

LAPORAN



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN




2020

**PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK**

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



PPID Pejabat Pengelola
Informasi dan Dokumentasi
 **Hak Anda untuk Tahu!**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Sasaran	1
1.4. Ruang Lingkup	2
BAB II METODE SURVEI	4
2.1. Periode dan Tempat Survei	4
2.2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.3. Pelaksanaan Survei	4
2.3.1. Pelaksana	4
2.3.2. Tahapan Survei	4
2.3.3. Penyiapan Bahan Survei	5
2.3.4. Pengumpulan Data	6
2.3.5. Langkah-langkah Pengolahan Data	6
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS	9
3.1. Profil Responden	9
3.2. Hasil Survei Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	11
3.3. Analisis Hasil Survei	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	21
4.1. Kesimpulan	21
4.2. Saran	21
LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan	7
Tabel 2 : Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan.....	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	22
Lampiran 2 : Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi PPID Universitas Sriwijaya	25
Lampiran 3 : Skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stakeholder dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di PPID Universitas Sriwijaya sampai sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di PPID Universitas Sriwijaya .

1.2. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan informasi publik di PPID Universitas Sriwijaya .

1.3. Sasaran

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di PPID Universitas Sriwijaya.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PPID Universitas Sriwijaya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di PPID Universitas Sriwijaya.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik di PPID Universitas Sriwijaya.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya adalah kegiatan pemberian semua jenis layanan informasi publik kepada pemohon informasi yang datang ke ruang PPID Universitas Sriwijaya pada bulan Januari sampai dengan Desember 2020. Pelaksanaan survei mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur pelayanan yang disurvei berdasarkan peraturan tersebut yang terdiri dari 9 unsur meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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. 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 proses.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Periode dan Tempat Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya dilaksanakan pada bulan Januari s.d Desember 2020 bertempat di ruang PPID Universitas Sriwijaya Lantai Dasar Gedung Rektorat Kantor Pusat Administrasi Universitas Sriwijaya kampus Indralaya.

2.2. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik yang dilakukan dalam melakukan survei kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Publik di PPID Universitas Sriwijaya menggunakan kuesioner sesuai dengan lampiran Permen PANRB Nomor 14 tahun 2017 dengan wawancara tatap muka kepada pemohon informasi publik yang datang ke ruang PPID Universitas Sriwijaya.

2.3. Pelaksanaan Survei

2.3.1. Pelaksana

Pelaksana Survei adalah petugas pelayanan informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya

2.3.2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di PPID Universitas Sriwijaya dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, antara lain:

1. PPID Universitas Sriwijaya menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel adalah pengguna layanan informasi yang datang ke Ruang PPID Universitas Sriwijaya.
2. PPID Universitas Sriwijaya membuat instrumen berupa kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Petugas informasi PPID Universitas Sriwijaya mencetak dan menggandakan kuesioner sesuai kebutuhan
4. Petugas informasi PPID Universitas Sriwijaya melakukan survei kepada pemohon informasi publik yang datang ke ruang PPID Universitas Sriwijaya

5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh Petugas informasi PPID Universitas Sriwijaya untuk diolah.
6. PPID Universitas Sriwijaya membuat laporan hasil survei

2.3.3. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;

3. baik, diberi nilai persepsi 3;
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3.4. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari sampai Desember 2020. Sebanyak 75 responden telah bersedia mengisi kuesioner dengan lengkap

2.3.5. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

a. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsurt}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

b. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan cara manual dengan cara yaitu:

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur I (UI) sampai dengan unsur X (UX);
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

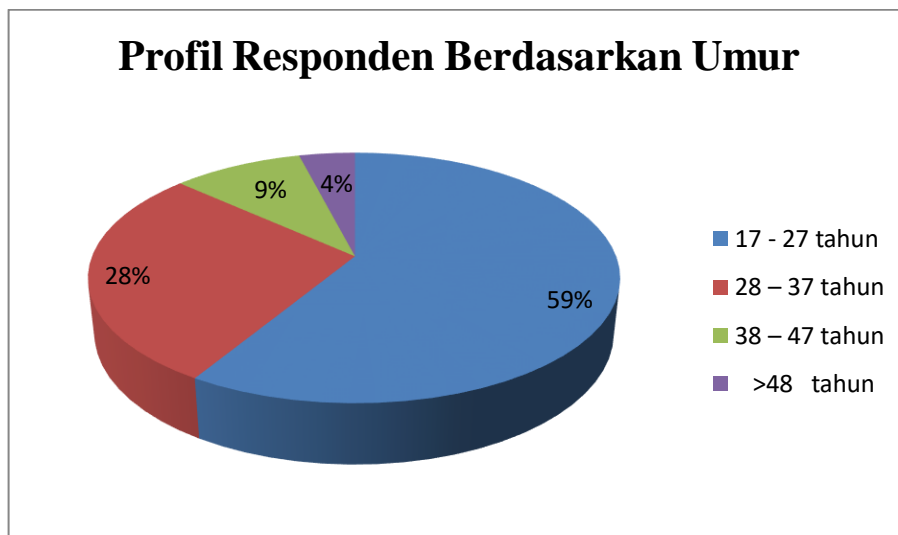
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III
HASIL SURVEI DAN ANALISIS

3.1. Profil Responden

A. Profil Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	17 - 27 tahun	44	59
2	28 – 37 tahun	21	28
3	38 – 47 tahun	7	9
4	>48 tahun	3	4
Jumlah		75	100

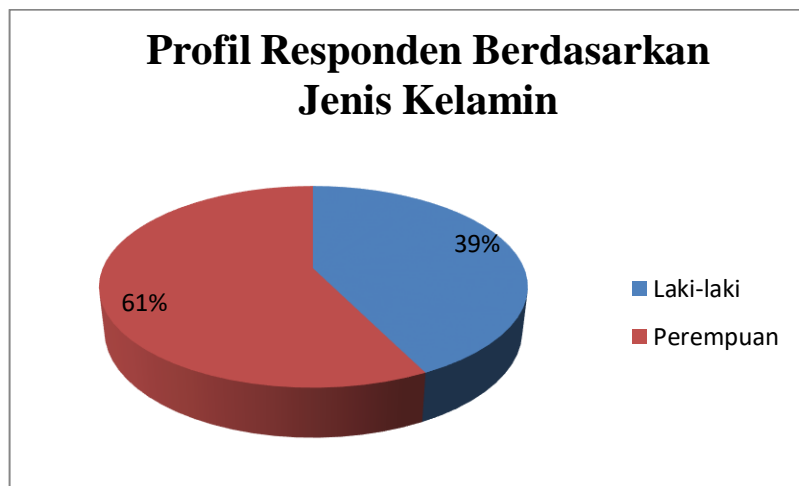


Gambar 1 : Grafik Jumlah persentase responden berdasarkan umur

Berdasarkan Grafik diatas, dapat dilihat bahwa responden di dominan yang berumur 17 – 27 tahun sebesar 59 %. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah umur lebih dari 48 tahun dengan persentase 4%.

B. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	29	39
2	Perempuan	46	61
Jumlah		75	100

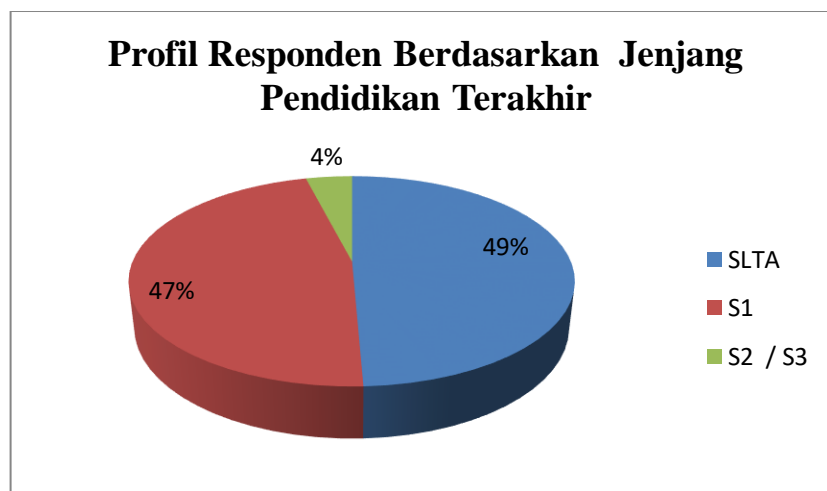


Gambar 2 : Grafik Jumlah persentase responden berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam survei kepuasan pelayanan publik di PPID Universitas Sriwijaya berdasarkan jenis kelamin berimbang yaitu laki-laki dengan persentase sebesar 39 %. dan perempuan memiliki persentase 61 %.

C. Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

No.	Jenjang Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTA	37	49
2	S1	35	47
3	S2 / S3	3	4
Jumlah		75	100

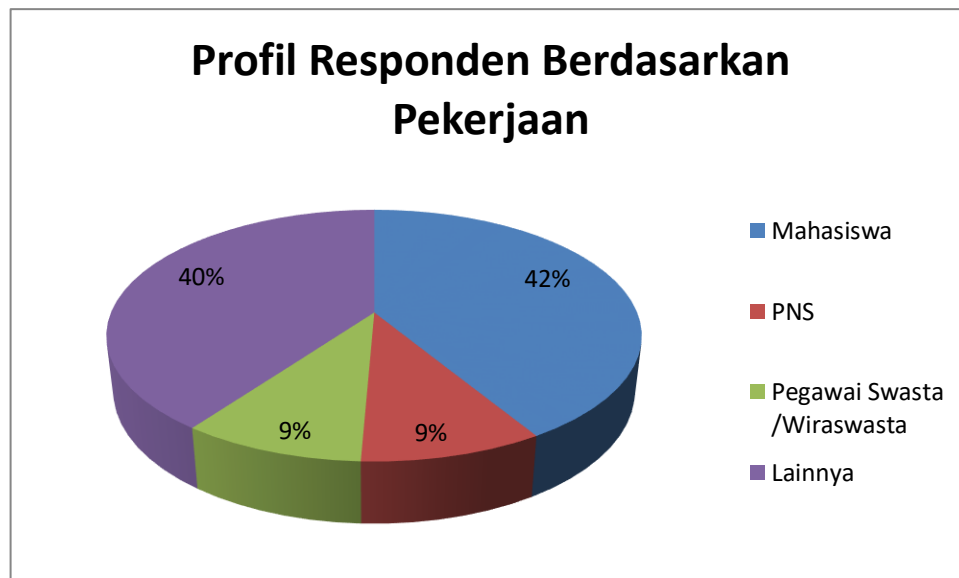


Gambar 3 : Grafik Jumlah persentase responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan grafik 3 diatas, maka dapat terlihat bahwa responden dalam survei ini didominasi yang berpendidikan SLTA sebesar 49% hal ini di karenakan responden didominasi oleh mahasiswa Universitas Sriwijaya. Sedangkan persentase yang terendah adalah responden yang berpendidikan S2/S3 dengan persentase 4 %.

D. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Mahasiswa	31	42
2	PNS	7	9
3	Pegawai Swasta / Wiraswasta	7	9
4	Lainnya	30	40
Jumlah		75	100



Gambar 4 : Grafik Jumlah persentase responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan responden dalam survei kepuasan pelayanan Informasi publik ini adalah mahasiswa dengan persentase sebesar 42%.

3.2. Hasil Survei Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomo 14 tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur

3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil survey terhadap kualitas 9 unsur pelayanan di ruang PPID Universitas Sriwijaya diperoleh Skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : **87,70** maka kinerja pelayanan informasi publik pada PPID Universitas Sriwijaya berada dalam mutu pelayanan dengan Kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval **76,61 – 88,30** (Pengolahan data Survei terlampir).

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
9 Unsur Pelayanan

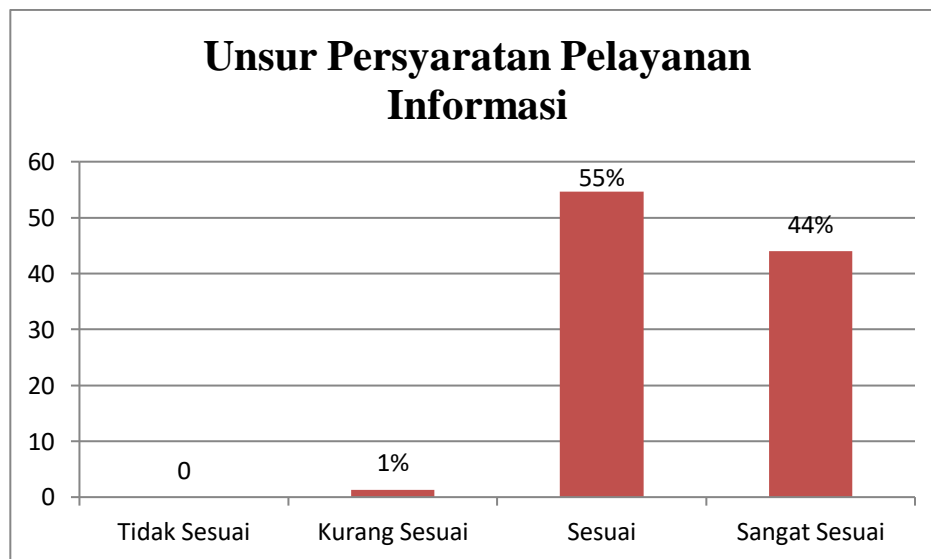
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	Kinerja Pelayanan	Mutu
1	Persyaratan	3,43	85,67	Baik	B
2	Prosedur	3,41	85,33	Baik	B
3	Waktu pelayanan	3,36	84,00	Baik	B
4	Biaya/Tarif	3,84	96,00	Sangat Baik	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	82,00	Baik	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,67	Baik	B
7	Perilaku Pelaksana	3,56	89,00	Sangat Baik	A
8	Sarana dan prasarana	3,45	86,33	Baik	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77	94,33	Sangat Baik	A

3.3. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Tim PPID Universitas Sriwijaya terhadap Tingkat Kepuasan pemohon informasi publik, dengan ini dapat disampaikan bahwa terdapat 75 (tujuh puluh lima) orang respon berupa pengisian kuesioner kepuasan layanan informasi publik PPID Universitas Sriwijaya, dengan hasil survei sebagai berikut:

a. Persyaratan Pelayanan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	1	1
Sesuai	41	55
Sangat Sesuai	33	44
Jumlah	75	100

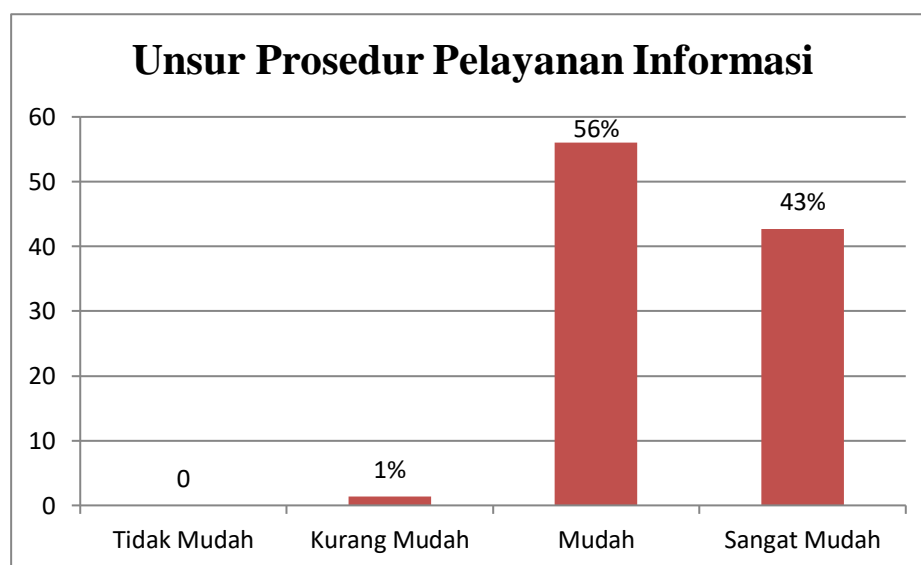


Gambar 5 : Grafik Unsur Persyaratan Pelayanan Informasi

Pada unsur ini, terdapat 55 % responden yang mengatakan Persyaratan permohonan informasi yang harus dipenuhi memilih “Sesuai” dan 44% memilih “Sangat Sesuai “ hal ini dikarenakan seluruh jenis persyaratan telah diumumkan di web site dan x-banner, sehingga pemohon informasi bisa mengetahui sebelum datang ke Ruang PPID Universitas Sriwijaya. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat perunsur **3,43** dengan predikat **Baik**

b. Prosedur Pelayanan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	1	0
Mudah	42	55
Sangat Mudah	32	45
Jumlah	75	100

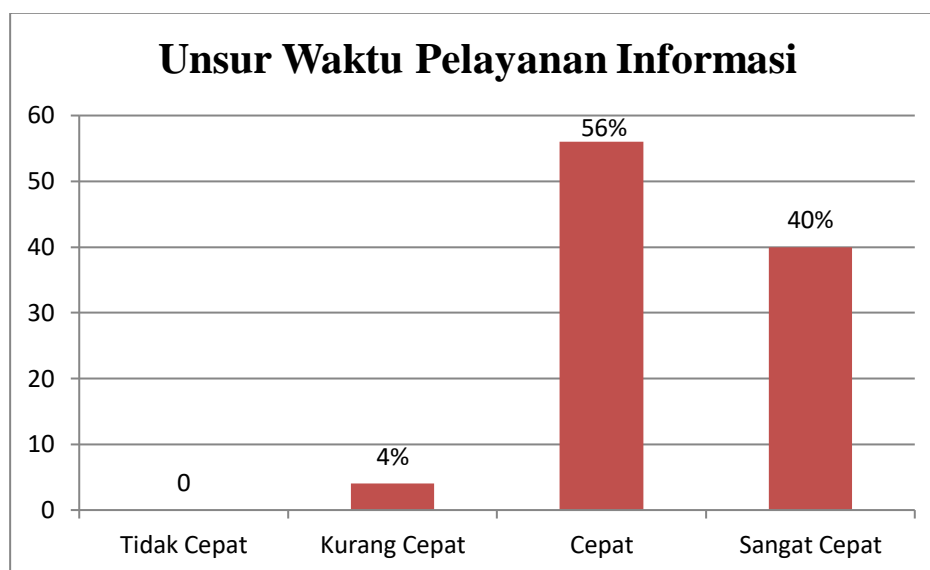


Gambar 6 : Grafik Unsur Prosedur Pelayanan Informasi

Berdasarkan Grafik di atas responden yang menyatakan prosedur tata cara pelayanan yang telah dibakukan “Mudah” sebanyak 56% dan yang menyatakan ‘Sangat Mudah’ sebanyak 43%. Sedangkan nilai IKM Perunsur **3,41** dengan predikat **Baik**.

c. Waktu Pelayanan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	3	0
Cepat	42	55
Sangat Cepat	30	45
Jumlah	75	100

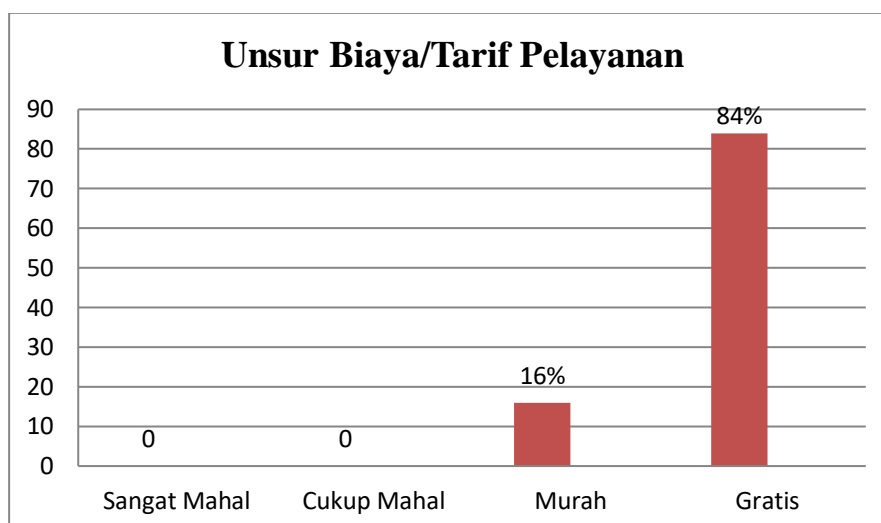


Gambar 7 : Grafik Unsur waktu Pelayanan Informasi

Berdasarkan data di atas pada unsur waktu pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh petugas informasi PPID Universitas Sriwijaya, terdapat 56% responden mengatakan “Cepat”, dan sebanyak 40% menyatakan “Sangat Cepat”. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Unit Pelayanan Informasi telah menjawab dengan cepat dan tepat waktu yaitu tidak lebih dari 10 hari kerja sebagaimana yang telah di amanatkan oleh Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Bab VI Pasal 22 (7) mengatakan bahwa “Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja diterimanya permintaan, Badan Publik yang bersangkutan wajib menyampaikan pemberitahuan.”. Untuk menghindari keterlambatan jawaban dapat dilakukan koordinasi lebih intensif terhadap unit yang berkaitan. Untuk nilai IKM Perunsur adalah **3,36** dengan predikat **Baik**.

d. Biaya/Tarif terhadap Pelayanan

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Sangat Mahal	0	0
Cukup Mahal	0	0
Murah	12	16
Gratis	63	84
Jumlah	75	100

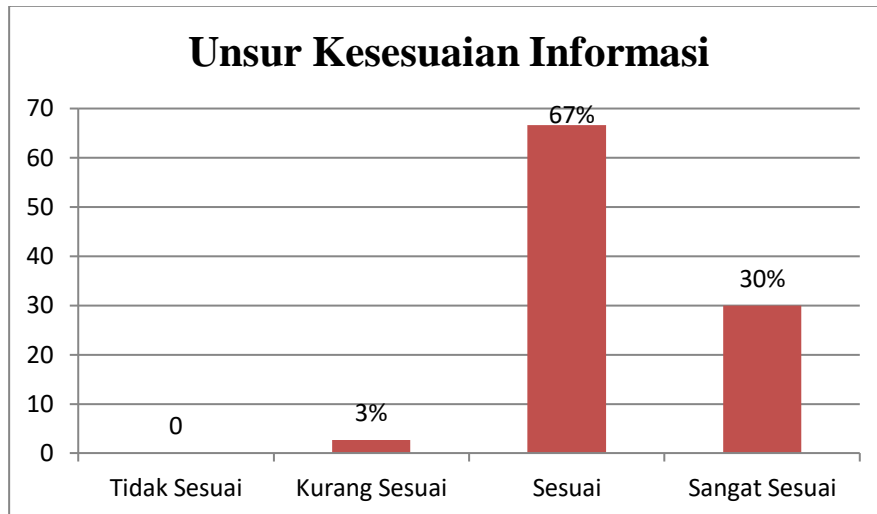


Gambar 8 : Grafik Unsur Biaya/tarif pelayanan

Sebanyak 84% responden mengatakan “Gratis” dengan adanya biaya fotocopy dan 16% mengatakan “Murah”. Hal ini telah diatur pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik Pasal 27 (1) yang berbunyi “Badan publik mengenakan biaya untuk mendapatkan salinan Informasi Publik seringan mungkin. PPID Universitas Sriwijaya selalu berusaha untuk tidak memungut biaya terkecuali data yang diminta memerlukan biaya untuk fotocopy. Untuk nilai IKM Perunsur adalah **3,84** dengan predikat **Sangat Baik**.

e. Kesesuaian Informasi yang di minta

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	2	0
Sesuai	50	50
Sangat Sesuai	23	50
Jumlah	75	100

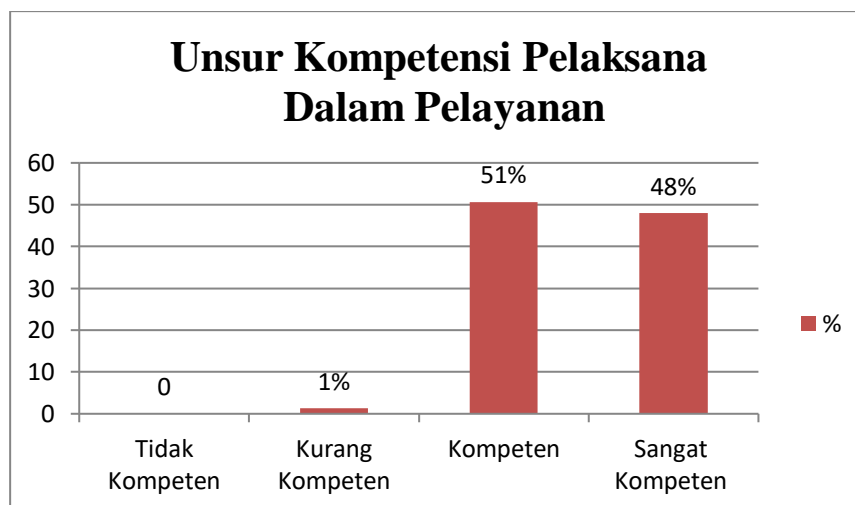


Gambar 9 : Grafik Unsur Kesesuaian Informasi

Pada Unsur ini, sebanyak 67% responden mengatakan bahwa spesifikasi informasi yang di pinta telah “Sesuai” dan 30% mengatakan “Sangat Sesuai” dengan informasi yang diharapkan oleh pemohon. Untuk nilai IKM Perunsur adalah **3,28** dengan predikat **Baik**.

f. Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	1	1
Kompeten	38	51
Sangat Kompeten	36	48
Jumlah	75	100



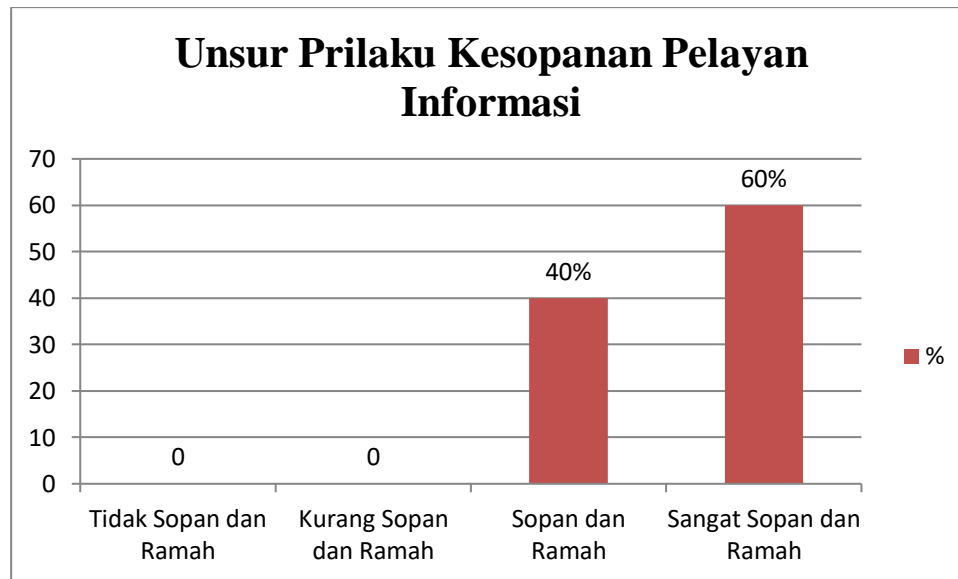
Gambar 10 : Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana dalam Pelayanan

Pada unsur ini sebanyak 51 % responden mengatakan bahwa petugas “Kompeten ”, dan 48% responden menjawab “Sangat kompeten ”.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan rasa percaya dari masyarakat terhadap petugas pelayanan informasi, dimana para pemohon informasi percaya bahwa petugas mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Untuk nilai IKM Perunsur adalah **3,47** dengan predikat **Baik**.

g. Perilaku Kesopanan Pelayan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	33	40
Sangat Sopan dan Ramah	42	60
Jumlah	75	100

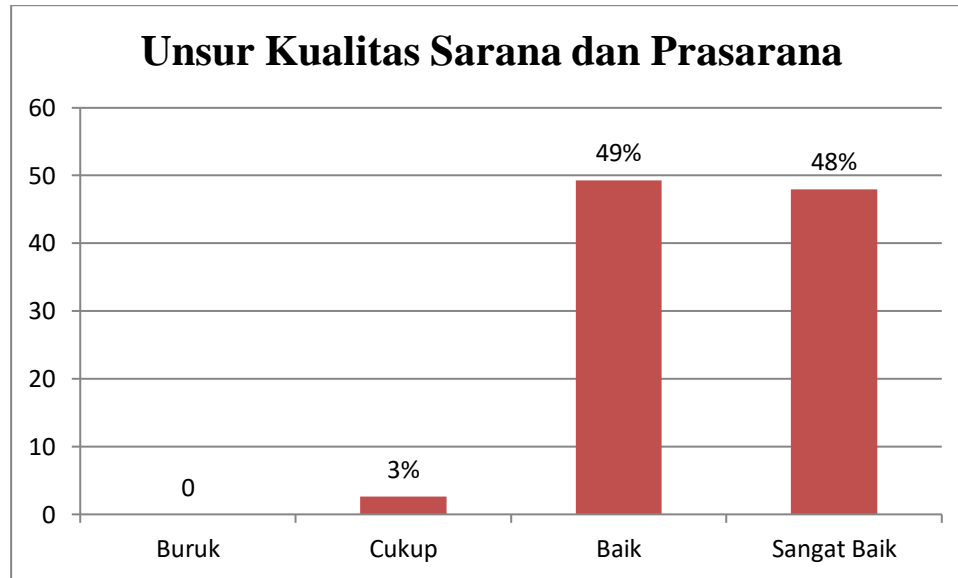


Gambar 11 : Grafik Unsur Prilaku Kesopanan Pelayan Informasi

Dalam unsur ini menunjukkan hasil yang memuaskan karena terdapat 60% yang menjawab “Sangat Sopan dan Ramah”, dan 40% yang menjawab “Sopan dan Ramah”, Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan telah melakukan pelayanan prima dengan ramah terhadap pemohon informasi. Dan hal ini juga yang harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan oleh petugas pelayanan informasi di PPID Universitas Sriwijaya. Untuk nilai IKM Perunsur adalah **3,56** dengan predikat **Sangat Baik**.

h. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Buruk	0	0
Cukup	2	3
Baik	37	49
Sangat Baik	36	48
Jumlah	75	100

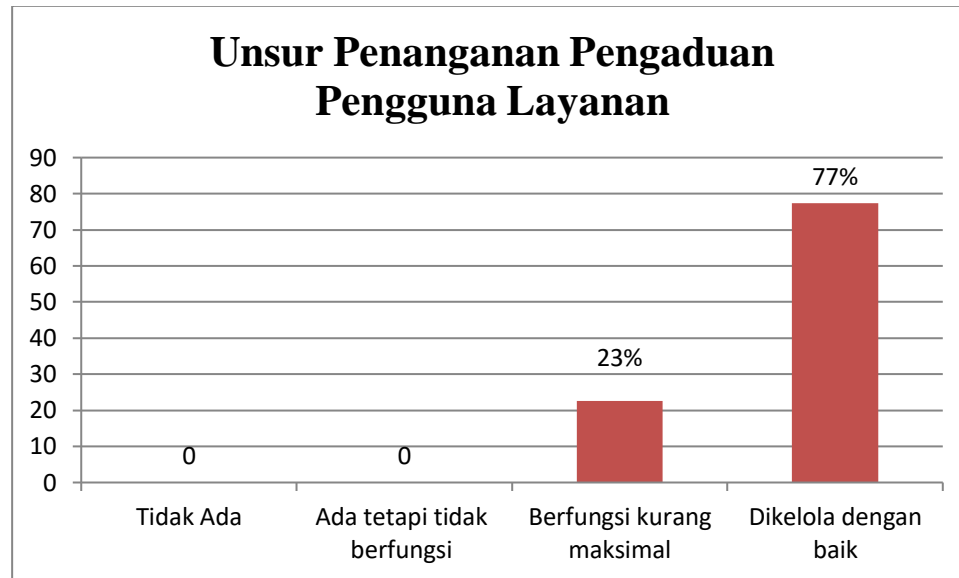


Gambar 12: Grafik Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data di atas jumlah responden yang mengatakan bahwa PPID Universitas Sriwijaya “Baik” dari segi sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan Informasi Publik Universitas Sriwijaya yaitu sebesar 49%, Sedangkan responden yang menjawab “Sangat Baik” 48%. Untuk nilai IKM Perunsur adalah **3,45** dengan predikat **Baik**.

i. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang maksimal	17	23
Dikelola dengan baik	58	77
Jumlah	75	100



Gambar 13: Grafik Unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Lalayanan

Berdasarkan data di atas jumlah responden yang mengatakan penanganan pengaduan pengguna layanan “Dikelola dengan baik” berjumlah paling banyak yaitu 77% dan “berfungsi kurang maksimal” 23%. Hal ini membuktikan bahwa Unit Pelayanan Informasi Publik selalu memberikan pelayanan secara cepat dan efisien, serta menindaklanjuti setiap informasi yang diajukan oleh pemohon Informasi. Untuk nilai IKM Perunsur adalah **3,77** dengan predikat **Sangat Baik**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya yang dilaksanakan periode Januari – Desember 2020, skor kepuasan masyarakat adalah **87,70** dengan predikat **Baik**. Dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan informasi publik PPID Universitas Sriwijaya telah berjalan dengan baik, dan akan tetap dipertahankan dan tetap berbenah dalam rangka memberikan pelayanan informasi yang terbaik bagi masyarakat.
2. Unsur pelayanan yang dinilai tertinggi oleh responden adalah unsur biaya/tarif dengan skor nilai **IKM 96,00** dengan predikat **Sangat Baik** sedangkan yang terendah adalah unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan skor **82,00** predikat **Baik**.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil survei bahwa masih ada responden yang memberikan penilaian terhadap unsur yang dinilai dengan nilai 2 seperti Persyaratan, prosedur, waktu pelayanan , produk spesifikasi jenis pelayanan dan saran prasana, hal ini tentunya akan menjadi perhatian dan tindak lanjut yang serius dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan informasi publik di Ruang PPID Universitas Sriwijaya.

Inderalaya, Desember 2020

PPID Pelaksana
Universitas Sriwijaya,



Muhammad Said
Prof. Dr. Ir. Muhammad Said, M.Sc.
NIP 196108121987031003

LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Jalan Palembang – Prabumulih KM 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir 30662
Telepon (0711) 580069, 580169, 580275, Faksimili (711) 580644

Laman: www.unsri.ac.id

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG : Pelayanan Informasi
UNIT PELAYANAN : Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi
ALAMAT : Jalan Palembang-Prabumulih KM 32 Indralaya Kabuapten Ogan Ilir
Provinsi Sumatera Selatan
TELEPON/FAX : (0711) 580069 e-mail : ppid@unsri.ac.id / humas@unsri.ac.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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Jalan Palembang – Prabumulih KM 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir 30662
Telepon (0711) 580069, 580169, 580275, Faksimili (711) 580644

Laman: www.unsri.ac.id

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

**Lampiran 2 : Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi
PPID Universitas Sriwijaya**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	3	3	4	3	3	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	4	3	4	4	3
10	3	2	4	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	4	3	4	4	4	3
12	3	4	3	4	3	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	4	3	4	3	3
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	3	3	4	3	4	3
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3
21	4	3	4	4	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	3	3	3	4	4	4
29	4	4	4	3	3	3	3	3	4
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3
31	4	3	4	3	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	3	4	3	4
41	3	4	4	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3
45	3	3	3	4	3	3	4	3	3
46	4	3	4	4	4	4	4	3	4
47	4	4	3	4	3	3	4	3	4
48	3	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	3	4	3	3	3	4	4
50	2	4	2	4	2	3	3	3	3
51	3	3	3	4	2	2	3	2	4
52	4	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	4	2	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4
56	3	3	3	4	3	4	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	4	4	4
58	3	4	3	4	4	3	4	4	3
59	3	3	3	4	3	3	4	3	4
60	4	3	4	4	3	4	3	3	4
61	4	3	3	4	4	4	4	4	4
62	3	4	3	4	3	4	3	3	4
63	3	4	4	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	3	3	3	3	4
70	4	4	3	4	3	4	4	4	4
71	3	3	3	4	4	3	4	3	4
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	3	4	4	3	4
74	4	3	3	4	4	4	4	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur	257	256	252	288	246	260	267	259	283
IKM per Unsur = <i>Total nilai per unsur / jumlah responden</i>	3,43	3,41	3,36	3,84	3,28	3,47	3,56	3,45	3,77
Total nilai semua unsur	2368								
Skor KM Total = <i>Total nilai semua unsur / (jm responden x jm unsur) x 100 / 4</i>	87,70								

Keterangan :

U1 - U9 = Unsur -Unsur Pelayanan

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

KM = Kepuasan Masyarakat

KODE	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur pelayanan
U3	waktu pelayanan
U4	Biaya/Tarif Pelayanan
U5	Produk pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Prilaku pelaksana
U8	Sarana dan prasarana
U9	Penanganan Pengaduan

Mutu Pelayanan :

A(Sangat Baik)	:88,31 - 100,00
B(Baik)	:76,61 - 88,30
C(Kurang Baik)	:65,00 - 76,60
D(Tidak Baik)	:25,00 - 64,99

**Lampiran 3 : Skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Informasi Publik
PPID Universitas Sriwijaya**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMNETASI (PPID)
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PERIODE JANUARI - NOVEMBER 2020**

NILAI IKM	NAMA LAYAN : INFORMASI PUBLIK PPID
<h1>87,70</h1>	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 75 orang JENIS KELAMIN : L= 29 orang / P= 46 orang PENDIDIKAN : SLTA = 37 orang S1 = 35 orang S2/S3 = 3 orang</p> <p style="text-align: center;">Periode Survei Januari- Desember 2020</p>

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

PPID Pejabat Pengelola
Informasi dan Dokumentasi



Hak Anda untuk Tahu!