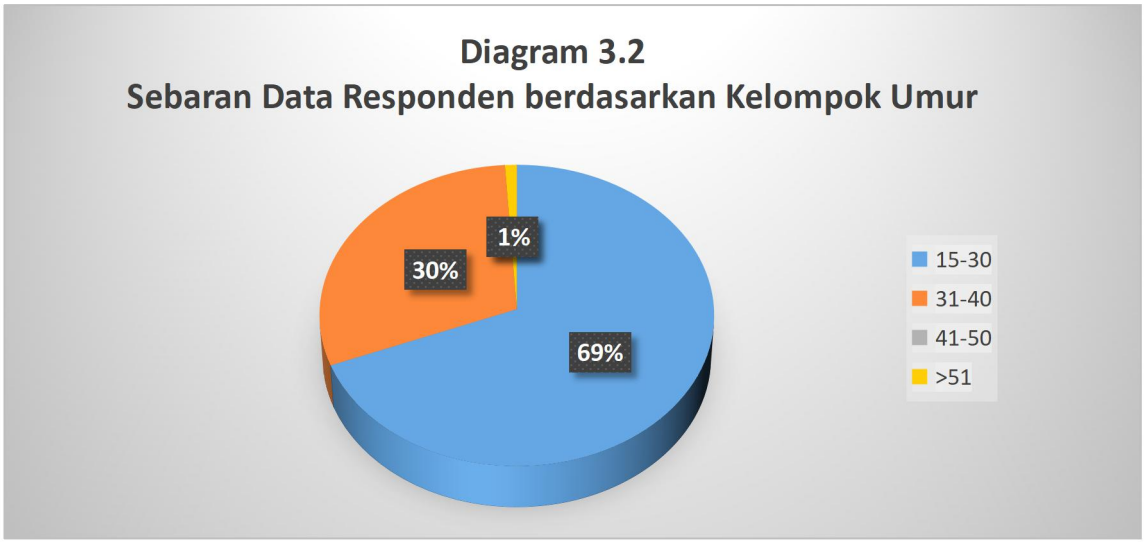
3.1.2 Kelompok Umur

Tabel 3.3

Profil Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No.	Umur	Frekuensi
1	15-30	69
2	31-40	30
3	41-50	0
4	>51	1
	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 69 responden (69%), kemudian usia 31 – 40 Tahun sebanyak 30 responden (30%), kelompok usia 41 – 50 Tahun sebanyak 0 responden(0%) dan paling sedikit responden kelompok usia 51 Tahun ke atas sebanyak 1 responden atau sebesar 1%.



Gambar 3.2 Perbandingan Responden berdasarkan Kelompok Umur

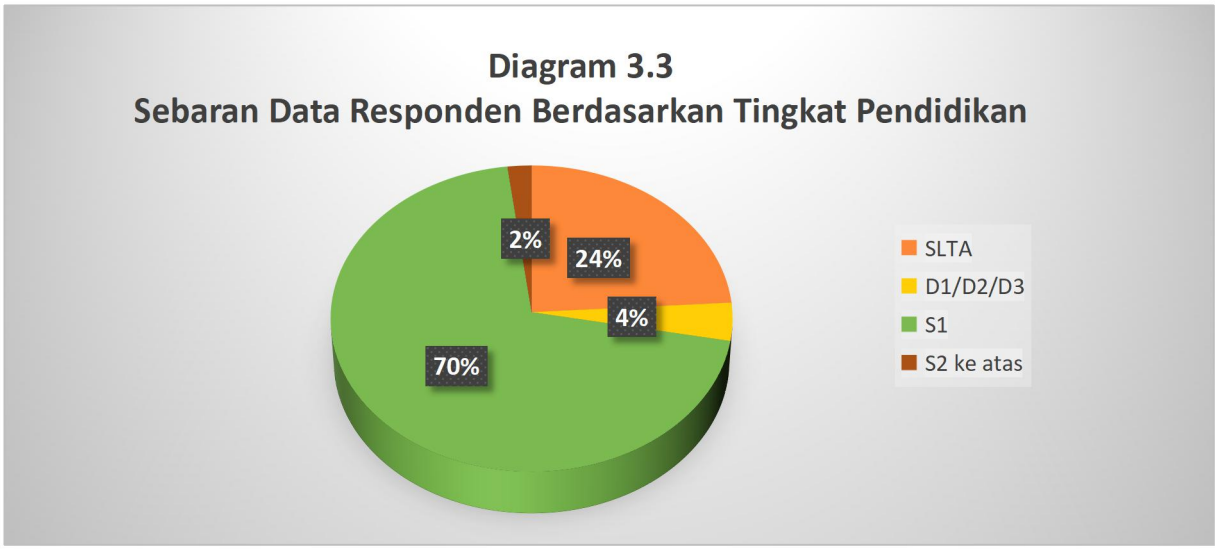
3.1.3 Tingkat Pendidikan

Tabel 3.4
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi
1	SLTA	24
2	D1/D2/D3	4
3	S1	70
4	S2 ke atas	2
	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 70 responden atau sebesar 70%, kemudian tingkat pendidikan SLTA sebanyak 24 responden (24%). Responden dengan tingkat

pendidikan diploma dan pascasarjana, masing-masing sebanyak 4 responden (4%) dan 2 responden (2%)



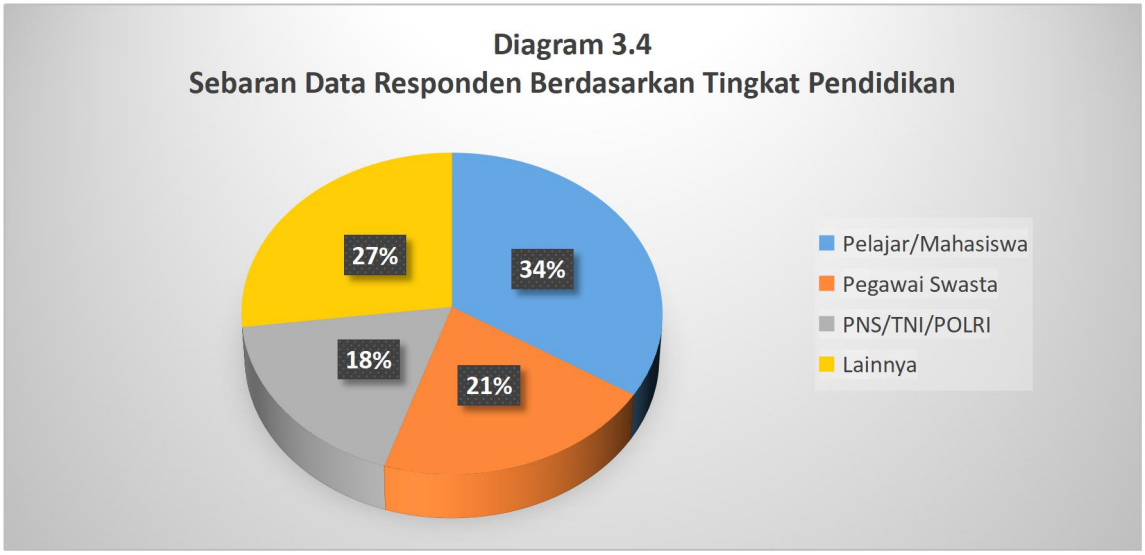
Gambar 3.3 Perbandingan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

3.1.4 Pekerjaan

Tabel 3.5
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pendidikan	Frekuensi
1	Pelajar/Mahasiswa	34
2	Pegawai Swasta	21
3	PNS/TNI/POLRI	18
4	Lainnya	27
	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 Pelajar/Mahasiswa sebanyak 34 responden (34%) kemudian diikuti oleh Swasta sebanyak 21 responden (21%). PNS/TNI/POLRI sebanyak 18 responden (18%), dan profesi lainnya sebanyak 27 responden (27%)



Gambar 3.4 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 2020 dilaksanakan dengan menggunakan teknik 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 (PPID) 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.

Tabel 3.6

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	4	3	3	4	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	4	2	2	3	3
4	3	2	3	3	4	3	4	3
5	3	4	3	3	3	4	3	3
6	3	3	2	3	3	2	2	3
7	3	3	4	4	3	3	3	3
8	3	4	3	3	4	4	3	2
9	4	4	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3

12	3	4	3	3	3	3	3	3
13	2	2	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	4	3	4	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	2	2	2	3
21	4	4	4	4	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	3
25	3	4	4	4	2	2	3	3
26	3	4	3	4	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	4	3
28	3	4	3	4	3	2	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	3	4	4	3
34	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3

37	3	3	3	4	3	3	4	4
38	3	3	3	4	3	3	4	4
39	2	3	3	4	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	3	3	3	3
43	2	2	3	3	3	3	2	2
44	3	3	3	3	2	2	2	2
45	3	3	3	3	4	2	3	3
46	3	3	3	3	3	2	2	2
47	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	3	3	2	3	3	3
49	3	3	3	3	2	2	2	2
50	4	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	2	3	3	3
53	3	4	3	3	3	3	3	3
54	2	3	4	4	4	4	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	4	3	4	4	4	3
57	3	3	4	4	3	4	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	3
60	3	4	3	4	3	4	3	3
61	3	4	4	3	4	4	4	4

62	3	4	3	3	4	4	3	4
63	4	4	3	3	4	4	4	4
64	3	3	4	4	3	3	4	3
65	4	4	4	3	3	3	3	3
66	2	3	3	3	4	4	3	3
67	4	4	4	3	4	4	4	4
68	4	4	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2	2	2	2	2	2	2	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	2	2	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	4	3	3	4
77	3	3	3	4	4	3	4	4
78	4	3	3	3	4	3	4	4
79	3	3	3	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	3	4	4	4
82	3	3	2	1	3	3	2	3
83	3	2	4	3	3	4	4	4
84	3	4	3	3	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	2	4	4
86	3	2	2	4	4	4	3	3

87	2	2	2	2	4	4	4	2		
88	4	4	4	4	4	4	4	4		
89	2	3	2	2	3	2	3	2		
90	2	2	2	2	3	3	3	3		
91	3	3	3	3	3	3	3	3		
92	3	3	4	4	4	4	4	4		
93	3	4	2	4	3	4	3	4		
94	4	3	4	4	4	3	4	4		
95	3	4	3	3	3	4	4	4		
96	3	3	2	2	2	2	2	2		
97	4	3	2	3	2	3	4	2		
98	3	4	4	4	4	3	3	4		
99	2	3	4	4	4	4	3	4		
100	3	3	3	4	4	4	4	4		
Jumlah Nilai Per Unsur	311	325	320	332	321	322	323	319	**Jumlah**	**NRR**
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per unsur : Jumlah Kuesioner Yang Terisi	3.11	3.25	3.2	3.32	3.21	3.22	3.23	3.19	25.73	3.22
NRR Tertimbang per Unusr = NRR per Unsur x 0.125	0.39	0.41	0.40	0.42	0.40	0.40	0.40	0.40	3.22	0.40
IKM Unit Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Maklumat	80.41	

Tabel 3.7

NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING UNIT PELAYANAN

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.11	77.75
U2	Prosedur	3.25	81.25
U3	Waktu Pelayanan	3.20	80.00
U4	Biaya/Tarif	3.32	83.00
U5	Produk	3.21	80.25
U6	Kompetensi	3.22	80.50
U7	Perilaku	3.23	80.75
U8	Maklumat	3.19	79.75
IKM		**3,22**	**80,41**

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) = 80.41
b. Mutu Pelayanan = **B**
c. Kinerja = **Baik**

BAB V
ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT

5.1 ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terisi dengan lengkap sejumlah 100 kuesioner. Berdasarkan survei kepuasaan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan dan hasil survei kepuasaan masyarakat diketahui Indesk Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80.41 pada kategori BAIK (pada interval konversi 76,61 – 88,30). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diatas terdiri dari sembilan unsur survey kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.8
Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat

NO.	UNSUR SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	77.75	Baik	8
2	Prosedur	81.25	Baik	2
3	Waktu Pelayanan	80.00	Baik	6
4	Biaya/Tarif	83.00	Baik	1
5	Produk	80.25	Baik	5
6	Kompetensi	80.50	Baik	4
7	Perilaku	80.75	Baik	3
8	Maklumat	79.75	Baik	7

Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi

A. Persyaratan

Persyaratan dalam pelayanan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika dari hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 77,75 dengan kategori baik dengan peringkat ke 8.

B. Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan informasi publik Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81.25 kategori baik dengan peringkat

dua (2). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pesisir Selatan, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori Baik.

C. Waktu Pelayanan

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80.00 kategori baik dengan peringkat 6. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pesisir Selatan, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 83.00 kategori baik dengan peringkat paling tinggi. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pesisir Selatan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Baik.

E. Produk

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80.25 kategori baik dengan peringkat lima (5). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pesisir Selatan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori Baik.

F. Kompetensi

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80.50 kategori baik dengan peringkat 4. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pesisir Selatan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

G. Perilaku

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80.75 dengan peringkat tiga (3). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pesisir Selatan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik

H. Maklumat

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 79.75 dengan peringkat tujuh (7). Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pesisir Selatan, ruang lingkup maklumat berada pada kategori Baik.

5.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasaan Masyarakat

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan, menghasilkan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Evaluasi secara regular dari hasil survey kepuasan masyarakat.
2. Diperlukan pelatihan/penyegaran/ Bimtek Pelayanan Publik kepada petugas informasi/petugas layanan secara kontinu.
3. Diperlukan Bimtek peningkatan kemampuan petugas layanan sesuai dengan bidang layananya.
4. Mempercepat pelayanan agar lebih memuaskan pengguna layanan.
5. Membuat inovasi agar lebih mempermudah pelayanan.
6. Meningkatkan tanggung jawab dan etika pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

Dari hasil analisis, berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang didapati dalam survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika 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 **3,22** dengan nilai konversi **80,41** dengan kategori BAIK.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,32. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur Persyaratan dengan nilai 3,11.
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.

Painan, Maret 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PESISIR SELATAN

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