2021

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PESISIR SELATAN

# PPID

## PEJABAT PENGELOLA INFORMASI & DOKUMENTASI KABUPATEN PESISIR SELATAN

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**
Jl. Dr. M. Hatta - Painan
Email : kominfo@pesisirselatankab.go.id
Website : https://diskominfo.pesisirselatankab.go.id/
https://ppid.pesisirselatankab.go.id/

# KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridho-Nya Laporan Survei Kepuasaan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 ini dapat terselesaikan.

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.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan Layanan Informasi Publik yang ditentukan leh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

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 2022

**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

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan telah menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ditandai dengan ditetapkannya Surat Keputusan Bupati Pesisir Selatan Nomor 487/97/Kpts/BPT-PS/2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021. PPID hadir sebagai salah satu bentuk layanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan kepada masyarakat.

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 : 487/97/Kpts/BPT-PS/2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021. 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 80 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 2021. 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 2021 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 2021.

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 2021. 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

   Responden dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Kabupaten Pesisir Selatan. Ketika proses layanan informasi selesai, PPID akan mengirimkan form kuesioner kepada pemohon informasi/pengguna.

   Rentang waktu pengumpulan data dari Januari – Desember 2021 dengan lokasi responden bervariasi dari seluruh wilayah Indonesia.

## 2.3. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Tahun 2021 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 2021**

| No | Nama | Usia | Kota | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Jenis Layanan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | AIDUL GASPUR | 45 | Painan | Laki-laki | SLTA | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 2 | ZUHARMEN | 25 | Painan | Laki-laki | S1 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 3 | FIRMANSYAH | 20 | Padang | Laki-laki | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 4 | Ns. AHMAD ADI TRIANTO | 29 | Solo | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 5 | FITRI AYU | 26 | painan | Perempuan | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 6 | WIDYA DARA LAWRESI | 27 | bekasi | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 7 | AINOV AZHARADA | 26 | Painan | Perempuan | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 8 | KRISTIA HAJRIN DWIMA | 28 | painan | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 9 | PRIMA ADITYA MASRIL | 31 | aur duri | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 10 | SYANTI ERNA AYU | 35 | Padang | Perempuan | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | DEBORA FITRI DARWIN | 26 | Painan | Perempuan | D1/D2/D3 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 12 | YONIKA SARI | 18 | Padang | Perempuan | D1/D2/D3 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 13 | TIMOTHY CHRISTY | 34 | Bandar Lampung | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 14 | FITRI AULIA | 24 | painan | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 15 | GUSMANELLY | 36 | painan | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 16 | RISKA TRI UTAMI | 19 | painan | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 17 | VENDRA NOSSA | 25 | Jinang | Perempuan | D1/D2/D3 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 18 | FITRIANI | 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 | DITHA | 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 | RIDHO FITRA RAMADHAN | 22 | padang | Laki-laki | S1 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 24 | RIZKI SANANDRA | 28 | padang | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 25 | AKBAR MARDHANI | 22 | Surantih | Laki-laki | 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 | RATIH SRI MELYANI | 19 | painan | Perempuan | S1 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 29 | ALMUALIP | 29 | Padang | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 30 | BAMBANG NIKO PUTRA | 35 | Painan | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 31 | VANY ANATHASYIA | 30 | Painan | Perempuan | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 32 | ARI MURTI | 27 | Payakumbuh | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 33 | HASDIN ABIDIN | 30 | Painan | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 34 | ADRDIANSYAH DAULAY | 27 | padang | Laki-laki | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 35 | NIA NOVITA SARI | 23 | padang | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 36 | RAHMI HASTUTI | 23 | tarusan | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 37 | ANDRE GROMIKO | 23 | batang kapas | Laki-laki | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 38 | YUDA | 23 | pasar baru | Laki-laki | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 39 | DESVI HERLIN | 31 | jinang | Perempuan | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 40 | VIONA | 31 | ranah pesisir | Perempuan | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 41 | SYAHRIL | 54 | ranah pesisir | Laki-laki | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 42 | ALEX PRAMATIA | 29 | Sungayang | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Utama |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 43 | INNA OCTAFIANA MARSHEL | 28 | Jawa Tengah | Perempuan | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 44 | JUNNAIDY | 25 | Linggo Sari Baganti | Laki-laki | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 45 | JUNAFRI | 38 | Silaut | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 46 | FEBIYOLA WIDASTASYA | 30 | Bekasi | Perempuan | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 47 | YENI SUSANTI | 37 | Bayang | Perempuan | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 48 | HUMAIRA PUTRI | 22 | Padang | Perempuan | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 49 | YUDHI YOS ELVIN | 36 | lubuk alung | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 50 | ARDI GUNTARA | 22 | Air Haji | Laki-laki | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 51 | MELLA CYNTIA PARMA | 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 | AFRIZAL UMARI | 43 | Padang | Laki-laki | S2 ke atas | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 54 | RANDI FITRIADI | 30 | Padang | Laki-laki | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 55 | DEWI AFRIANTI F. | 39 | Padang | Perempuan | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 56 | ALWIN | 28 | padang | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 57 | RIFDA | 25 | Sago | Perempuan | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 58 | NORA APSARI | 28 | padang | Perempuan | S1 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 59 | YUHERMAN | 20 | sago | Laki-laki | SLTA | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 60 | AUDRIA HANI PUTRI | 26 | painan | Perempuan | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 61 | DIDI SOMELDI PUTRA | 40 | Lakitan | Laki-laki | S1 | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 62 | VIVI PUJI WIHARTANTI | 23 | painan | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 63 | ALFIRHA ALYADIQNA | 23 | Jawa Timur | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 64 | ERVAH MUHARNI | 22 | Painan | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 65 | M. ARIF SAPUTRA | 23 | Sago | Laki-laki | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 66 | MARETA KEMALA SARI | 37 | Padang | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 67 | CITRA NOPRIANDA NORI | 26 | Painan | Perempuan | S1 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 68 | SINDY FEBIZA PUTRI | 27 | ranah pesisir | Perempuan | S1 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 69 | NAVIZA A. NOER | 34 | painan | Perempuan | S2 ke atas | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 70 | MESI DIRGAHAYU | 27 | Pesisir selatan | Perempuan | SLTA | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 71 | DOSI ALFRI RAHMAWATI | 25 | Painan | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 72 | HAZID JALMA | 27 | Kab. Lima Puluh Kota | Laki-laki | S2 ke atas | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 73 | BHATMA ADRISON PUTRA | 22 | Silaut | Laki-laki | SLTA | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 74 | ANISSA MULIANI | 34 | Painan | Perempuan | S1 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75 | M. BAGAS ADRIAN | 34 | Painan | Laki-laki | S1 | Lainnya | Layanan Informasi melalui PPID Pembantu |
| 76 | JULIAWAN | 29 | Painan | Laki-laki | S1 | Pegawai Swasta | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 77 | FEBRI | 25 | Sungai Nyalo | Laki-laki | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 78 | SAFIRA APRILIWATI | 27 | Bayang | Perempuan | SLTA | Pelajar/Mahasiswa | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 79 | YUSMARDIANTO | 37 | Painan | Laki-laki | S1 | PNS/TNI/Polri | Layanan Informasi melalui PPID Utama |
| 80 | SIWI SAPUTRI | 24 | Painan | Perempuan | S1 | Lainnya | 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.

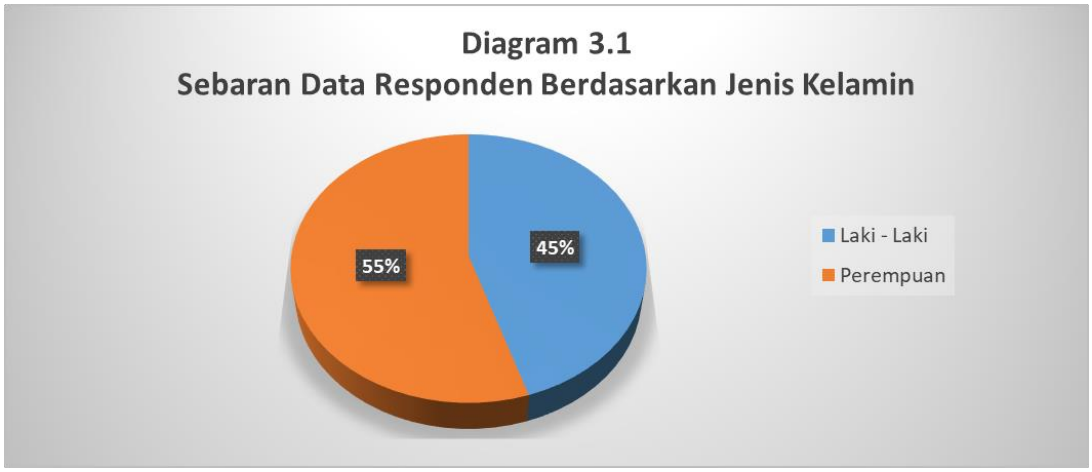
### 3.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 3.2

Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| DATA BERDASARKAN JENIS KELAMIN | | |
|---|---|---|
| **No.** | **Jenis Kelamin** | **Frekuensi** |
| 1. | Laki-Laki | 36 |
| 2. | Perempuan | 44 |
| | **Jumlah** | **80** |

Dari data diatas, diketahui jumlah laki-laki sebanyak 36 responden (45%) dan responden perempuan dengan frekuensi sebanyak 44 responden (55%).




Gambar 3.1 Perbandingan Responden berdasarkan Jenis Kelamin

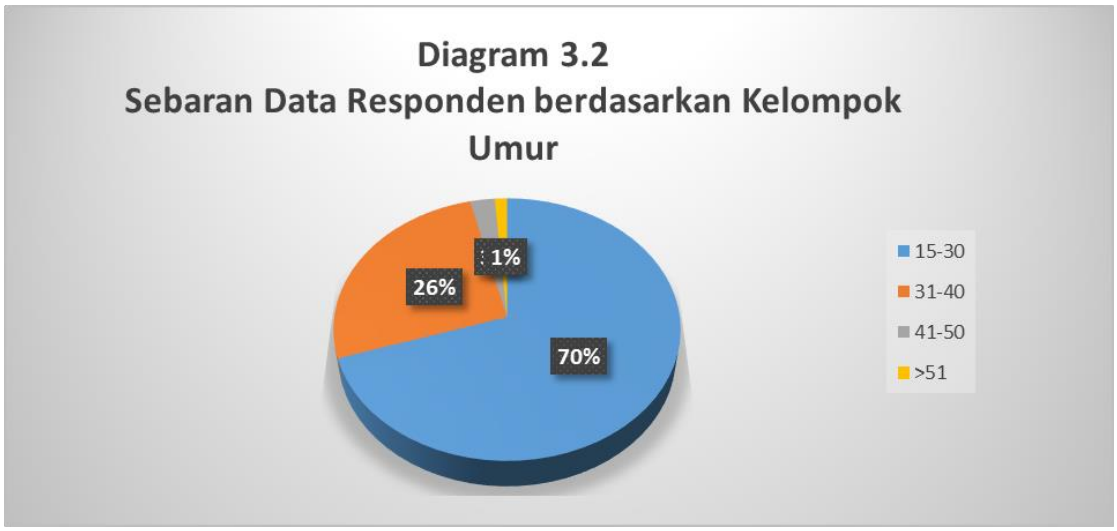
### 3.1.2 Kelompok Umur

Tabel 3.3

Profil Responden Berdasarkan Kelompok Umur

| No. | Umur | Frekuensi |
|---|---|---|
| 1 | 15-30 | 56 |
| 2 | 31-40 | 21 |
| 3 | 41-50 | 2 |
| 4 | >51 | 1 |
| | Jumlah | 80 |

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 (70%), kemudian usia 31 – 40 Tahun sebanyak 21 responden (26%), kelompok usia 41 – 50 Tahun sebanyak 2 responden (3%) dan paling sedikit responden kelompok usia 51 Tahun ke atas sebanyak 1 responden atau sebesar 1%.




Gambar 3.2 Perbandingan Responden berdasarkan Kelompok Umur

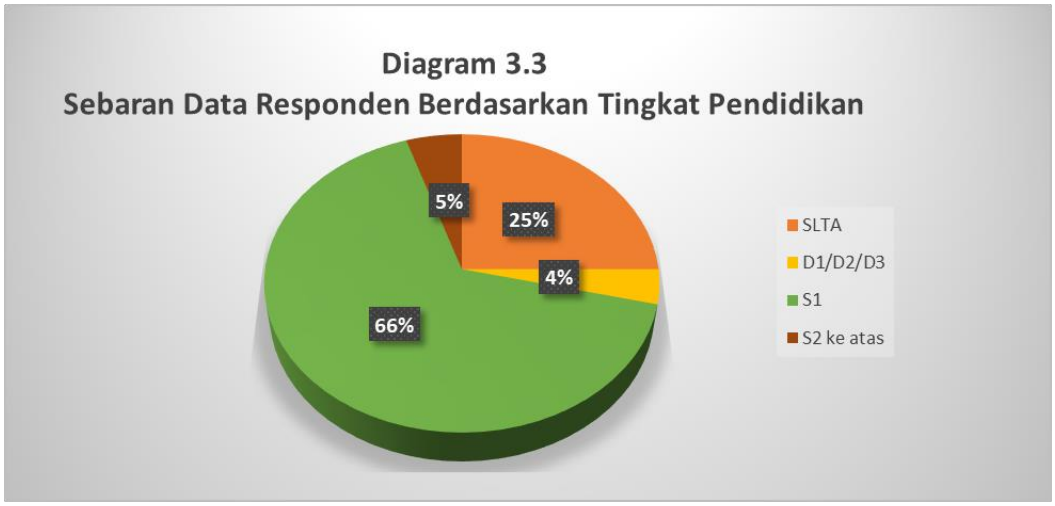
### 3.1.3 Tingkat Pendidikan

Tabel 3.4
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No. | Pendidikan | Frekuensi |
|---|---|---|
| 1 | SLTA | 20 |
| 2 | D1/D2/D3 | 3 |
| 3 | S1 | 53 |
| 4 | S2 ke atas | 4 |
| | **Jumlah** | **80** |

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 53 responden atau sebesar 66%, kemudian tingkat pendidikan SLTA sebanyak 20 responden (25%). Responden dengan tingkat pendidikan

diploma dan pascasarjana, masing-masing sebanyak 4 responden (5%) dan 3 responden (4%)



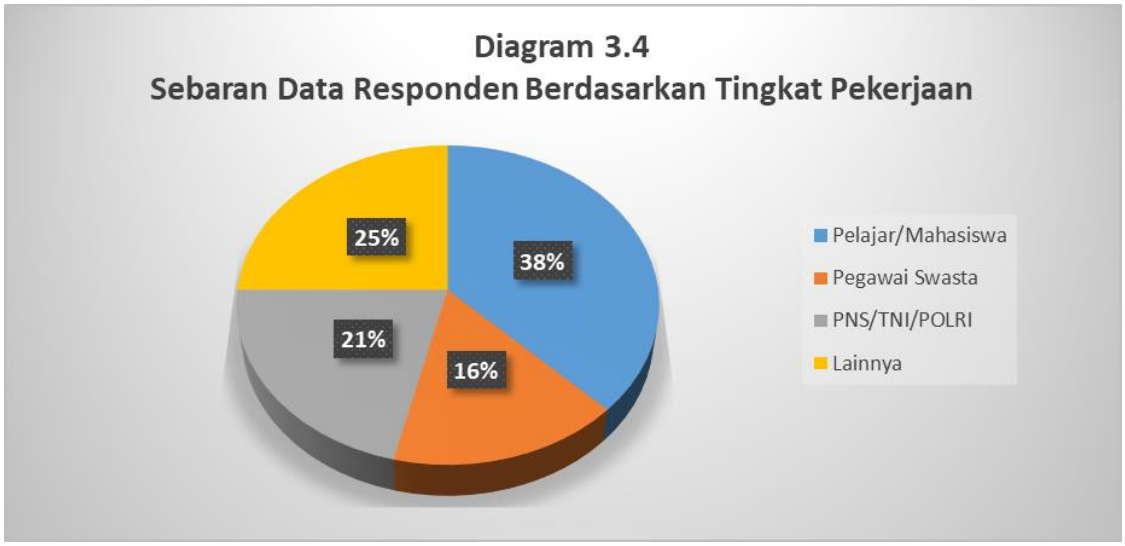

**Gambar 3.3 Perbandingan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

### 3.1.4 Pekerjaan

Tabel 3.5
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No. | Pendidikan | Frekuensi |
|---|---|---|
| 1 | Pelajar/Mahasiswa | 30 |
| 2 | Pegawai Swasta | 12 |
| 3 | PNS/TNI/POLRI | 17 |
| 4 | Lainnya | 20 |
| | **Jumlah** | **80** |

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 30 responden (38%) kemudian diikuti oleh Swasta sebanyak 13 responden (21%). PNS/TNI/POLRI sebanyak 17 responden (16%), dan profesi lainnya sebanyak 20 responden (25%)




**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
Jln. M. Hatta 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 | | |
| **Jumlah Nilai Per Unsur** | 250 | 262 | 261 | 269 | 253 | 254 | 255 | 252 | Jumlah | NRR |
| **NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per unsur : Jumlah Kuesioner Yang Terisi** | 3.13 | 3.28 | 3.26 | 3.36 | 3.16 | 3.18 | 3.19 | 3.15 | 25.70 | 3.21 |
| **NRR Tertimbang per Unusr = NRR per Unsur x 0.125** | 0.39 | 0.41 | 0.41 | 0.42 | 0.40 | 0.40 | 0.40 | 0.39 | 3.21 | 0.40 |
| **IKM Unit Pelayanan** | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Maklumat | 80.34 | |

**Tabel 3.7**

**NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING UNIT PELAYANAN**

| NO. | UNSUR PELAYANAN | NRR UNSUR PELAYANAN | NILAI IKM UNIT PELAYANAN |
|---|---|---|---|
| U1 | Persyaratan | 3.13 | 78.25 |
| U2 | Prosedur | 3.28 | 82.00 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.26 | 81.50 |
| U4 | Biaya/Tarif | 3.36 | 84.00 |
| U5 | Produk | 3.16 | 79.00 |
| U6 | Kompetensi | 3.18 | 79.50 |
| U7 | Perilaku | 3.19 | 79.75 |
| U8 | Maklumat | 3.15 | 78.75 |
| **IKM** | | **3,21** | **80,34** |

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 adalah :

a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 80.34
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 80 kuesioner. Berdasarkan survei kepuasaan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan dan hasil survei kepuasaan masyarakat diketahui Indesk Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80.34 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 | 78.25 | Baik | 8 |
| 2 | Prosedur | 82.00 | Baik | 2 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 81.50 | Baik | 3 |
| 4 | Biaya/Tarif | 84.00 | Baik | 1 |
| 5 | Produk | 79.00 | Baik | 6 |
| 6 | Kompetensi | 79.50 | Baik | 5 |
| 7 | Perilaku | 79.75 | Baik | 4 |
| 8 | Maklumat | 78.75 | 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 78.25 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 82.00 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 81.50 kategori baik dengan peringkat 3. 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 84.00 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 79.00 kategori baik dengan peringkat enam (6). 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 79.50 kategori baik dengan peringkat 5. 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 79.75 dengan peringkat ke 4. 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 78.75 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 **3,21** dengan nilai konversi **80,34** dengan kategori BAIK.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,36. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur Persyaratan dengan nilai 3,13.
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 2022
**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**
**KABUPATEN PESISIR SELATAN**

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