

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID)

PEMERINTAH KOTA BLITAR



DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN
STATISTIK KOTA BLITAR
TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah S.W.T, yang telah memberikan kesempatan dalam menyusun Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2018 khususnya pada pelayanan informasi Publik pada PPID Pemerintah Kota Blitar.

Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta mengacu pada Pasal 4 Peraturan Walikota Blitar Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik

Kami berupaya dalam survei tersebut sebagai acuan dan dasar untuk peningkatan pelayanan informasi publik pada PPID Pemerintah Kota Blitar pada masa mendatang.

Selanjutnya kami menyadari bahwa dalam survei tersebut masih ada kekurangan namun kesemuanya diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan kedepan.

Blitar Januari 2019

TIM Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
1.4 Dasar Hukum	3
1.5 Batas Pengertian	4
BAB II METODE PENGUKURAN	
2.1 Tahapan Kegiatan Survei	6
2.2 Variabel Survei	6
2.3 Objek Survei	8
2.4 Responden	8
2.5 Teknik Pengumpulan Data	9
2.6 Bentuk Jawaban	9
2.7 Metode Pengolahan Data	9
2.8 Metode Analisis Data	11
2.9 Penyusunan Laporan	11
BAB III HASIL SURVEI	
3.1 Responden	12
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	13
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	14
3.2 Hasil	15
3.2.1 Persyaratan Administrasi	17

3.2.2	Prosedur	17
3.2.3	Waktu Pelaksanaan	18
3.2.4	Biaya/Tarif	19
3.2.5	Produk Layanan yang Diterima Responden	19
3.2.6	Kompetensi Pelaksana	20
3.2.7	Perilaku Pelaksana	20
3.2.8	Maklumat Pelayanan	21
3.2.9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
BAB IV PENUTUP		
4.1	Kesimpulan	22
4.2	Rekomendasi	23
LAMPIRAN	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala dan Kriteria Jawaban	9
Tabel 2.2 Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	13
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	14
Tabel 3.4 Nilai SKM dan Skor Unit Pelayanan PPID Pemerintah Kota Blitar Tahun 2018.....	15
Tabel 3.5 Skor per Pertanyaan pada unit pelayanan PPID.....	16
Tabel 3.6 Persyaratan Administrasi	17
Tabel 3.7 Prosedur	18
Tabel 3.8 Waktu Pelaksanaan	18
Tabel 3.9 Biaya/Tarif.....	19
Tabel 3.10 Produk Layanan yang Diterima Responden.....	20
Tabel 3.11 Kompetensi Pelaksana	20
Tabel 3.12 Perilaku Pelaksana	21
Tabel 3.13 Maklumat Pelayanan	21
Tabel 3.14 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Survei	6
Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	14
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Gambar 3.4 Rata-rata Nilai per Pertanyaan pada Unit Penyelenggara Pelayanan	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit - belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman. Kondisi tersebut menyebabkan tidak adanya kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak mal administrasi.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahuin perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 yang sebelumnya disebut survei IKM , komitmen bagi PPID Pemerintah Kota Blitar untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit pelayanan PPID maupun Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada PPID Pemerintah Kota Blitar Tahun 2018 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat PPID Pemerintah Kota Blitar Tahun 2018 yaitu:

1. Mengetahui kinerja unit pelayanan publik internal PPID dan Dinas Kominfo dan Statistik pada Tahun 2018 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah; dan
4. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Blitar.

1.3 Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum yang diperlukan dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018 adalah:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2011 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Blitar;
4. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4);
5. Peraturan Walikota Blitar Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik;

1.5 Batas Pengertian

Dalam pedoman umum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 ini adalah:

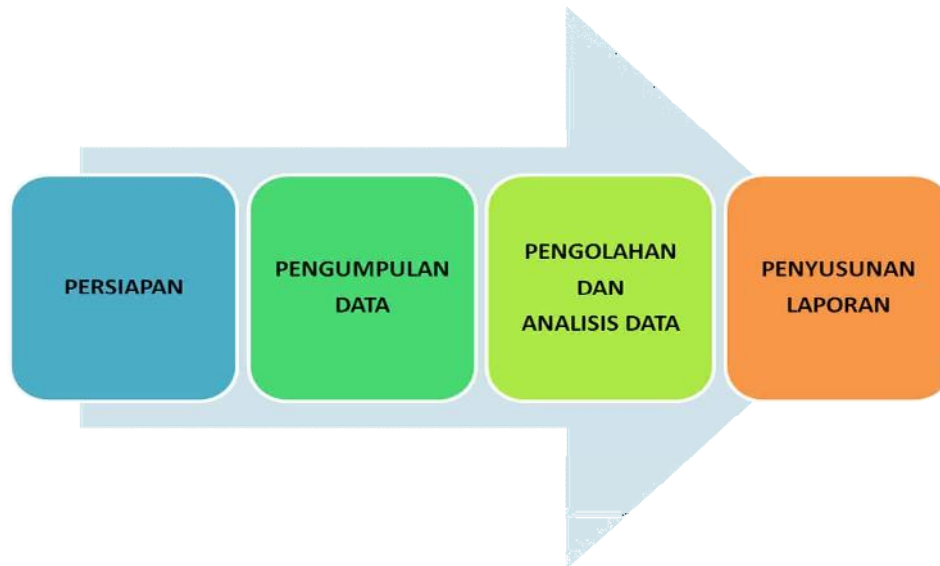
1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur - unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
9. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

10. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II METODE PENGUKURAN

2.1 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei IKM PPID Pemerintah Kota Blitar tahun 2018 sebagaimana disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 2.1 Tahapan Survei

2.2 Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pada unit pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui SKM meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kuesioner survei terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Penjelasan umum tentang survei kepuasan masyarakat.

Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, unit kerja, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

Bagian III : Materi Pertanyaan yang harus dijawab oleh responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2.3 Objek Survei

Unit pelayanan publik yang menjadi objek Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 adalah unit pelayanan publik PPID Pemerintah Kota Blitar yang ada pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

2.4 Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan dari pelayanan PPID baik yang datang secara langsung maupun responden yang memanfaatkan website ppid. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden dipilih ditetapkan minimal 25 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Jumlah Responden} = (\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10$$

Keterangan :

- ✓ Jumlah unsur = 9 unsur pelayanan
- ✓ 1 = jumlah bobot seluruh unsur tetap dalam unit pelayanan
- ✓ 10 = hasil dari konversi jumlah responden dalam unit pelayanan

2.5 Metode Pengumpulan Data

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja pegawai PPID Pemerintah Kota Blitar.

Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner di masing-masing unit pelayanan yang akan disurvei. Penerima layanan di unit pelayanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Periode pengumpulan data yaitu selama bulan Nopember 2018 hingga Januari 2019.

2.6 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan sangat buruk. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Skala	Kriteria
1	Sangat Buruk
2	Buruk
3	Baik
4	Sangat Baik

Table 2.1 Skala dan Kriteria Jawaban

Catatan : Untuk Kriteria disesuaikan dengan materi pertanyaan

2.7 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan

ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.

- Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

- Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari IKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.0	A	Sangat Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak baik

Tabel 2.2 Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

2.8 Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variable independen dan mutu unit pelayanana.

2.9 Penyusunan Laporan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menghasilkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat PPID Tahun 2018. Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM. Selanjutnya laporan disampaikan kepada Pemerintah Kota Blitar cp. Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Blitar serta digunakan sebagai lampiran penilaian kinerja pelayanan publik pada Dinas Kominfo dan Statistik.

BAB III

HASIL SURVEI

3.1 Responden

Survei Kepuasan Masyarakat PPID Pemerintah Kota Blitar Tahun 2018 dilakukan pada bulan Nopember 2018 hingga Januari 2019 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo dan Statistik. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di PPID Pemerintah Kota Blitar.

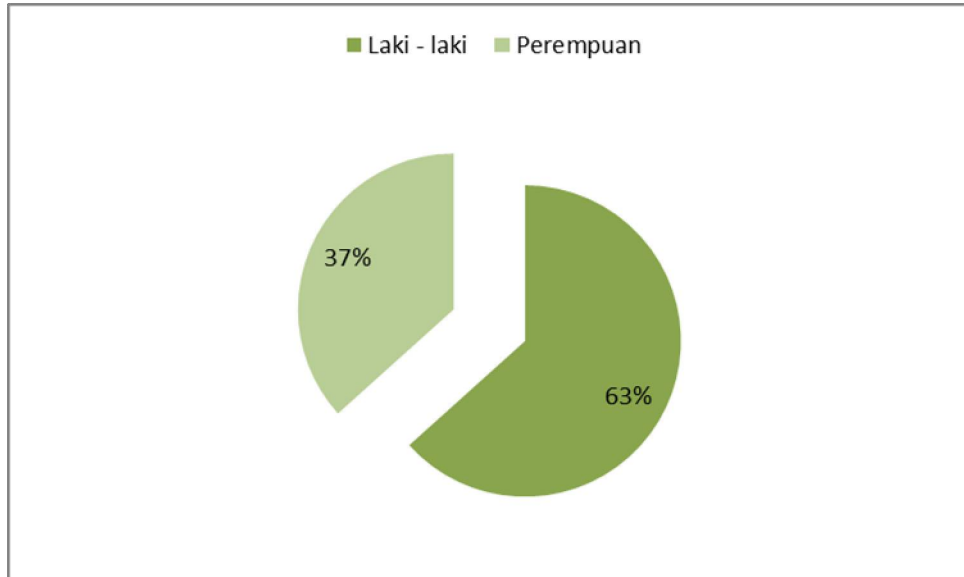
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 adalah sebanyak 50 Orang. Jumlah responden yang diharapkan berperan dalam survei adalah 40 orang, namun setelah dilaksanakan pengumpulan data pada bulan Nopember 2018-Januari 2018 hanya terkumpul sebanyak 30 Orang, atau 63,3% dari rencana responden.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 53,3 % Laki - laki dan 36,7 % Perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan pada Tabel 3.1 dan Gambar 3.1.

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Laki - laki	19	63,3
Perempuan	11	36,7

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



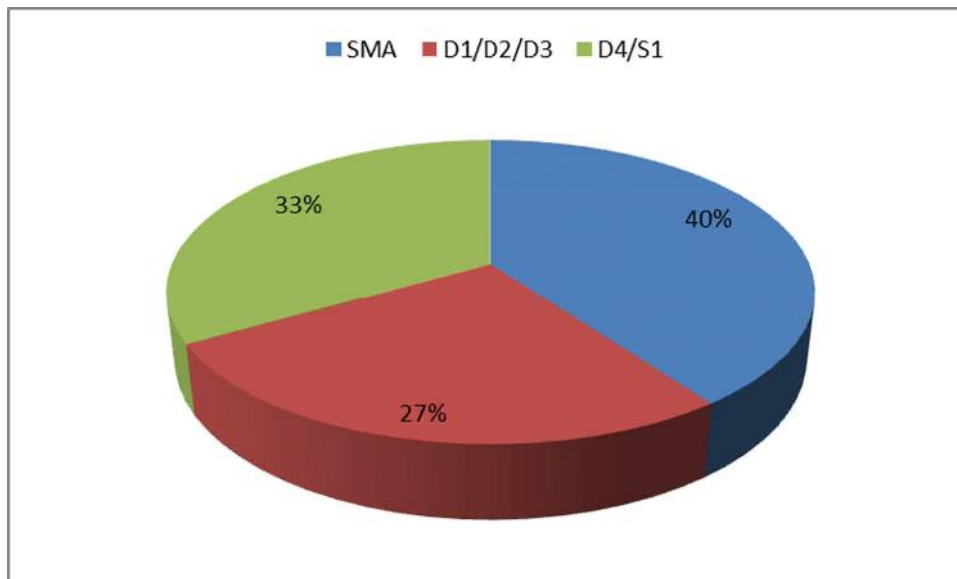
Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenjang pendidikan terakhir responden adalah lulusan D4/S-1 sebesar 10 Orang, lulusan SLTA sebanyak 12 Orang, lulusan Diploma 1-3 sebanyak 68Orang dan. Hal ini menunjukkan bahwa para pihak yang terlibat dalam permintaan informasi berpendidikan cukup tinggi yaitu sarjana. Meskipun demikian masih ada responden yang berpendidikan SMA. Karakteristik responden SKM Tahun 2018 menurut jenjang pendidikan sebagaimana pada tabel 3.2 dan gambar 3.2.

PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
SD, SLTP	0	0
SMA	12	40
D1/D2/D3	8	26,67
D4/S1	10	33,33
S2-ke atas	0	0

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



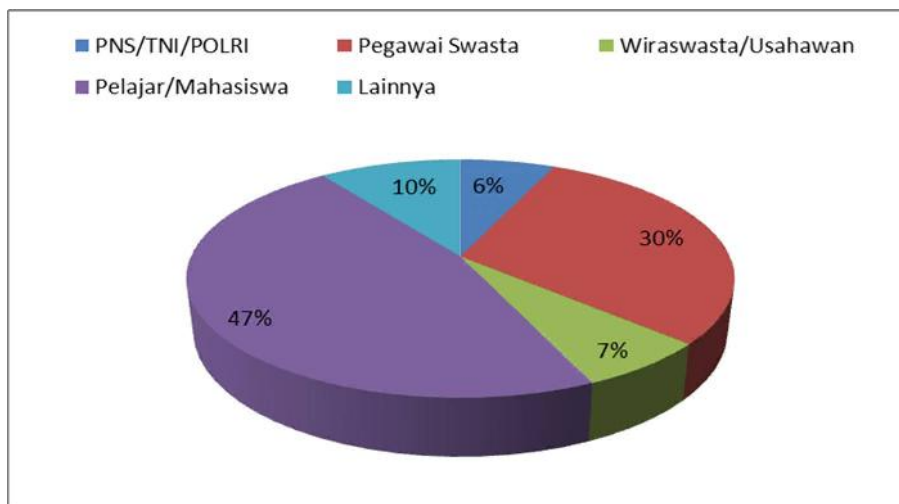
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden Survei Kepuasan Masyarakat PPID Pemerintah Kota Blitar Tahun 2018 sebanyak 14 orang merupakan Pelajar / Mahasiswa, pegawai swasta sebanyak 9 orang, 2 orang wiraswasta dan 3 bekerja di beragam sektor dan 2 orang ber profesi PNS/TNI/POLRI. Secara rinci jumlah responden menurut pekerjaan utama pada unit pelayanan PPID Pemerintah Kota Blitar disajikan pada tabel 3.3 dan gambar 3.3. dibawah ini.

PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
PNS/TNI/POLRI	2	6,7
Pegawai Swasta	9	30
Wiraswasta/Usahawan	2	6,7
Pelajar/Mahasiswa	14	46,7
Lainnya	3	10

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

3.2 Hasil

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan pada PPID Pemerintah Kota Blitar Tahun 2018 dengan hasil survei sebagai berikut :

NO.	UNIT PELAYANAN	NILAI	SKOR KINERJA	MUTU IKM
1	PPID	83.53	3.341 A	Sangat Baik

Tabel 3.4 Nilai SKM dan Skor Unit Pelayanan PPID Pemerintah Kota Blitar Tahun 2018

Sebagaimana disajikan pada Tabel 3.4 diperoleh nilai SKM PPID Pemerintah Kota Blitar sebesar 83.53 dengan skor pelayanan sebesar 3.341, mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan "**Sangat Baik**".

Jika dilihat lebih lanjut 9 unsur pelayanan yang ditanyakan pada responden, maka nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada nilai 3.200 – 3,600. selengkapnya sebagaimana disajikan pada tabel 3.5 dan gambar 3.4 dibawah ini.

NO.	PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA PER PERTANYAAN
1	Persyaratan Administrasi	3,400
2	Prosedur Pelayanan	3.600
3	Waktu Pelaksanaan	3.267
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.367
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Yang Diberikan	3.200
6	Kompetensi Pelayanan	3.267
7	Perilaku Pelaksana	3.200
8	Maklumat Pelayanan	3.333
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3.467

Tabel 3.5 Skor per Pertanyaan pada unit pelayanan PPID



Gambar 3.4 Rata-rata Nilai per Pertanyaan pada Unit Penyelenggara Pelayanan

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,600 atau kinerja sangat baik, semua responden yang menggunakan jasa pelayanan di PPID menilai prosedur pelayanan lebih mudah dan tidak berbelit-belit.

Unsur layanan yang kualitasnya masih rendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Yang Diberikan dengan skor 3,200 dan perilaku pelaksana, masih banyak responden yang belum memahami antara jenis layanan yang diberikan dengan permintaan yang dibutuhkan.

Selanjutnya pada Tabel 3.5, disajikan distribusi jawaban responden terhadap 9 pertanyaan. Dari jawaban yang diberikan oleh responden hampir tidak ada yang menjawab “Tidak atau kurang”.

3.2.1 Persyaratan Administrasi

Pertanyaan persyaratan administrasi adalah pertanyaan dari unsur Persyaratan, pertanyaan nomor 1 yaitu : *“Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian persyaratan pelayanan informasi publik di PPID Pemerintah Kota Blitar ?”* ini mendapatkan hasil sebagai berikut:

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak Pasti	0	0
2	Kurang Pasti	0	0
3	Pasti	18	60
4	Sangat Pasti	12	40

Tabel 3.6 Persyaratan Administrasi

Mayoritas responden menilai bahwa persyaratan administrasi dari pelayanan PPID Pasti dengan perolehan hasil sebesar 60 %, sisanya sangat Pasti.

3.2.2 Prosedur

Pertanyaan prosedur adalah pertanyaan dari unsur Persyaratan,

pertanyaan nomor 2 yaitu : “*Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan informasi publik ?*” ini mendapatkan hasil sebagai berikut:

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak Mudah	0	0
2	Kurang Mudah	0	0
3	Mudah	12	40
4	Sangat Mudah	18	60

Tabel 3.7 Prosedur

Sebanyak 60 % responden menilai bahwa prosedur pelayanan yang harus dipenuhi oleh responden sangat mudah.

3.2.3 Waktu Pelaksanaan

Pertanyaan nomor 3 yaitu: “*Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan Waktu dalam memberikan pelayanan informasi publik ?*” ini mendapatkan hasil sebagai berikut:

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak Tepat	0	0
2	Kurang Tepat	3	10
3	Tepat	16	53,33
4	Sangat Tepat	11	36,67

Tabel 3.8 Waktu Pelaksanaan

Responden yang menilai tepat sebanyak 53,33 %, dan 36,67 % sangat tepat waktu pemberian informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan sebesar sedangkan sisanya 10 % menilai masih ada ke kurang tepatnya.

PPID harus melakukan perbaikan yang signifikan terkait dengan waktu pelayanan khususnya yang meminta data/informasi yang belum ada dalam sistem dengan selalu berkoordinasi dengan PPID Pembantu.

3.2.4 Biaya/Tarif

PPID tidak pernah meminta bayaran atau pungutan biaya untuk setiap pelayanan yang dilakukan atau diberikan, oleh karena itu untuk mengantisipasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan, unsur pertanyaan ini menjadi penting guna mendeteksi adanya pungutan yang seharusnya tidak dilakukan. Pertanyaan nomor 4 yaitu : “*Bagaimana pendapat Saudara tentang pengenaan biaya/tarif terhadap fotocopy bahan informasi yang diminta ?*”, mendapatkan hasil sebagai berikut:

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak Tepat	0	0
2	Kurang Tepat	0	0
3	Tepat	19	63,33
4	Sangat Tepat	11	36,67

Tabel 3.9 Biaya/Tarif

Data di atas menunjukkan petugas pelayanan telah menunjukkan konsistensi dan kejujuran dalam memberikan pelayanan dengan tidak memungut biaya atau tarif untuk setiap pelayanan yang diberikan.

3.2.5 Produk Layanan yang Diterima Responden

Pertanyaan ini merupakan bagian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan dan diterima oleh responden. Pertanyaan nomor 5 ini yaitu “*Apakah informasi yang diberikan dan diterima sesuai yang diminta ?*”, mendapatkan hasil sebagai berikut :

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kurang sesuai	1	3,33
3	Sesuai	22	73,34
4	Sangat Sesuai	7	23,33

Tabel 3.10 Produk Layanan yang diterima oleh responden

3.2.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Adapun pertanyaannya adalah **“Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan materi oleh petugas dalam memberikan pelayanan informasi publik ?”**. Sedangkan nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah :

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak menguasai	0	0
2	Kurang menguasai	2	6,67
3	Menguasai	18	60
4	Sangat Menguasai	10	33,33

Tabel 3.11 Kompetensi Pelaksana

Dari hasil jawaban responden pelaksana menguasai dan sangat menguasai materi sebesar 60 % dan 33,33 %, namun ada yang menilai bahwa petugas kurang menguasai materi sebesar 6,67%, ini artinya bahwa masih perlu ada peningkatan kualitas dari petugas dalam penguasaan materi di PPID.

3.2.7 Perilaku Pelaksana

Adapun nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah: **“Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan informasi publik ?”**, adapun hasilnya dari responden adalah sebagai berikut :

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	3	10
3	Sopan dan Ramah	18	60
4	Sangat Sopan dan Ramah	9	30

Tabel 3.12 Perilaku Pelaksana

Sebanyak 60 % responden menilai perilaku pelaksana sopan dan ramah, 9% sangat sopan dan ramah. Sedangkan untuk yang memilih kurang sopan dan ramah sebanyak 10 %, dan ini tentunya menjadi peringatan bagi petugas layanan untuk memperbaiki kinerjanya walaupun jumlahnya tidak terlalu banyak.

3.2.8 Maklumat Pelayan

Maklumat pelayan adalah kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayan sesuai dengan standar pelayan yang ada. Adapun pertanyaannya yaitu : “ *Bagaimana pendapat Saudara tentang Maklumat pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayan sesuai standar layanan informasi publik ?*”, adapun nilai yang diperoleh adalah sebagai berikut :

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak Sanggup	0	0
2	Kurang Sanggup	1	3,33
3	Cukup Sanggup	18	60
4	Sangat Sanggup	11	36,67

Tabel 3.13 Maklumat Pelayan

Sebanyak 60 dan 36,67 % responden menilai PPID cukup sanggup dan sangat sanggup dalam pemenuhan maklumat pelayan, akan tetapi masih ada catatan 3,33 % yang menilai kurang sanggup. Untuk itu perlu adanya peningkatan pelayan kepada Pengguna layanan.

3.2.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Didalam proses penanganan pengaduan sesuai dengan pertanyaan sebagai berikut : *“Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan keberatan atas informasi publik ?”*. Adapun hasil dari responden nilai yang diperoleh adalah sebagai berikut :

No.	Jawaban	Frekuensi	Persen
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	1	3,33
3	Cukup Cepat	14	46,67
4	Sangat Cepat	15	50

Tabel 3.14 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sebanyak 46,67 % responden menilai penanganan cukup cepat, dan 50 % menilai sangat cepat, akan tetapi masih ada yang menilai kurang cepat yaitu 3,33%, sehingga ini menjadi catatan bagi petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan, saran dan masukan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan PPID, jauh dari pada itu Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Terdapat beberapa point yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Nilai SKM PPID Pemerintah Kota Blitar Tahun 2018 adalah sebesar sebesar **83.53** dengan skor pelayanan sebesar **3.341**, mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan "**Sangat Baik**".
2. Unsur layanan yang masih perlu ditingkatkan kualitasnya adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Yang Diberikan;
3. Dari 9 unsur layanan yang nilainya masih ada yang kurang yaitu :
 - a. Waktu Pelaksanaan;
 - b. Ketepatan produk pelayanan;
 - c. Kompetensi Pelaksana;
 - d. Kesopanan dan keramahan petugas;
 - e. Maklumat pernyataan kesanggupan dan sesuai standart pelayan
 - f. Penanganan keberatan, pengaduan dan saran
4. Apabila dibandingkan dengan tahun yang lalu mengalami peningkatan baik dari sisi jumlah responden yang mengirimkan kembali maupun hasil nilai meningkat sebesar 0,718 point.

4.2 Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2018, dengan hasil 83.53 atau predikat Sangat Baik, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan

pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. P e l a y a n a n PPID Pemerintah Kota Blitar dengan memanfaatkan TI harus lebih ditingkatkan sehingga mempermudah layanan pengguna;
2. Website PPID Pemerintah Kota agar selalu diupdate dan dipantau setiap saat;
3. Agar lebih mempermudah dan mempercepat penanganan terhadap responden yang melakukan proses pengaduan/keberatan sebaiknya ada petugas khusus yang menguasai permohonan informasi publik;
4. Media informasi seperti call centre dan email harus ada mengingat masih banyak responden yang merasakan media tersebut lebih efektif tetapi penggunaannya tidak terlalu dimaksimalkan.

LAMPIRAN

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : PPID PEMERINTAH KOTA BLITAR
ALAMAT : JL. DR. MOH. HATTA NO. 05
Tlp/Fax. : 0342-807805

NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN															
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14							
1	48	P	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4						
2	30	L	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3							
3	20	L	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4							
4	21	L	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3						
5	22	L	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3							
6	25	L	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3							
7	31	P	1	5	3	3	2	3	3	2	3	4	2							
8	27	L	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4							
9	22	L	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4							
10	23	L	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4							
11	20	P	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4							
12	26	L	2	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3							
13	25	P	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3							
14	26	L	2	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4							
15	27	P	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3							
16	19	L	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3							
17	28	L	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3							
18	24	L	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4							
19	23	P	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3							
20	24	L	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4							
21	21	P	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4							
22	24	P	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3							
23	22	L	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4							
24	30	L	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3							
25	35	L	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3							
26	38	P	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3							
27	37	L	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4							
28	25	L	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4							
29	27	P	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4							
30	37	P	2	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4							
ΣNilai /Unsur					102	108	98	101	96	96	96	100	104							
NRR / Unsur					3,400	3,600	3,267	3,367	3,200	3,267	3,200	3,333	3,467							
NRR tertimbang/ unsur					0,377	0,400	0,363	0,374	0,355	0,363	0,355	0,370	0,385							3,341
IKM Unit pelayanan																			83,528	

Keterangan :
 - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,400
U2	Prosedur pelayanan	3,600
U3	Waktu Pelayanan	3,267
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,367
U5	Ketepatan produk pelayanan	3,200
U6	Kompetensi Pelaksana	3,267
U7	Kesoganan dan keramahan pelugas Maklumat pernyataan kesanggupan	3,200
U8	dan sesuai standart pelayan	3,333
U9	Penanganan keberatan, pengaduan dan saran	3,467

IKM UNIT PELAYANAN : 83,53

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
 B (Baik) : 62,51 - 81,25
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75



PEMERINTAH KOTA BLITAR
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : Pelayanan Informasi
UNIT PELAYANAN : Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi
ALAMAT : Jl. Moh Hattat No. 5, Blitar 66113
TELEPON/FAX : (0342) 807805 e-mail : ppid@blitarkota.go.id

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**

1	Tidak Tepat	2	Kurang Tepat	3	Tepat	4	Sangat Tepat
5. Apakah informasi yang diberikan dan diterima sesuai yang diminta ?							
1	Tidak sesuai	2	Kurang sesuai	3	Sesuai	4	Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan materi oleh petugas dalam memberikan pelayanan informasi publik ?							
1	Tidak menguasai	2	Kurang menguasai	3	Menguasai	4	Sangat Menguasai
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan informasi publik ?							
1	Tidak Sopan dan Ramah	2	Kurang Sopan dan Ramah	3	Sopan dan Ramah	4	Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Maklumat pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar layanan informasi publik ?							
1	Tidak Sanggup	2	Kurang Sanggup	3	Cukup Sanggup	4	Sangat Sanggup
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan keberatan atas informasi publik ?							
1	Tidak Cepat	2	Kurang Cepat	3	Cukup Cepat	4	Sangat Cepat

Blitar , 2018

Responden

(.....)
Nama Jelas