



Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

*“Atas Pelayanan Data dan
Informasi Publik”*



Semester I
2021



**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
ATAS PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK
SEMESTER I TAHUN 2021**

OLEH :

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) UTAMA
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Data dan Informasi Publik Tahun 2021 Provinsi Jawa Tengah yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan informasi dan dokumentasi publik di Jawa Tengah. Atas dasar pemikiran perlunya meningkatkan kualitas pelayanan, maka Provinsi Jawa Tengah sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Jawa Tengah.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Semarang, 8 Juli 2021

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH
Selaku PPID Utama**



RIENA RETNANINGRUM, SH

Pembina Utama Madya
NIP. 19641026 198909 2 001

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. PPID adalah pejabat yang bertanggungjawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh PPID Pemerintah Provinsi masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan. Maka dari itu, salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan badan publik.

II. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Pemerintahan Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah;
7. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

III. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah dalam rangka memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh tingkat pelayanan oleh PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik secara lebih baik.

IV. Manfaat

Dengan dilakukannya survey Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat yaitu :

1. Sebagai bahan penetapan kebijakan ke depannya atas hasil dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari kinerja PPID dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Masyarakat dapat menilai kinerja PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam hal pelayanan informasi dan dokumentasi.

V. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Unsur Survey Kepuasan Masyarakat sesuai Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. 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).

BAB II

PELAKSANAAN KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I (JANUARI-JUNI) TAHUN 2021

I. Penetapan pelaksanaan

Survey dilakukan selama 6 (enam) bulan yakni pada Bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2021.

II. Persiapan Pelaksanaan

1. Penyusunan Kuesioner

Untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat ini digunakan kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Suvey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik.

Kuesioner secara umum terbagi dalam :

- a. Bagian pertama, berisi judul kuesioner;
- b. Bagian Kedua, berisi identitas responden;
- c. Bagian Ketiga, berisi kategori pelayanan dalam bentuk prosedur, waktu, biaya, Produk/hasil, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Pelayanan Pengaduan/Keluhan/Saran, dan daftar pertanyaan yang terstruktur berisi jawaban dengan pilihan.

2. Bentuk Jawaban

Pada setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner bentuk jawaban berupa pilihan ganda yang terdiri dari 4 kategori yaitu :

- a. Sangat Sulit/Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Jelas dan Sangat Sulit/Sangat Tidak Tanggap dan Tidak Ramah, diberi nilai persepsi "1";
- b. Sulit/Tidak Setuju/Tidak Jelas dan Sulit/Tidak Tanggap dan Tidak Ramah, diberi nilai persepsi "2";
- c. Mudah/Kurang Setuju/Jelas dan Mudah/Sangat Jelas dan Sangat Mudah, diberi nilai persepsi "3";

d. Sangat Mudah/Sangat Setuju/Sangat Jelas dan Sangat Mudah/Sangat Tanggap dan Ramah diberi nilai persepsi “4”.

3. Langkah Pengolahan Data

Berikut ini merupakan interpretasi terhadap persepsi penilaian IKM bagian persyaratan :

Tabel 4.1
Interpretasi Terhadap Persepsi Penilaian IKM Bagian
Persyaratan
Semester I Tahun 2021

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat Sulit
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Sulit
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Mudah
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Mudah

Sedangkan interpretasi terhadap presepsi penilaian IKM bagian prosedur, waktu, biaya, produk/hasil, kompetensi, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Interpretasi Terhadap Presepsi Penilaian IKM Bagian
Prosedur, Waktu, Biaya, Produk/Hasil, Kompetensi,
Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana
Semester I Tahun 2021

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat Tidak Setuju
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Setuju
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Setuju
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Setuju

Kemudian interpretasi terhadap presepsi penilaian IKM bagian kompetensi pelaksana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Interpretasi Terhadap Presepsi Penilaian IKM Bagian
Kompetensi Pelaksana
Semester I Tahun 2021

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat Rendah
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Sedang
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Tinggi
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Tinggi

dan interpretasi IKM bagian prosedur pada pengaduan keluhan/saran adalah :

Tabel 4.4
Interpretasi IKM Bagian Prosedur Pada Pengaduan
Keluhan/Saran
Semester I Tahun 2021

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat tidak jelas dan sangat sulit
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak jelas dan sulit
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Jelas dan mudah
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat jelas dan sangat mudah

Serta interpretasi IKM bagian petugas pelayanan pengaduan keluhan/saran adalah :

Tabel 4.5
Interpretasi IKM Bagian Petugas Pelayanan Pengaduan
Keluhan/Saran
Semester I Tahun 2021

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat tidak tanggap dan tidak ramah

2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak tanggap dan tidak ramah
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Tanggap dan ramah
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat tanggap dan ramah

4. Penetapan Responden dan Waktu

- a. Penetapan jumlah responden ditentukan dengan pengisian kuesioner pada Web PPID (<https://ppid.jatengprov.go.id/indexs-kepuasan-masyarakat/>). Adapun rincian jumlah responden sebagai berikut :

Tabel 4.6
Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat
Semester I Tahun 2021

Periode	Jumlah
Semester I	
– Januari	4
– Februari	1
– Maret	3
– April	2
– Mei	1
– Juni	3
TOTAL	14

- b. Waktu Pengumpulan Data
 Waktu Pengumpulan data dilakukan pada akhir minggu ke empat Semester I yakni Bulan Juni 2021.
- c. Cara Pengumpulan Data
 Data yang dikumpulkan dalam kegiatan Survey IKM merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui link web : <https://ppid.jatengprov.go.id/indexs-kepuasan-masyarakat/> dan pelayanan langsung ke kantor.

d. Pengolahan Data

Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan yang dilakukan secara kuantitatif dengan mempergunakan aplikasi Ms Excel.

e. Penyusunan Laporan

Hasil Survey disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Hasil ini juga dapat dijadikan bahan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

5. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur dalam pelayanan. Pengelolaan ini menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM terhadap unsur pelayanan dimana setiap unsur pelayanan akan diberi penimbang atau bobot yang sama dengan rumus :

$$\text{bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Kemudian untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya untuk mempermudah interpretasi dari nilai IKM yang berkisar dari 20,00 sampai 100,00, dilakukan konversi nilai dasar 20,00 dengan rumus :

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

6. Perangkat pengelolaan

- Pengelolaan dengan Google form;
- Pengelolaan secara manual.

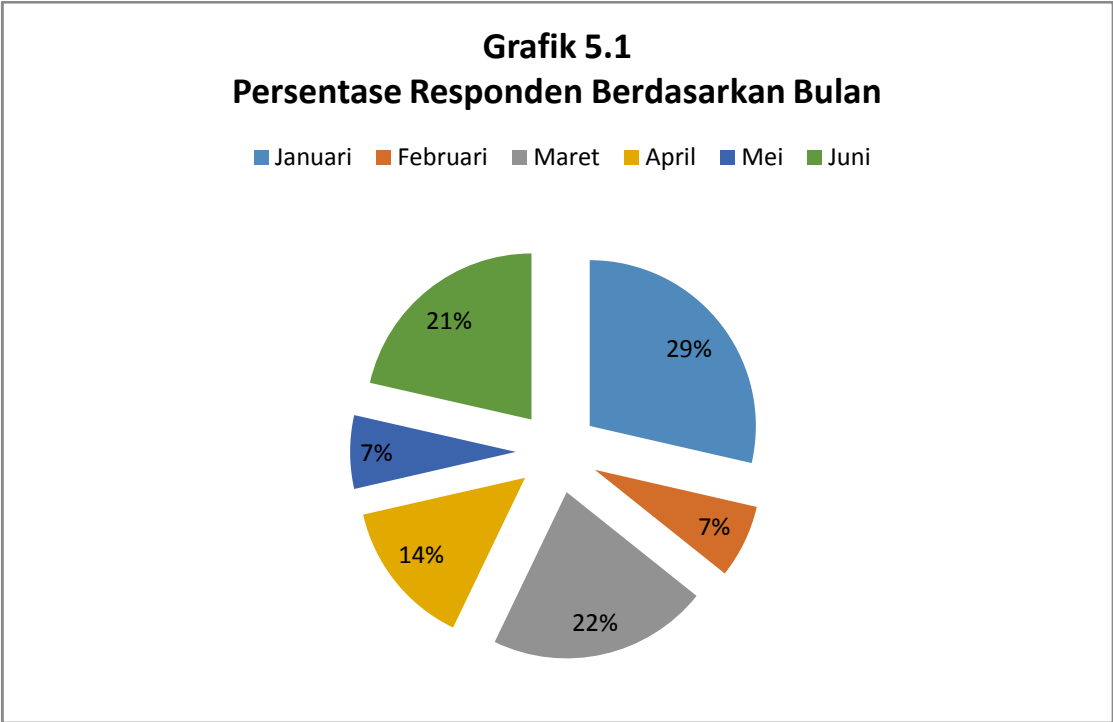
BAB V

HASIL PEMBAHASAN KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

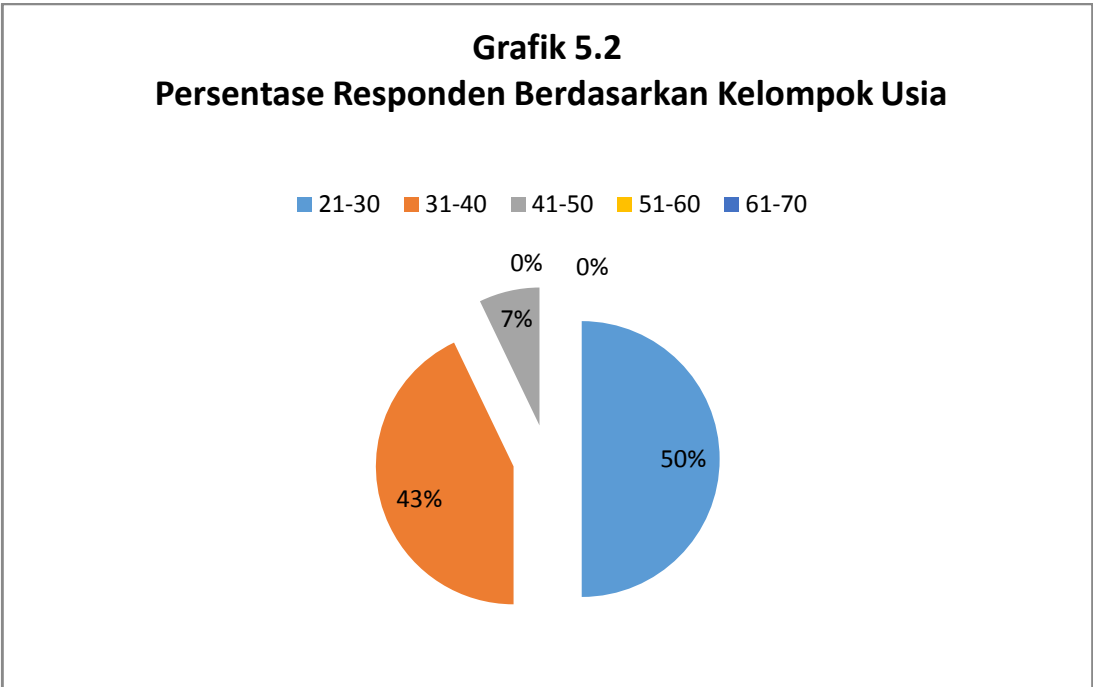
(JANUARI-JUNI) TAHUN 2021

I. Hasil

1. Persentase responden berdasarkan bulan (Januari-Juni 2021) :



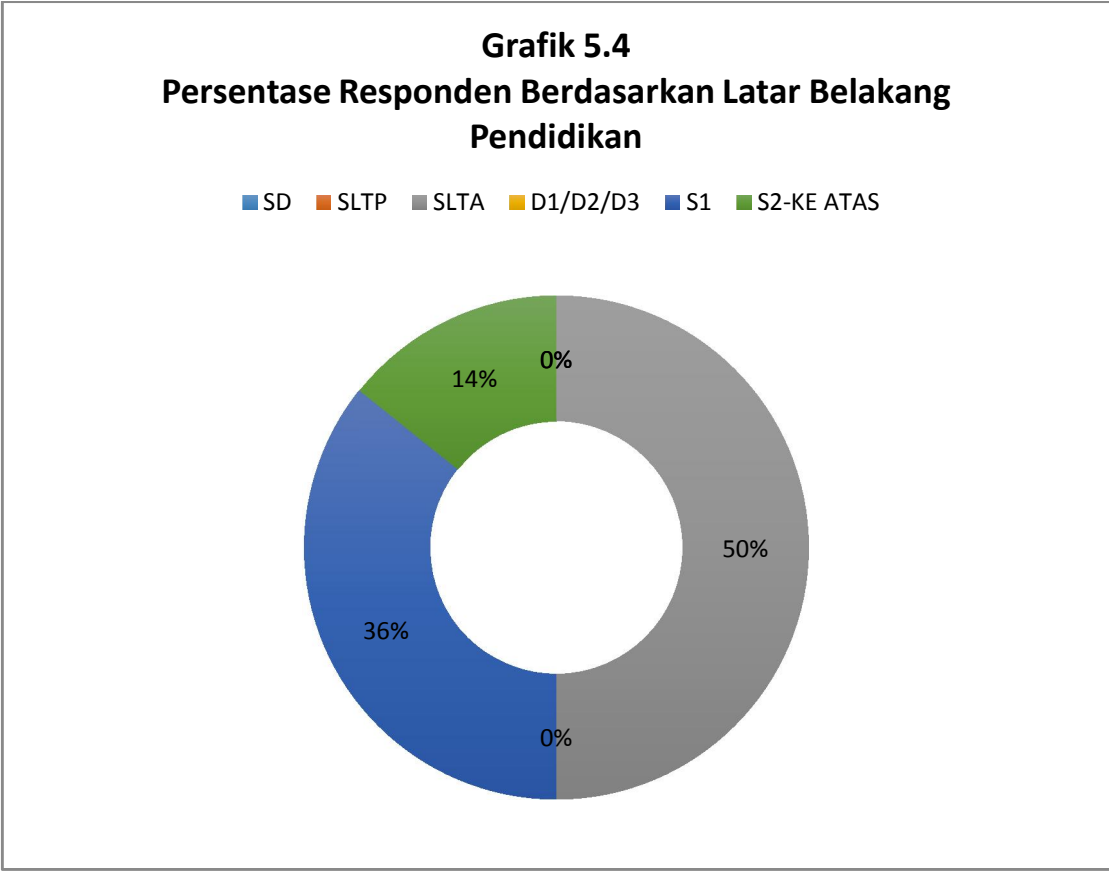
2. Karakteristik berdasarkan kelompok jenis usia :



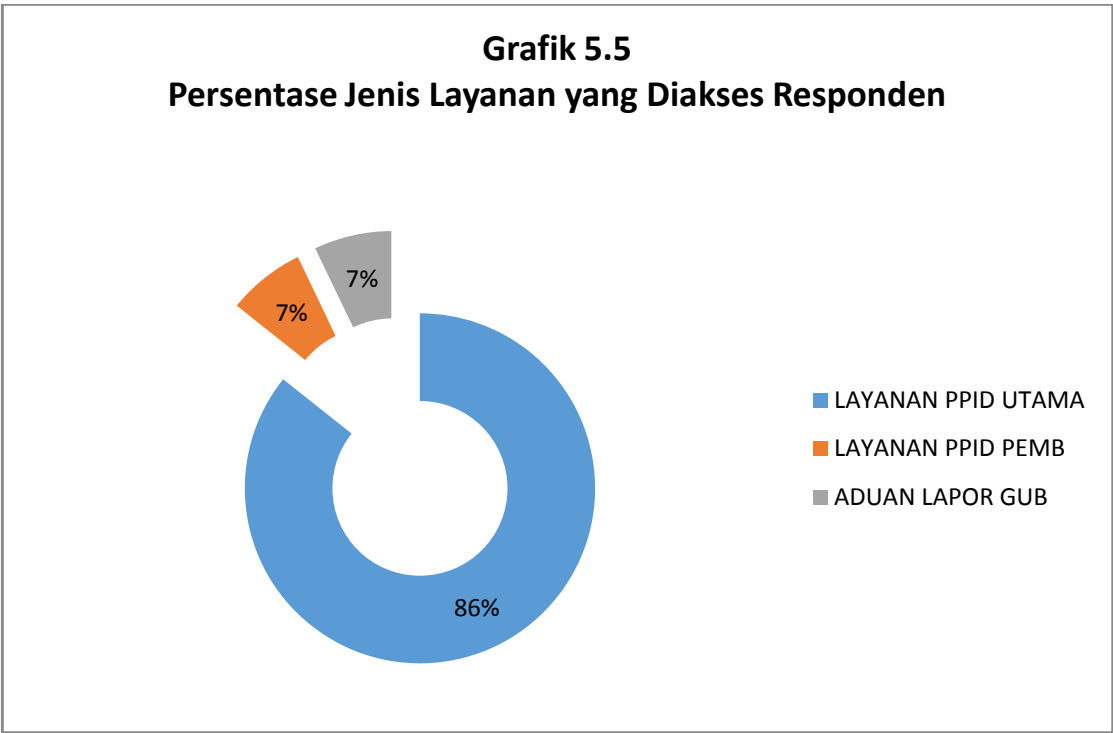
3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan :



4. Karakteristik berdasarkan latar belakang pendidikan :



5. Jenis Layanan Publik yang pernah diakses oleh Responden



6. Hasil Indeks per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan diperoleh rata-rata nilai setiap unsur sebagai berikut :

Tabel 5.1
Rata-Rata Nilai IKM Setiap Unsur
Semester I Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan	3,21	80,25	B	Mudah
2	Prosedur	3,29	82,25	A	Sangat Setuju
3	Waktu	3,34	83,5	A	Sangat Setuju
4	Biaya	3,36	84,00	A	Sangat Setuju
5	Produk	3,34	83,5	A	Sangat Setuju
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	81,25	B	Setuju
7	Perilaku Pelaksana	3,36	84,00	A	Sangat Setuju

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
8	Sarana dan Prasarana	3,36	84,00	A	Sangat Setuju
9	Pelayanan Pengaduan	3,29	82,25	A	Sangat jelas dan sangat mudah
10	Petugas	3,29	82,25	A	Sangat tanggap dan ramah

Sehingga nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Nilai indeks} = \text{unsur pelayanan} \times \text{bobot}$$

Tabel 5.2
Nilai Indeks Unit Pelayanan
Semester I Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
1	Persyaratan	0.32
2	Prosedur	0.33
3	Waktu	0.33
4	Biaya	0.34
5	Produk	0.33
6	Kompetensi Pelaksana	0.33
7	Perilaku Pelaksana	0.34
8	Sarana dan Prasarana	0.34
9	Pelayanan Pengaduan	0.33

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
10	Petugas	0.33
Jumlah		3.31

Maka, hasil nilai indeks pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi

$$\text{Nilai IKM} = \text{nilai indeks} \times \text{Nilai dasar}$$

$$\text{Nilai IKM} = 3.31 \times 25 = 82,75$$

b. Mutu pelayanan setelah dikonversi adalah **B**.

c. Kesimpulan kinerja unit pelayanan **Puas**.

II. Pembahasan

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 2 (dua) unsur yang dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan. *Pertama*, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan yang dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya terjangkau oleh masyarakat. *Kedua*, indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

I. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan PPID Utama Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yaitu :

Tabel 6.1

**Nilai IKM Pelayanan PPID Utama Provinsi Jawa Tengah
Semester I Tahun 2021**

Waktu	Nilai IKM	Kategori
Semester I	82,75 %	PUAS

2. Masih adanya beberapa hal yang perlu mendapat perhatian yaitu :
 - a. Kualitas produk atau hasil pelayanan informasi;
 - b. Prosedur layanan informasi;
 - c. Waktu yang dibutuhkan saat pelayanan informasi;
 - d. Persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan;
 - e. Kompetensi pelaksana selama melayani permohonan informasi.

II. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi PPID adalah :

1. Perlunya peningkatan kompetensi pelaksana PPID Utama, Pembantu SKPD dan BUMD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah supaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat;
2. Perlunya peningkatan kualitas produk atau hasil pelayanan informasi publik melalui penyediaan data dan informasi secara lengkap dan mutakhir;
3. Mempermudah prosedur dan persyaratan serta mempercepat waktu pelayanan informasi publik sesuai peraturan dan standard operasional prosedur yang sudah ditetapkan.

Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan adalah :

1. Mengadakan kegiatan sosialisasi, bintek, rapat, dan uji konsekuensi yang diselenggarakan PPID Utama baik secara daring maupun laring/langsung dengan mematuhi protokol kesehatan atau dengan mengikutsertakan pelaksana PPID pada sertifikasi ke-PPID-an yang diselenggarakan secara berkala oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia supaya dapat meningkatkan kompetensi pelaksana PPID;

2. Melakukan pengoptimalan *database* yang terpusat dan memanfaatkan portal *Open Data* dan *Single Data System* sebagai alternatif *database* data sektoral pada masing-masing PPID Pembantu SKPD dan BUMD Provinsi Jawa Tengah;

Semarang, 8 Juli 2021

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH
Selaku PPID Utama**


RIENA RETNANINGRUM, SH
Pembina Utama Madya
NIP. 19641026 198909 2 001