



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID)

LAPORAN

Survey Kepuasan Layanan Informasi

2018



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID Kabupaten Pesisir Selatan melalui survei dan evaluasi. 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/pelanggan 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 50 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.

Dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

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

2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan. Sedangkan tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat

3. 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.

4. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2018 dilaksanakan terhadap 50 (lima puluh) reponden. LSM, Mahasiswa/Pelajar serta masyarakat yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Survei tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan pohon informasi yang datang ke langsung desk layanan informasi publik selama Tahun 2018.

BAB II

METODE PENGOLAHAN DATA

1. Konsep dan Definisi

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.

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. 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:

- a) Menyusun instrumen survei;
- b) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c) Menentukan responden;
- d) Melaksanakan survei;
- e) Mengolah hasil survei;
- f) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

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

BAB III

DATA DAN PROFIL RESPONDEN

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KOTA
1	Gusti Bandematarem	25	P	SLTA	PNS	Pesisir Selatan
2	Yopi Arispondi	18	L	SLTA	Ex. Pelajar	Pesisir Selatan
3	Gina Jurvias	22	P	SLTA	Pelajar	Pesisir Selatan
4	Andris	20	L	SLTA	Pelajar	Pesisir Selatan
5	Indra Jambak	21	L	SLTA	Ex. Pelajar	Pesisir Selatan
6	Regy Pratama	21	L	SLTA	Ex. Pelajar	Pesisir Selatan
7	Fenti Agustri Citra	24	P	S1	PNS	Kab. Tanah Datar
8	Darfison	23	L	S1	Ex. Pelajar	Pesisir Selatan
9	Vivin Dwi Guski	21	P	SLTA	Pelajar	Pesisir Selatan
10	Keyla	20	P	SLTA	Pelajar	Pesisir Selatan
11	Afrilia Assiska	29	P	SLTA	PNS	Pesisir Selatan
12	Annisa Fitri	38	P	S1	PNS	Pesisir Selatan
13	Rovanki Saputra	30	L	SLTA	PNS	Pesisir Selatan
14	Didit Rahman Hidayat	34	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
15	Widya Oktra	30	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
16	Donny Tayes	40	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
17	Elok Bentu	39	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
18	Gazali Syam	35	L	Diploma	PNS	Pesisir Selatan
19	Armansyah	35	L	SLTA	PNS	Pesisir Selatan
20	Azra	30	P	SLTA	PNS	Pesisir Selatan
21	Prasetyo Adi Nagoro	33	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
22	M. Amin	51	L	SLTA	PNS	Pesisir Selatan
23	Siti Julaikha	25	P	SLTA	PNS	Pesisir Selatan
24	Maulidin	38	L	SLTA	PNS	Pesisir Selatan
25	Muharrami, ST	36	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
26	Rifki Wahyudiansyah	33	L	Diploma	PNS	Pesisir Selatan
27	Marwin, S. Sos	40	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
28	Dian Utomo	39	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
29	Anonim	37	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
30	Darmin	58	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
31	Dwi Sumitry W.	25	P	S1	Mahasiswa	Pesisir Selatan
32	Anugrah Ogi	21	L	SLTA	Mahasiswa	Pesisir Selatan
33	Rangga Mila Putra	25	L	S1	Swasta	Pesisir Selatan
34	Nurman Tinur	37	L	S2	PNS	Pesisir Selatan
35	Denada Putry	30	P	S1	PNS	Pesisir Selatan
36	Elmi Jatma Twomei	28	P	S1	PNS	Pesisir Selatan
37	Deni Dwi Nuari	28	L	Diploma	PNS	Pesisir Selatan
38	Rizky Maulana	24	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
39	Masli	24	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
40	Siti Wahyu Hidayat	40	P	S1	PNS	Pesisir Selatan
41	Yoga Novriandi	22	L	SLTA	Swasta	Pesisir Selatan
42	Sri Nur Afika	23	P	S1	PNS	Pesisir Selatan
43	M. Achyar Nawir	30	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
44	Nova Rahmi	30	P	S1	PNS	Pesisir Selatan
45	Mulyadi	35	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
46	Syaiful Muslim	38	L	S2	PNS	Pesisir Selatan
47	Doni Iskandar	38	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
48	Ramadi Eka Putra	35	L	SLTA	Lainnya	Pesisir Selatan
49	Afrizal Umari	38	L	S1	PNS	Pesisir Selatan
50	Febri Yandi Praja	25	L	S1	Mahasiswa	Pesisir Selatan

PENGOLAHAN DATA RESPONDEN

DATA BERDASARKAN UMUR				
UMUR	15-30	31-40	41-50	51-60
JUMLAH	25	20	3	2

DATA BERDASARKAN JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	Laki-Laki	Perempuan
JUMLAH	25	20

DATA BERDASARKAN PENDIDIKAN				
PENDIDIKAN	SLTA	DIPLOMA	S1	S2
JUMLAH	18	3	27	2

DATA BERDASARKAN PEKERJAAN				
PENDIDIKAN	PNS/TNI/POLRI	SWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	Ex.PELAJAR/ MHS/Lainnya
JUMLAH	37	2	7	4

BAB IV

UNSUR –UNSUR PELAYANAN

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		
JML NILAI PER UNSUR	279	289	278	336	281	293	311	293	JML	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:JML kuesioner yg terisi	3,10	3,21	3,12	3,73	3,16	3,26	3,46	3,33	26,37	3,30
NRR Tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0.125	0,39	0,40	0,39	0,47	0,39	0,41	0,43	0,42	3,30	0,41
IkM Unit Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Maklumat	82,39	

TABEL
NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN
DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100	A	Sangat Baik
IKM Unit Pelayanan x 25				

NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING UNIT PELAYANAN

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3,10	77,50
2	Prosedur	3,21	80,28
3	Waktu Pelayanan	3,12	78,09
4	Biaya/Tarif	3,73	93,33
5	Produk	3,16	78,93
6	Kompetensi	3,26	81,39
7	Perilaku	3,46	86,39
8	Maklumat	3,33	83,24
IKM		3,30	82,39

BAB V

KESIMPULAN

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan bobot nilai rata-rata terimbang yang sama, yaitu 0,125. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =

$$3.30 \times 25 = 82.39$$

b) Mutu pelayanan A.

c) Kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah adalah : 3.10 (77.50) : yaitu PERSYARATAN, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan yaitu 3.73 (93.33)= TARIF/BIAYA.

Painan, Juli 2019

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PESISIR SELATAN**


JUNAIDI, S.Kom, ME

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19700609 199703 1 002