

2019



**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

PPID

**PENGELOLA LAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang salah satunya adalah pelayanan masyarakat di bidang penyediaan Informasi Publik, PPID Utama Provinsi Kalimantan Tengah melakukan survey untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PPID Provinsi Kalimantan Tengah . Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang telah di atur dalam ketentuan tersebut. Dalam hal ini survey dilakukan untuk mendapatkan Indek Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau 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 penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelayanan publik yang dilakukan di PPID Provinsi Kalimantan Tengah berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan yang memerlukan informasi publik terkait penyelenggaraan tugas dan fungsi Pemerintah Provinsi sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan barang dan jasa bagi masyarakat Kalimantan Tengah.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud

Sebagai pedoman dan acuan bagi PPID Provinsi Kalimantan Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja di lingkungan PPID Provinsi Kalimantan Tengah dalam proses penyelenggaraan dan penyediaan layanan informasi publik.

Tujuan

1. Untuk memperoleh informasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di PPID Provinsi Kalimantan Tengah
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik di lingkungan PPID Provinsi Kalimantan Tengah
3. Untuk mengetahui permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik PPID Provinsi Kalimantan Tengah.
4. Untuk sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong disetiap PPID Pembantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Untuk sebagai bahan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan PPID Provinsi Kalimantan Tengah.

C. Sasaran

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian PPID Provinsi Kalimantan Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mendapatkan masukan dari masyarakat dalam rangka penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna

D. Unsur IKM

Didasari oleh Peraturan Menteri PANRB no 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah ditetapkan, dan kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “ valid” dan “reliable”, sebagai unsur standar minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat di PPID Provinsi Kalimantan Tengah, yang antara lain:

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan;
3. Waktu Penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan;
4. Biaya atau tariff adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan;
5. Produk/jasa spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan;
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan;
9. Sarana dan prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

II. PELAKSANAAN

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Kominfo Persandian dan Statistik Provinsi Kalimantan Tengah dengan membentuk Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat.

2. Persiapan Pelaksanaan

a. Kuesioner

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan Google Survey Form dalam bentuk kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memberikan akses Link kuisisioner pada <http://bit.ly/SurveyLayananPPID> pada Google Survey Form dengan pengisian sendiri oleh responden.

b. Bentuk Jawaban

Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Dengan kategori jawaban :

Tidak baik	bernilai	1
Kurang baik	bernilai	2
Baik	bernilai	3
Sangat baik	bernilai	4

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

1. Responden :

Responden secara partisipatif dari pengguna layanan di Lingkungan PPID Utama dan PPID Pembantu Provinsi Kalimantan Tengah dimana

jumlah responden yang mengisi Form survey secara online sebanyak 121 responden.

2. Waktu Survey :

Dilakukan periode akhir agustus sampai dengan pertengahan September 2019

C. Metode pengolahan data dan Penilaian

1. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding.
2. Data entry ke software Microsoft Excel 2016 berdasarkan koding yang telah dibuat.
3. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus :

a. Bobot Nilai Rata–rata tertimbang

$$= \text{Jumlah bobot} / \text{Jumlah unsur} = 1/9 = 0,111$$

b. IKM

$$= \text{Jumlah nilai per unsur} / \text{jumlah unsur terisi} \times 0,111$$

c. Interpretasi

$$= \text{IKM} \times 25$$

d. Tabel

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 2,599	25 – 64,99	D	Tidak baik

2	2,60 – 3,064	65,00- 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 83,80	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	83,81 – 100,00	A	Sangat baik

D. Hasil Survey

Data Isian Google Survey Form

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	
4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	2	2	2	4	3	3	3	2	2	
9	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
10	3	2	3	2	3	2	2	2	1	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	2	2	4	2	2	3	2	3	
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
14	3	2	2	4	2	2	3	2	3	
15	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
18	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
19	2	2	2	4	2	2	3	2	3	
20	1	2	2	4	2	3	3	2	3	
21	2	2	2	4	2	2	3	2	3	
22	1	1	1	3	1	1	2	2	2	
23	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
24	4	3	3	4	2	3	3	3	3	
25	3	3	2	4	3	2	2	2	3	
26	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
28	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
31	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	2	3	3	2	3	2	2	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	2	1	

37	3	3	3	4	2	3	4	2	4
38	3	3	3	4	3	3	3	2	1
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	1
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	3	4	3	4	3	3	3	4	4
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4
48	3	4	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	4	2	4	3	3	3	2	3
52	3	3	3	4	3	3	3	2	3
53	3	3	2	4	3	3	3	2	4
54	3	2	2	4	2	3	3	3	3
55	3	3	3	4	2	3	3	2	2
56	3	2	2	2	2	1	1	1	2
57	3	2	2	4	3	2	3	2	3
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	4	1	1	2	2	2	3	2	3
60	3	2	2	2	3	3	3	1	3
61	2	2	2	2	2	2	2	1	1
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	2	4	3	2	3	2	3
64	3	3	3	4	2	3	3	2	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	2	3
69	2	3	3	4	3	3	3	2	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	3	3	4	3	3	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	2	4	3	3	3	2	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	2	3
79	3	3	4	4	3	3	2	2	2
80	1	1	1	4	1	1	1	1	2
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	4	3	4	3	3	3	3	4
83	4	3	2	4	3	3	3	2	3
84	3	3	3	4	3	3	3	2	4
85	3	3	2	4	3	3	3	2	3
86	3	3	3	4	3	3	3	2	4
87	3	2	1	4	2	2	3	1	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4

89	3	3	2	4	4	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	4	3	3	2	2	3	4	2	2
92	3	3	3	4	3	3	3	2	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	2	3	2	3	3	3	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	1	3	2	3	3	3	3	3
100	2	2	2	2	2	2	2	2	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	2	2	4	3	3	3	2	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	2	3
106	3	3	3	4	3	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	2	2	4	3	3	3	2	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	4	4	2	3
113	3	4	4	4	4	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	2	3
115	3	3	2	4	3	3	3	2	3
116	3	3	3	4	4	3	3	3	4
117	3	3	3	4	4	3	3	3	4
118	3	3	3	4	4	3	3	3	4
119	4	3	3	4	3	3	4	3	4
120	4	3	3	2	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
JML Nilai/ Unsur	368	351	331	446	355	354	371	318	398

Data dan Profil Responden

Rekap Per Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jenis Kelamin
Laki-Laki	69
Perempuan	52
	121

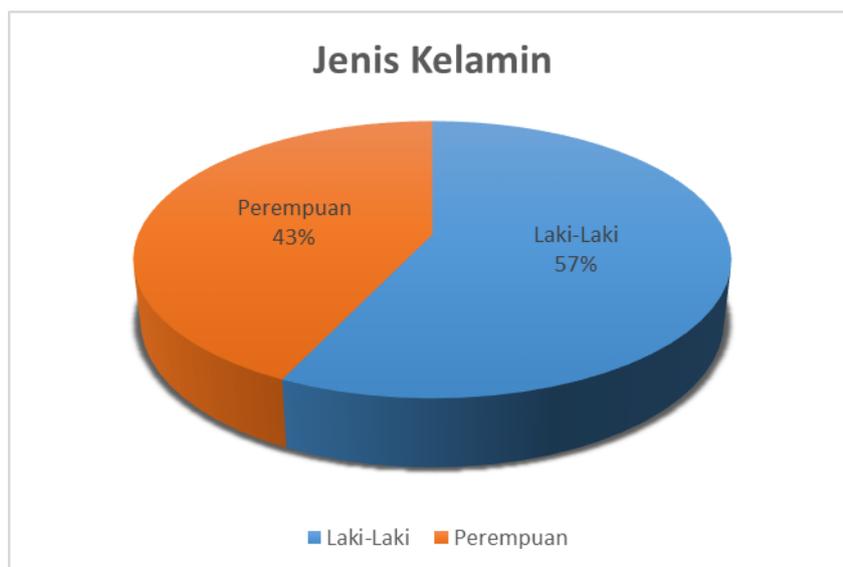
Rekap Per Pendidikan Terakhir

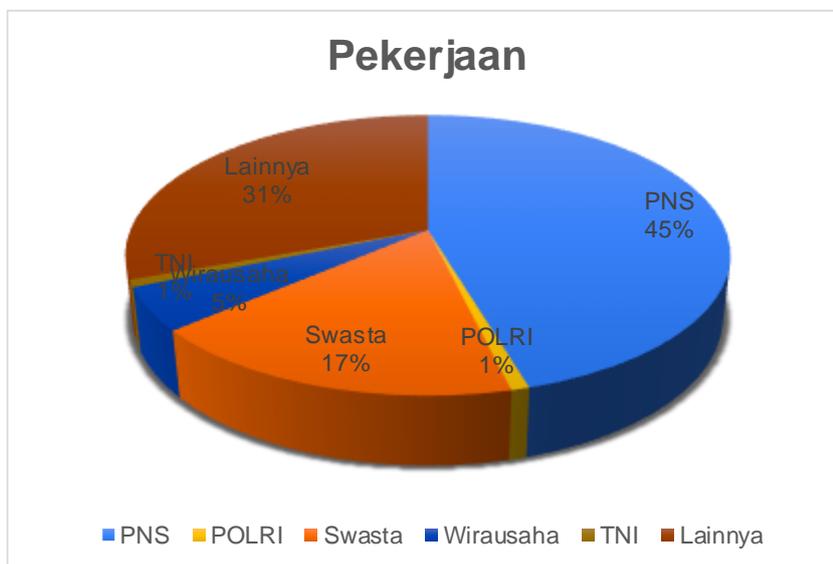
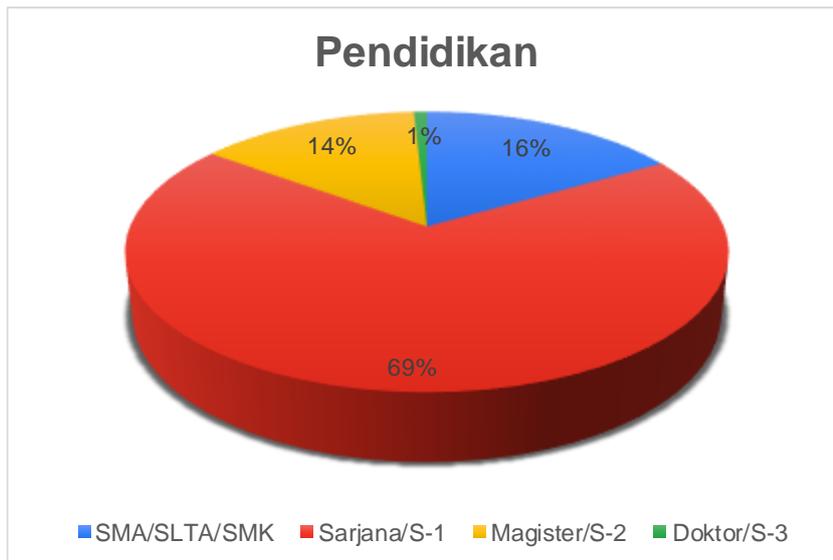
Pendidikan	Pendidikan
------------	------------

SMA/SLTA/SMK	20
Sarjana/S-1	83
Magister/S-2	17
Doktor/S-3	1
	121

Rekap Per Pekerjaan

Pekerjaan	Pekerjaan
PNS	55
POLRI	1
Swasta	21
Wirausaha	6
TNI	1
Lainnya	37
	121





Tingkat Kepuasan Masyarakat untuk pada masing masing unsur Layanan dapat dilihat pada Tabel berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	NIK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3.041	76.033	C	Kurang Baik
U2	Prosedur	2.901	72.521	C	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	2.736	68.388	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	3.686	92.149	A	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	2.934	73.347	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	2.926	73.140	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.066	76.653	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.628	65.702	C	Kurang Baik

U9	Sarana dan Prasarana	3.289	82.231	B	Baik
----	----------------------	-------	--------	---	------

Dari akumulasi kesembilan unsur yang dinilai, maka **diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** atas Layanan PPID Provinsi Kalimantan Tengah adalah **83,887 (Katagori Baik)**

IV. HASIL PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sehingga Berdasarkan hasil penilaian tersebut, terdapat 6 unsur dengan katagori C (kurang Baik), 2 unsur katagori B (Baik) dan 1 unsur Katagori A (Sangat Baik) dengan IKM secara total 83,887 (katagori Baik)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tentang Layanan PPID Provinsi Kalimantan Tengah tahun 2019 adalah :

1. Secara keseluruhan untuk hasil survey kepuasan Tentang Layanan PPID Provinsi Kalimantan Tengah diperoleh dari 121 responden atas kuesioner yang telah diisi secara mandiri dan online didapat hasil penilaian IKM 83,887 dengan kriteria (B) yang berarti telah dilakukan ada pencapaian yang baik terhadap jenis-jenis unsur kepuasan masyarakat. Walaupun masih perlu peningkatan untuk unsur-unsur yang belum mendapat nilai baik

B. Rekomendasi

Rekomendasi untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan PPID Provinsi Kalimantan Tengah sebagai berikut :

1. Perlu disusun dan ditetapkan aturan/panduan antara lain Standar Pelayanan Publik, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Pengelolaan Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik di lingkungan PPID Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Perlu peningkatan kapasitas sumberdaya manusia pengelola Pelayanan publik untuk dapat memiliki kapasitas/kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang di kelolanya.

3. Perlu ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan informasi publik di lingkungan PPID Provinsi Kalimantan Tengah.

VI. PENUTUP

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang informasi publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini terus diupayakan untuk terus ditingkatkan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, untuk mencapai hasil yang maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Penyelenggaraan pelayanan publik di PPID Provinsi Kalimantan Tengah terkait dengan penyediaan informasi publik dilaksanakan pada setiap OPD melalui PPID utama dan PPID Pembantu. Dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, diperlukan dukungan kebijakan anggaran dan program yang dilakukan oleh semua stakeholder/OPD guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam aturan yang ada.

