



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (I K M)

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI &
DOKUMENTASI**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN JEMBER**

TAHUN 2021

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana telah hadir sebagai bentuk layanan publik kepada masyarakat dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dengan disahkannya Keputusan Bupati Jembrana dengan Nomor 251/Kominfo/2021 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Nomor 351/Kominfo/2019 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu dilingkungan Pemerintah Kabupaten Jembrana.

Pada tahun 2021, sedang dilanda pandemi COVID-19 yang mencakup kawasan di seluruh dunia. Walaupun demikian PPID Dinas Kominfo Kab. Jembrana tetap melaksanakan tugasnya dalam melayani permohonan informasi publik dari masyarakat ditengah situasi pandemi. Sehingga mengakibatkan aktifitas kegiatan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana untuk sebagian bekerja dari rumah (75 % Work From Home) membuat mekanisme pelayanan di PPID juga harus disesuaikan. Dalam pelaksanaannya, layanan permohonan informasi publik tetap dapat dilaksanakan dan berjalan tentunya dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Dengan semakin meningkatnya teknologi informasi dan komunikasi serta besarnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana terus berusaha meningkatkan diri untuk bisa menyajikan layanan publik yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. PPID memerlukan perangkat/media untuk dapat berbenah diri dan mengawasi pelaksanaan layanan publik. Perangkat ini berperan dalam membantu PPID untuk melakukan perbaikan menuju layanan publik yang prima. Salah satu perangkat dalam upaya berbenah ini yaitu dengan melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan pemohon informasi publik dan masyarakat sekitar wilayah Kabupaten Jembrana.

Dalam menjalankan Survey ini, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana mengacu pada :

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat telah rutin dilakukan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana dari tahun ke tahun. Selain itu juga, Survey Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi bagian dari standar layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan permohonan informasi publik di PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana pada periode Januari – Desember tahun 2021.

C. Sasaran Penyusunan Survey Kepuasan

Survey ini menyasar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana. Masyarakat pengguna layanan yang melakukan permohonan informasi publik, diberikan form kuesioner untuk diisi dan kemudian dikirimkan kembali kepada PPID untuk diolah. Sasaran pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana.
2. Mendorong PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan informasi publik.
4. PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana dapat mengetahui aspek layanan apa saja yang perlu perbaikan dan peningkatan untuk memberikan manfaat optimal kepada masyarakat.
5. Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi acuan pengambilan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

D. Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan kepada 35 (tiga puluh) responden yang berasal dari seluruh wilayah Kabupaten Jembrana. Responden ini adalah

1. Masyarakat yang telah mengajukan permohonan informasi publik di PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana selama rentang waktu Januari 2021 – Desember tahun 2021.
2. Masyarakat sekitarnya yang pernah menerima pelayanan informasi publik dari PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur layanan, yaitu

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi bagi penerima layanan untuk bisa mengakses layanan permohonan informasi publik di PPID Dinas Kominfo Kab. Jembrana.

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab Jembrana dan penerima layanan, termasuk mekanisme keberatan dan pengajuan sengketa informasi publik.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana untuk menyelesaikan proses layanan permohonan informasi publik sampai dengan proses layanan selesai.

4. Biaya / Tarif

Biaya yang timbul bagi penerima layanan untuk menikmati layanan informasi publik yang disediakan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana.

5. Produk

Merupakan produk yang dihasilkan oleh PPID berupa informasi publik baik yang disampaikan secara lisan kepada pemohon informasi publik, maupun lewat kanal layanan PPID.

6. Kompetensi

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas di desk layanan PPID yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku

Sikap petugas dalam memberikan layanan informasi publik.

8. Sarana dan Prasarana

Peralatan, fasilitas gedung, serta hal-hal lain yang berbentuk fisik yang digunakan dalam melaksanakan layanan informasi publik di PPID.

9. Maklumat

Pernyataan kesanggupan dan kewajiban PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

II. METODE PENGOLAHAN DATA

A. Tahapan

1. Persiapan

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I :

Identitas responden yang meliputi nomor identifier responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Bagian II :

Bagian penilaian mutu pelayanan publik PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana. Ada 4 (empat) tingkatan penilaian yang bisa dipilih oleh responden dengan range nilai dari 1 sampai 4. Bagian ini memiliki total 9 (sembilan) pertanyaan yang merupakan representasi dari 9 unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana. Ketika proses layanan informasi publik selesai, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana akan mengirimkan form kuesioner untuk diisi oleh pengguna. Selain itu kami juga memasang form kuisisioner pada google form untuk dibagikan kepada masyarakat yang masuk ke website PPID Kab. Jembrana.

Rentang waktu pengumpulan data dari September 2021 sampai Desember 2021 dengan lokasi responden bervariasi dari seluruh wilayah Kabupaten Jembrana sampai dengan Desember 2021, terkumpul sebanyak 35 (tiga puluh lima) kuesioner .

3. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Pada survei ini terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang dikaji. Setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama yaitu 0.111. Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai IKM per unsur layanan.

Nilai IKM akan dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu layanan sebagai berikut :

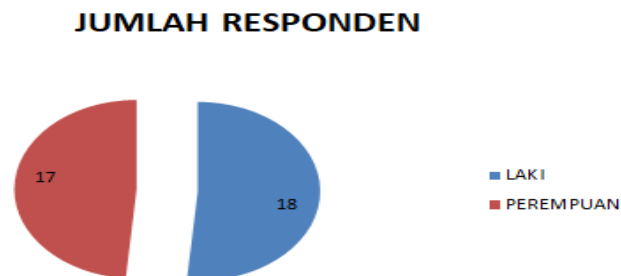
No	Nilai Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit
1	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Nilai-nilai tersebut diinput ke aplikasi spreadsheet untuk direkapitulasi dan dihitung nilai bobot masing-masing unsur.

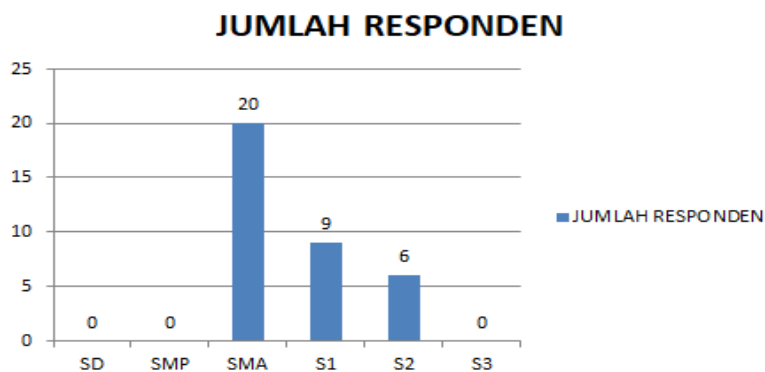
III. DATA DAN PROFIL RESPONDEN

Data responden di ambil di lima kecamatan Kabupaten Jembrana meliputi sebagai berikut

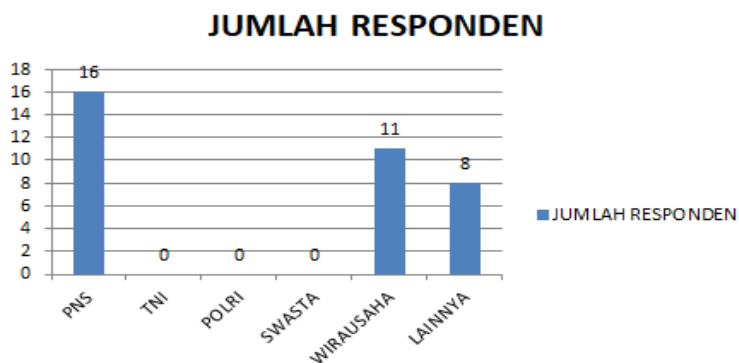
a. DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



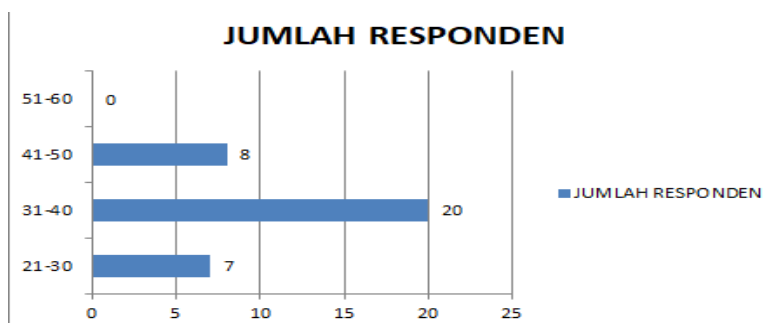
b. DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



c. DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



d. DATA RESPONDEN BERDASARKAN UMUR



IV. UNSUR - UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan :

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana.

Alamat :

Jl Surapati No. 1 Negara Jembrana Bali.

Pengolahan Data per Responden per Unsur Pelayanan

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

JML NILAI PER UNSUR	108	114	114	131	117	115	116	113	122	JML	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:JML kuesioner yg terisi	3.09	3.26	3.26	3.74	3.34	3.29	3.31	3.23	3.49	30.00	0.86
NRR Tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0.11	0.34	0.36	0.36	0.41	0.37	0.36	0.36	0.36	0.38	3.30	0.37
IKM Unsur Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk	Petugas	Perilaku	Sarana dan Prasarana	Maklumat	75.23	

Nilai Persepsi, Interval IKM,Interval Konversi IKM,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
1	1.0 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

Koefisien 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	3.09	77.14
2	Prosedur	0.34	8.49
3	Waktu Pelayanan	3.26	81.43
4	Biaya/Tarif	3.74	93.57
5	Produk	3.34	83.57
6	Petugas	3.29	82.14
7	Perilaku	3.31	82.86
8	Sarana dan Prasarana	3.23	80.71
9	Maklumat	3.49	87.14
IKM		3.01	75.23

Hasil akhir pengolahan data Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tahun 2021 disampaikan sebagai berikut

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KAB. JEMBRANA
TAHUN 2021**

NILAI IKM

75.23

NAMA LAYANAN : PPID

RESPONDEN

JUMLAH 35 ORANG

JENIS KELAMIN L : 18 P : 17

PENDIDIKAN

SD 0 ORANG

SMP 0 ORANG

SMA 20 ORANG

S1 9 ORANG

S2 6 ORANG

S3 0 ORANG

PERIODE SURVEI SEPTEMBER S/D DESEMBER 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KULAITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT