



PEMERINTAH KOTA MATARAM



@skmmataram

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survey Kepuasan Masyarakat
Terhadap PPID Kota Mataram

LAYANAN BIDANG INFORMASI
DAN KOMUNIKASI PUBLIK

Disusun oleh

TIM SURVEI DINAS KOMINFO KOTA MATARAM
SEMESTER 2 TAHUN 2019

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat PPID Semester II Tahun 2019. Pelaksanaan Survei ini telah mendapatkan rekomendasi dari Badan Pusat Statistik Kota Mataram dengan Nomor Rekomendasai V-19.5271.001 dan pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram selaku penyelenggara pelayanan publik bidang Informasi dan Komunikasi Publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Mataram selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan publik untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Mataram khususnya pada pelayanan terkait dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak terutama responden yang telah yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Semester II Tahun 2019 dan semoga hasil survei ini dapat memberikan informasi yang lebih terhadap peningkatan kualitas layanan Informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram kepada masyarakat.

Mataram, 31 Desember 2019

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Mataram



Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH.

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19710809 199110 1 001

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	3
C. Manfaat	4
D. Ruang Lingkup	4
BAB II PROFILE PENYELENGGARA SURVEI LAYANAN	6
A. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram	6
B. Jenis Pelayanan	10
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Pelayanan Publik	12
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	15
BAB IV METODE PENYUSUNAN IKM.....	18
A. Pendekatan dan Prosedur Survei	19
B. Ruang Lingkup dan Muatan Survei	20
C. Lokasi dan Waktu / Jadwal Kegiatan	21
D. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data	21
E. Populasi dan Sampel.....	24
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Karakteristik Responden.....	26
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Penilaian	29
C. Data Perbandingan Hasil IKM Pedr Unsur Penilaian Semester II dengan Semester I Tahun 2019	35
D. Saran dan Masukan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	39
E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	41
BAB VI PENUTUP	44
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	45
LAMPIRAN DAFTAR KUISIONER DAN HASIL ANALISIS IKM	

BAB |

Pendahuluan

Pada organisasi penyelenggara pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik PPID yang didalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh PPID dalam memberikan pelayanan yang bermutu, dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu upaya Pemerintah mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*) melalui pelayanan masyarakat dibidang Informasi dan Komunikasi Publik maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram melaksanakan pengukuran Kepuasan Masyarakat dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PPID Dinas Kominfo Kota Mataram. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari PPID dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya,

Good governance adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar bahwa siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankannya dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Dengan kata lain tidak ada pemerintahan yang dapat disebut lebih atau semakin baik jika tidak ada bukti bahwa pelayanan publik semakin baik dan semakin berkualitas.

Pada organisasi penyelenggara pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan. Kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

Dalam pengelolaan pelayanan publik di Indonesia sejak reformasi, telah terbit sejumlah produk hukum nasional yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sejumlah kebijakan nasional antara lain :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal.
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Pertanian No 78/Permentan/OT.140/8/2013 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pertanian.
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan PPID Kota Mataram kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan pada pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

C. Manfaat

Dengan tersedianya data survei secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan PPID dalam penyelenggaraan pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PPID Utama Kota Mataram secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh PPID Kota Mataram
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan PPID Kota Mataram
5. Memacu persaingan positif dan upaya peningkatan kinerja pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram (PPID)

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Catatan :

Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen)

Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Profil Penyelenggara Survei Pelayanan

A. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Mataram merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk untuk memenuhi ketentuan Peraturan Pemerintah nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan melaksanakan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram serta memperhatikan kebutuhan pelayanan masyarakat sebagaimana hasil analisa Tim Analisis Jabatan dan Pengukuran Beban Kerja dalam rangka pengembangan dan pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, maka dibentuklah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram .

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sesuai dengan Peraturan Walikota Mataram Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram tentunya diharapkan memenuhi tuntutan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan bidang komunikasi dan informasi kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan transparan dan akuntabel sesuai dengan era keterbukaan informasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta implementasi *e-Government* yang dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif, merupakan konsep yang sinergi antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui kesiapan infrastruktur dan sumber daya aparatur sebagai pelayan masyarakat.

Bidang-Bidang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram:

1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri atas:
 - Seksi Pengelolaan Informasi Publik;

- Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.
 - Seksi Layanan Informasi Publik
2. Bidang Penyelenggaraan e-Government, terdiri atas :
- Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
 - Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Data dan Aplikasi;
 - Seksi Layanan e-Government.
3. Bidang Persandian dan Statistik, terdiri atas :
- Seksi Tata Kelola Penjaminan Keamanan Informasi berklasifikasi;
 - Seksi Layanan Operasional Persandian;
 - Seksi Statistik.

VISI DAN MISI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM

VISI :

“TERWUJUDNYA PELAYANAN INFORMASI YANG VALID, TRANSPARAN DAN AMAN”

MISI :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dan system aplikasi yang berbasis teknologi informasi
2. Menciptakan keamanan sistem informasi yang aman dan handal
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.
4. Penyajian Informasi Publik yang akurat dan faktual

TUGAS POKOK DAN FUNGSI

TUPOKSI

Membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang Komunikasi dan Informatika yang meliputi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, penyelenggaraan e-Government, Persandian dan Statistik Untuk melaksanakan Tugas Pokok, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram menyelenggarakan Fungsi sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. Melaksanakan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya
4. Melaksanakan Administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan

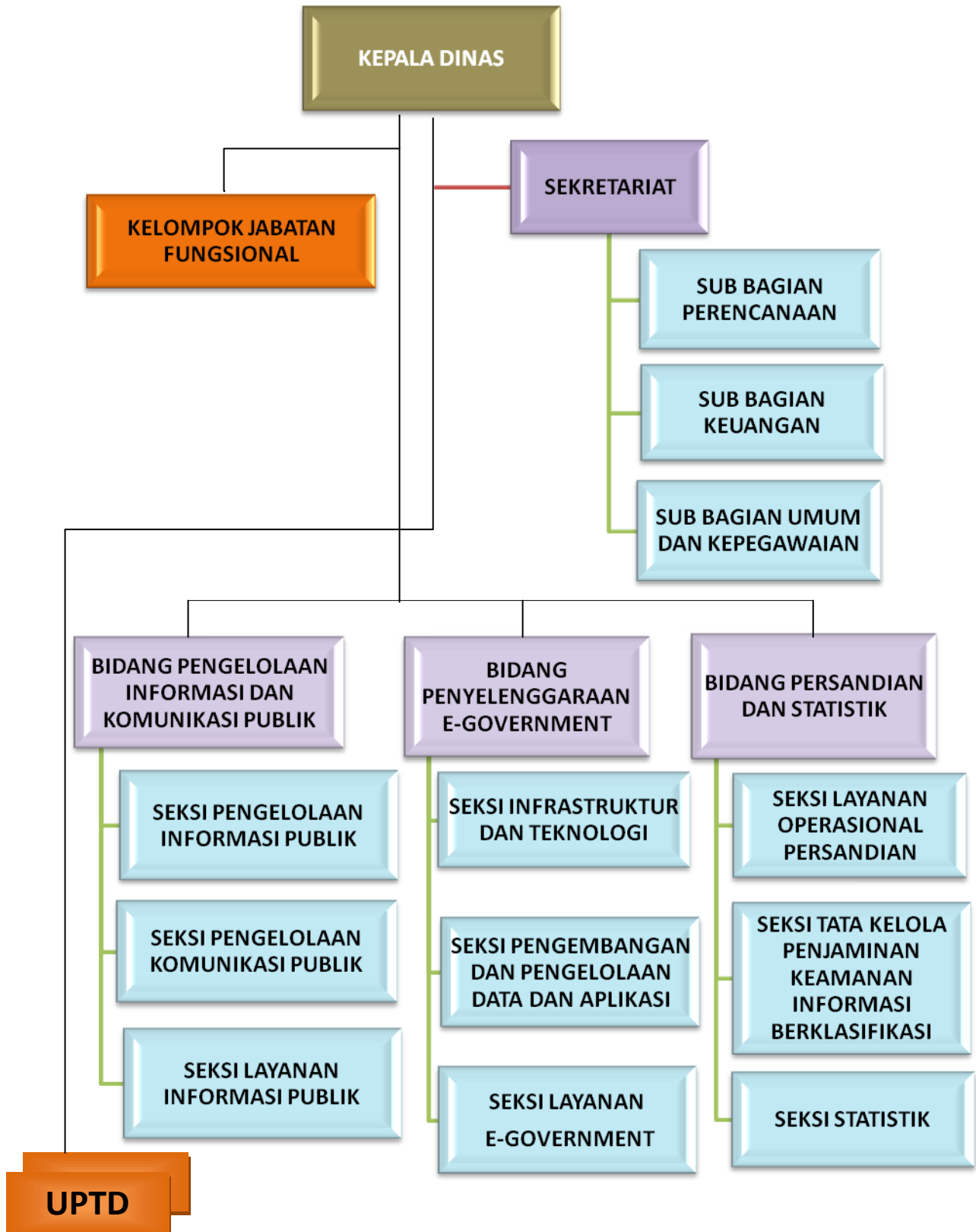
5. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

SUSUNAN ORGANISASI

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram terdiri dari :

- a. Kepala
- b. Sekretariat terdiri atas:
 1. Sub Bagian Perencanaan
 2. Sub Bagian Keuangan
 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang terdiri dari
 1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri atas:
 - Seksi Pengelolaan Informasi Publik;
 - Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.
 - Seksi Layanan Informasi Publik
 2. Bidang Penyelenggaraan e-Government, terdiri atas :
 - Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
 - Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Data dan Aplikasi;
 - Seksi Layanan e-Government.
 3. Bidang Persandian dan Statistik, terdiri atas :
 - Seksi Tata Kelola Penjaminan Keamanan Informasi berklasifikasi;
 - Seksi Layanan Operasional Persandian;
 - Seksi Statistik.
- d. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan
- e. Kelompok Fungsional

**PERATURAN WALIKOTA MATARAM NOMOR : 49 TAHUN 2016 TENTANG
KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM**



B. Jenis Pelayanan

Kategori	Jenis Pelayanan
Non Perijinan	1. Pelayanan Permohonan Informasi Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Tabel1. Kategori dan Jenis Pelayanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

BAB III

Tinjauan Pustaka

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima

Masyarakat yang puas atas pelayanan yang diberikan akan memberikan manfaat ekonomi dan sosial atas keberadaan

Penyelenggara layanan Publik, dalam makna pemerintahan yang sedang berjalan

A. Pelayanan Publik

Dalam konteks era desentralisasi, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) dengan ciri-ciri: (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat, (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama, (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan, (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (f) padahal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan, (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan, (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan (i) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan *profesionalisme*, *kompetensi*, *empathy* dan *etika*. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (*birokratis*), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Masyarakat yang puas atas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik akan memberikan manfaat ekonomi dan sosial atas keberadaan organisasi bersangkutan, dalam makna pemerintahan yang sedang berjalan. *Good will* dari

organisasi publik akan memunculkan manfaat positif berupa loyalnya masyarakat atas pemerintahan yang berlangsung.

Loyalitas masyarakat atas pemerintahan yang berjalan akan menumbuhkan komitmen dari masyarakat. Komitmen tersebut menunjukkan upaya dari masyarakat untuk selalu berupaya untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi pemerintah¹. Manfaat ini akan memiliki *multiflier effect*, dimana organisasi akan selalu mendapatkan dukungan dari masyarakat, sehingga setiap program yang dijalankan akan selalu diterima dan diaktualisasi oleh masyarakat. Kondisi yang sebaliknya juga dapat terjadi jika ternyata masyarakat tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik. Pengaduan dengan *voice response*, *private response* dan *third party response*, akan memberikan dampak yang buruk terhadap nama organisasi yang bersangkutan.

Dalam perjalanannya, konsep yang dibangun dalam mengelola organisasi publik haruslah disesuaikan dengan perubahan kondisi yang ada. Organisasi publik dalam pelaksanaan fungsinya seharusnya mengacu pada upaya untuk meningkatkan kinerjanya, dimana hasil yang dimaksud adalah *outcome* (manfaat) yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Organisasi publik tidak lagi mengukur kinerjanya hanya dengan membandingkan capaian output terhadap inputnya saja.

Konsep tersebut di atas menjadi acuan, karena pengukuran hasil kerja dengan melihat input dan output saja akan berdampak pada ketidakmampuan dari organisasi publik dalam melihat keberadaannya dalam melayani masyarakat.

Organisasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat akan selalu memperhatikan efek kebijakan yang dirumuskan. Organisasi publik menghasilkan pelayanan publik yang menunjukkan “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan”².

Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi³ memberikan perhatian, sehingga penilaian kinerja sebuah organisasi pemerintah dapat menggunakan penilaian dari masyarakat yang dikenal dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)⁴

¹Robbins, P. Stephen, 2003, Perilaku Organisasi Jilid 1, PT Indeks Kelompok Gramedia

²Mahmudi, 2007, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN Yogyakarta.

³Sebelumnya adalah Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

⁴Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Kepmenpan Nomor 26 Tahun 2004

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Hubungan masyarakat dengan negara pada dasarnya sama dengan hubungan konsumen dengan perusahaan. Masyarakat melakukan pengorbanan dalam berbagai bentuk, termasuk bentuk finansial untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari negara. Pelayanan berkualitas menunjukkan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen atau masyarakat⁵

Pengukuran kepuasan masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah ditetapkan oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam pedoman tersebut didefinisikan bahwa "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".⁶

Pengukuran ini kemudian disempurnakan melalui Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 unsur minimal yang menjadi dasar pengukuran. Keempat belas unsur tersebut adalah sebagai berikut:

⁵Fandy, Tjiptono, 1996, Strategi Bisnis dan Manajemen, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta

⁶Menpan, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, 2004, hal 6.

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administatif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan dalam peraturan Menteri PAN& RB Nomor 14 Tahun 2017, variabel pengukuran disederhanakan menjadi sembilan variabel 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 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**

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. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

9. **Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dan Prasarana adalah segala sesuatu merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

BAB IV

METODE PENYUSUNAN IKM

Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pendekatan partisipatif dari semua responden dengan tujuan memperoleh umpan balik atas pencapaian kinerja dan pelayanan

A. Pendekatan dan Prosedur Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan PPID ini dilakukan berdasarkan pendekatan partisipatif dari semua responden dengan tujuan memperoleh umpan balik atas pencapaian kinerja dari penyelenggara layanan. Sementara itu perumusan masalah survei ini mencakup variable-variabel kinerja pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, sehingga dapat dikatakan: survei ini merupakan suatu survei deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter, persepsi atau fungsi dari survei tentang suatu kelompok (pengguna layanan bidang informasi dan komunikasi publik).

Survei ini juga merupakan survei observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari responden yang telah memberikan penilaian yang diperoleh melalui data primer dalam pengumpulan data.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan proses dan tahapan umum sebagai berikut :

- Persiapan Awal & Pemantapan Konsep / Skedule
- Penyusunan Konsep survei dan kuesioner
- Persetujuan Konsep dan Validasi Kuesioner
- Pelaksanaan Pengumpulan Data kuesioner oleh tim pengumpul data ditunjuk
- Monitoring mutu Pelaksanaan Survei
- Coding, Tabulasi Data dan Pengolahan Data
- Analisa, Interpretasi dan Pemberian Rekomendasi hasil survei
- Penyusunan Laporan Akhir Hasil Penelitian
- Pemeriksaan dan Validasi Laporan
- Penggandaan dan Distribusi Laporan
- Pemaparan / Presentasi Hasil Laporan

B. Ruang Lingkup dan Muatan Survei

1. Ruang Lingkup

Pekerjaan Ruang lingkup survei Layanan PPID dalam Penyusunan Desain dan Kelengkapan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019 secara umum akan mencakup :

- Penyusunan desain survei
- Penyusunan desain instrumen
- Penyusunan jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
- Pelaksanaan monitoring kualitas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
- Penelaahan/analisis hasil survei kepuasan masyarakat
- Pemberian rekomendasi hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

2. Cakupan Muatan

Muatan survei ini meliputi:

- a. Identitas responden
- b. Kepuasan terhadap aspek pelayanan
- c. Kepuasan terhadap aspek kualitas layanan yang dikategorikan sebagai berikut:
 - Persyaratan
 - Sistem, mekanisme dan Prosedur
 - Waktu penyelesaian
 - Biaya/Tarif
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - Kompetensi Pelaksana
 - Perilaku Pelaksana
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

C. Lokasi dan Waktu / Jadwal Kegiatan

Aktivitas Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama masa 30 (tiga puluh) hari kalendar dengan rencana jadwal sebagaimana berikut :

Kegiatan Survei	Penanggung Jawab	Bulan			
		M1	M2	M3	M4
Persiapan Awal & Pemantapan Konsep / Skedule	Tim				
Penyusunan Konsep survei dan kuesioner	Tim				
Persetujuan Konsep dan Validasi Kuesioner	Tim				
Pelaksanaan Pengumpulan Data kuesioner oleh tim pengumpul data ditunjuk	Surveyor				
Monitoring Pelaksanaan Survei	Tim				
Coding, Tabulasi Data dan Pengolahan Data	Tim				
Analisa, Interpretasi dan Pemberian Rekomendasi hasil survei	Tim				
Penyusunan Laporan Akhir Hasil Survei	Tim				
Pemeriksaan dan Validasi Laporan	Tim				
Penggandaan dan Distribusi Laporan	Tim				
Pemaparan / Presentasi Hasil Laporan	Tim				

D. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Survei

Dalam survei Pengukuran Kepuasan Masyarakat ini, digunakan metode survei dengan beberapa cara dalam pengumpulan data yaitu :

1. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengirimkan daftar pertanyaan melalui WhatsApp untuk diisi sendiri oleh responden atau dengan panduan pengisian kuesioner atau pendampingan petugas yang telah ditunjuk, namun tidak mempengaruhi objektivitas penilaian.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden terkait pertanyaan yang ada dan jawaban responden terekam secara langsung kedalam form database.

Data yang dikumpulkan dalam survei ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer akan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk para responden dan wawancara secara langsung, sedangkan data sekunder meliputi semua data yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik yang berjalan, data dari sumber kepustakaan serta data-data yang relevan, termasuk data primer yang sudah diolah menjadi bentuk tabel, grafik, diagram, dan lain sebagainya.

Secara lebih lanjut, teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut : Pengumpulan data pada survei ini dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner dari responden yang terpilih sebagai sampel termasuk aktivitas wawancara secara langsung terhadap kegiatan pelayanan. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dalam pengumpulan data, kuesioner dirancang dalam format yang menarik, pertanyaan yang diajukan singkat dan jelas, diharapkan lama waktu pengisian / wawancara sekitar 15-30 menit/responden.

Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer termasuk juga yang diperoleh dari objek survei, data-data terkait operasional pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik, data keluhan dan pengaduan responden tahun terkait atau tahun sebelumnya dengan mengisi Saran dan Masukan yang sudah disediakan pada pertanyaan kuisisioner..

Untuk lebih mengefektifkan pengukuran kepuasan responden, maka perancangan dan pemakaian kuesioner merupakan hal penting dalam metode dan teknik mengumpulkan data, karena analisis data kualitatif dan kuantitatif akan diolah berdasarkan kuesioner tersebut. Sebuah kuesioner yang baik adalah kuesioner yang mengandung pertanyaan yang baik, dalam arti sedemikian sehingga tidak menimbulkan arti (konotasi) yang lain pada diri responden.

Berdasarkan hal tersebut, maka tim survei akan mengupayakan untuk melakukan perancangan dan penyiapan kuesioner pengukuran kepuasan masyarakat secara tepat, baik dan juga harus tervalidasi dengan pengujian yang sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Pengolahan Data

Nilai survei masih mengadopsi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata} = (\text{Jumlah Bobot})/(\text{Jumlah Unsur}) = 1/8$$

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

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

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

Nilai IKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 2 : Nilai Persepsi, Interval Indeks, Interval Koversi Indeks, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 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 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan pengukuran di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan masing-masing jenis pelayanan.

Untuk menguji kualitas data, maka data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing quesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

E. Populasi dan Sampel

Populasi survei ini adalah total / seluruh masyarakat pengguna layanan pada periode semester II Tahun 2019 (Sejak Juli hingga waktu dilaksanakannya Survei). Responden dalam survei ini adalah Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Mataram dan Masyarakat pengguna layanan bidang informasi dan komunikasi publik dengan Jumlah total populasi yang diperoleh adalah sebanyak 366 yang akan di sampling sesuai persyaratan kerja / metode.

Berdasarkan perhitungan sesuai dengan jumlah populasi diatas, maka setidaknya jumlah sample minimal yang akan dilakukan survei dari total populasi responden yang ada adalah sebesar 28 responden, namun sesuai target dari penyelenggara layanan setidaknya mencakup 46 responden untuk setiap layanan.

BAB V

Hasil dan Pembahasan

Profil responden dalam penyusunan tingkat kepuasan masyarakat ini perlu dideskripsikan untuk memperoleh gambaran mengenai jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden

A. Karakteristik Responden

Profil responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini perlu dideskripsikan untuk memperoleh gambaran mengenai umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden. Masing-masing karakteristik tersebut dapat memberikan gambaran tertentu terhadap jenis pelayanan yang diberikan oleh PPID Kota Mataram. Berikut ini disajikan profile responden dari masing-masing karakteristik tersebut.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3. Persentase Jenis Kelamin Responden pada Jenis Pelayanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin (%)	
		L	P
1	Pelayanan Permohonan Informasi Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	67,57	32,43

Jika dilihat dari tabel 1 tersebut, nampak bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki mendominasi pada semua jenis pelayanan dibandingkan dengan jenis kelamin Perempuan.

2. Pendidikan Responden

Tabel 4. Persentase Tingkat Pendidikan Responden pada Jenis Pelayanan PPID Kota Mataram

No	Organisasi	Pendidikan (%)			
		S1 / S2 / S3	D1 / D2 / D3	SMA / SMK / Aliyah	Lainnya
1	Pelayanan Permohonan Informasi Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	70,27	16,22	0	13,51

Jika melihat tabel di atas maka responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 merupakan responden yang dominan pada semua jenis pelayanan.

3. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Persentase Jenis Pekerjaan Responden Jenis Pelayanan Publik PPID Kota Mataram

No	Organisasi	Pekerjaan (%)				
		Pelajar / Mahasiswa	Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Wiraswasta / Pedagang	Tidak Bekerja
	Pelayanan Permohonan Informasi Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	8,11	75,68	10,81	5,41	0

Dari tabel 5 terlihat bahwa pekerjaan responden didominasi oleh pekerjaan Pegawai Negeri dan Wiraswasta

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Penilaian

Pengukuran / survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan PPID Kota Mataram ini dilaksanakan pada semester II yaitu bulan Juli sampai dengan Desember 2019. Survei dilaksanakan dengan metode *e-survei* dengan pendalaman wawancara dengan instrumen berupa kuesioner. Populasi survei ini adalah semua masyarakat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna layanan di Kota Mataram, sejumlah 366 (tiga ratus enam puluh enam) orang.

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, dan dalam variable pengukuran ini yang digunakan adalah 8 variabel antara lain :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

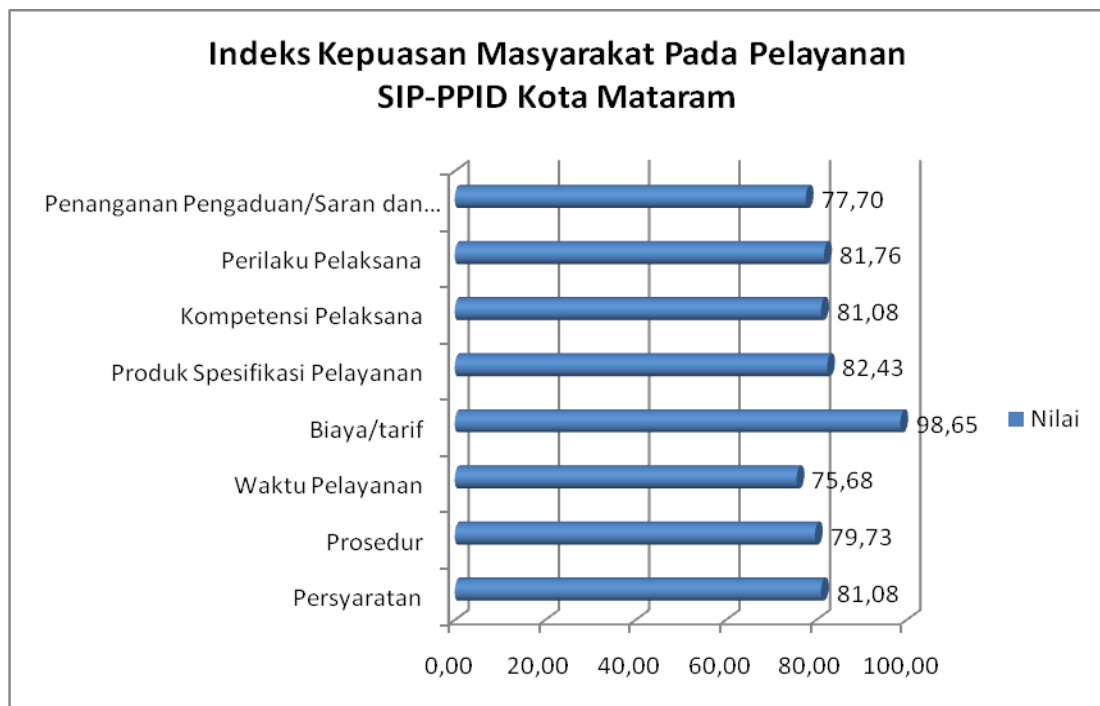
Berikut ini disajikan table dan grafik hasil survei Kepuasan Masyarakat dari 8 (delapan) jenis pelayanan bidang Komunikasi dan Informasi publik yang menggunakan 8 (delapan) variabel pengukuran dan metode elektronik (*e-Survei*) dengan pendalam wawancara yang hasilnya dikonversi dalam ukuran indeks.

Tabel 6 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Publik PPID Kota Mataram

No	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%)
		PPID
1	Persyaratan	81,08
2	Prosedur	79,73
3	Waktu Pelayanan	75,68
4	Biaya / Tarif	98,65
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	82,43
6	Kompetensi Pelaksana	81,08
7	Perilaku Pelaksana	81,76
8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	77,70
IKM Rata - Rata		82,26

Berdasarkan tabel 6, terlihat secara jenis layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang disurvei memiliki nilai rata-rata indeks antara 62,51 – 81,25, yang artinya bahwa nilai indeks survei rata-rata setiap Jenis Pelayanan adalah bernilai **B (Baik)**.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Publik PPID Kota Mataram



Tabel 7. Data Perbandingan Hasil IKM Pada Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Publik PPID Semester II dengan Semester I Tahun 2019

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	SEMESTER II	SEMESTER I
	Pelayanan Permohonan Informasi Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	U1	Persyaratan	81,08	73,09
		U2	Prosedur	79,73	73,73
		U3	Waktu Pelayanan	75,68	70,97
		U4	Biaya / Tarif	98,65	95,55
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	82,43	73,73
		U6	Kompetensi Pelaksana	81,08	73,52
		U7	Perilaku Pelaksana	81,76	73,73
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	77,70	73,52
IKM Rata-Rata				82,26	75,49

Dari hasil penyajian tabel 7 Data Perbandingan Hasil IKM Pada Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Publik PPID Kota Mataram Semester II dengan Semester I Tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa IKM rata-rata semester II tahun 2019 sebesar 82,26 dan IKM rata-rata semester I tahun 2019 sebesar 75,49, dengan nilai interval konversi IKM sebesar 82,26 hasil tersebut menyatakan bahwa Mutu Pelayanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram termasuk dalam kategori A (Sangat Baik), yang artinya nilai pada semua unsur pelayanan menunjukkan kearah peningkatan yang baik.

C. Saran dan Masukan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun hasil Hasil survei ini diperoleh dari hasil saran dan masukan responden yang dimasukkan di dalam kuesioner yang telah disebar. Rangkuman dari saran-saran perbaikan atas layanan publik PPID Kota Mataram yang diusulkan responden dapat disimpulkan, antara lain yaitu :

1. Mohon diadakan sosialisasi kepada masyarakat lebih intens agar program layanan PPID lebih bisa dikenal oleh semua lapisan masyarakat

2. Agar layanan aplikasi pengaduan sejenis yang ada saling terintegrasi
3. Perlu adanya layanan satu pintu untuk lebih memudahkan koordinasi antar lembaga/unsur baik dalam satu kedinasan maupun antar dinas
4. Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan keterbukaan informasi publik.
5. Update data informasi secara berkala perlu dilakukan
6. Website PPID perlu diperbarui dan selalu update melalui IG, FB, WA atau media sosial lainnya
7. Jenis informasi yg dibutuhkan masyarakat harus lebih banyak dan update.
8. Kuatkan fungsi dan tugas pengelola layanan informasi
9. Informasi yg disajikan lewat website Kota Mataram agar dpt diperbaharui setiap saat
10. Update program kegiatan layanan melalui medsos lebih digencarkan, karena orang-orang jarang membuka website tapi lebih suka membuka media sosial

BAB VI

Penutup

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya

A. Kesimpulan

Kesimpulan Dari hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan publik PPID Kota Mataram Semester II Tahun 2019 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan publik PPID sebanyak 366 orang;
2. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan publik PPID mayoritas laki-laki (70,18%) dan berumur antara 21 s.d 50 tahun, dengan latar belakang pendidikan S1/S2/S3 (70,77%) dan berprofesi pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (72,68%) dan Pedagang (11,20%);
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur penanganan pengaduan nilai unsur pelayanan adalah 53,92, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat; dan
4. Nilai Indeks Pelayanan publik PPID setelah dikonversi mendapatkan nilai 82,26 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori A dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

B. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada PPID Kota Mataram Semester II Tahun 2019, disarankan sebagai berikut:

1. Mengadakan Sosialisasi layanan Informasi Publik melalui Kecamatan dan Kelurahan untuk mencapai semua lapisan masyarakat
2. Rapat koordinasi antar bidang dan Perangkat Daerah terkait layanan Keterbukaan Informasi Publik
3. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia pengelola layanan dengan mengikutsertakan Bimbingan Teknis terkait layanan
4. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan diperbaharui secara terus menerus seperti website layanan informasi public agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat

5. Membuat media sosial untuk desiminasi layanan Keterbukaan Informasi Publik
6. Rapat rutin bersama tim layanan untuk evaluasi kinerja tim

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Publik PPID diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit penyelenggara layanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.