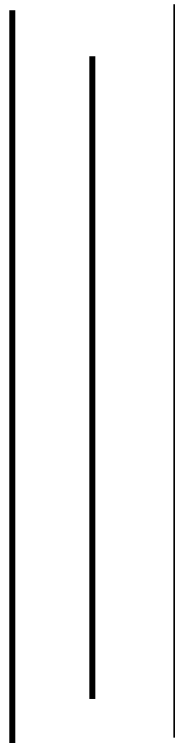




**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK  
TAHUN 2019**



**OLEH :**

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi dan Dokumentasi 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 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, 4 Agustus 2020

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
Pemerintah Provinsi Jawa Tengah  
Selaku PPID Utama**

**Riena Retnaningrum, SH**  
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 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.

### **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 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah;

8. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2012 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

Untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan oleh PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan lebih baik

### IV. Manfaat

Dengan dilakukannya survey Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain :

1. Sebagai bahan penetapan kebijakan kedepannya atas hasil dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. Mengetahui Kelemahan atau kekurangan dari 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 sesuai Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi :

1. Persyaratan 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

#### I. Penetapan pelaksanaan

Survey dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali.

#### 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 Survey 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, pada bagian pertama berisi judul kuesioner;
  - b. Bagian Kedua, pada bagian kedua berisikan identitas responden;
  - c. Bagian Ketiga, pada bagian ketiga berisikan kategori pelayanan dan daftar pertanyaan yang terstruktur berisi jawaban dengan pilihan.
2. Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda yang terdiri dari 4 kategori yaitu :
- a. Sangat Tidak Puas, diberi nilai persepsi 1
  - b. Tidak Puas, diberi nilai persepsi 2
  - c. Kurang Puas, diberi nilai persepsi 3
  - d. Puas diberi nilai persepsi 4
  - e. Sangat Puas diberi nilai persepsi 5
3. Langkah Pengolahan Data

Berikut ini merupakan interpretasi terhadap persepsi penilaian IKM:

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 1,59	20,00 – 39,99	E	Sangat Tidak Puas
2	1,60 – 2,59	40,00 – 59,99	D	Tidak Puas

3	2,60 – 3,59	60,00 – 79,99	C	Kurang Puas
4	3,60 – 4,59	80,00 – 89,99	B	Puas
5	4,60 - 5,00	90,00 – 100,00	A	Sangat Puas

#### 4. Penetapan Responden dan Waktu

- a. Penetapan jumlah responden ditentukan dengan pengisian kuesioner pada Web PPID (<https://ppid.jatengprov.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat/>) dan pengguna layanan Jateng Slim rata – rata setiap harinya. Adapun rincian jumlah responden sebagai berikut :

<b>Periode</b>	<b>Jumlah</b>
– Januari	7
– Pebruari	4
– Maret	8
– April	5
– Mei	2
– Juni	3
– Juli	7
– Agustus	4
– September	3
– Oktober	0
– Nopember	2
– Desember	4
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

b. Waktu Pengumpulan Data

Waktu Pengumpulan data dilakukan pada akhir minggu keempat yakni Bulan Desember 2019.

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/indeks-kepuasan-masyarakat/> dan pelayanan langsung ke kantor.

d. Pengolahan Data

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

e. Penyusunan Laporan

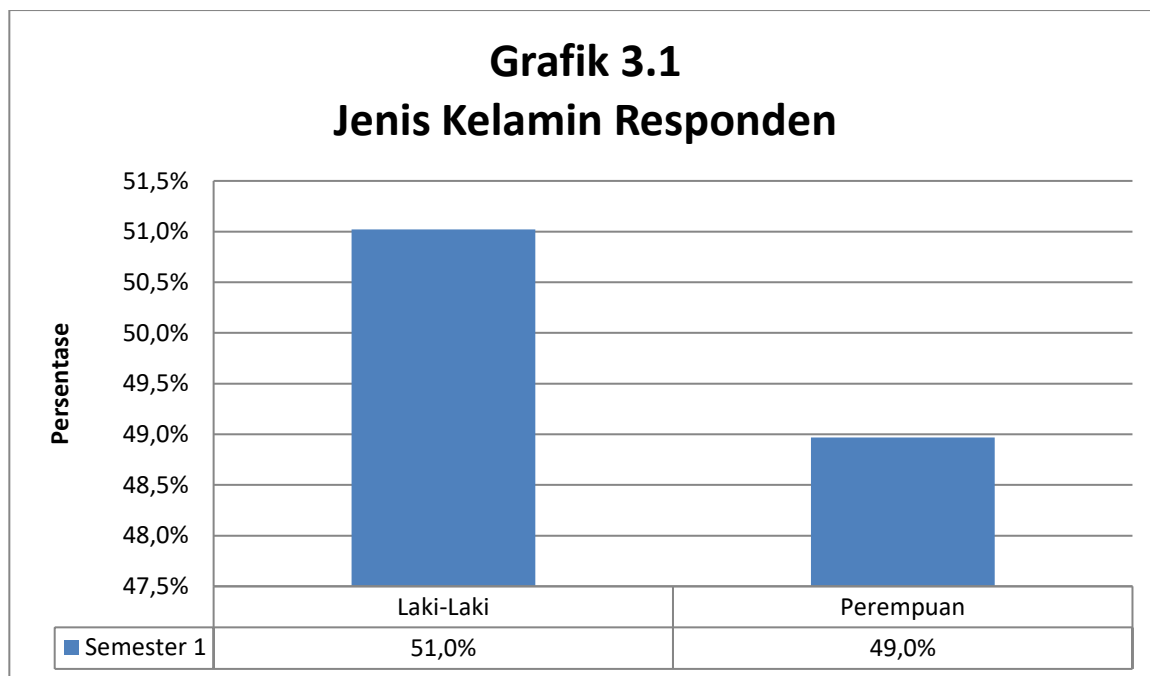
Hasil Survey disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Hasil ini juga dapat dijadikan bahan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



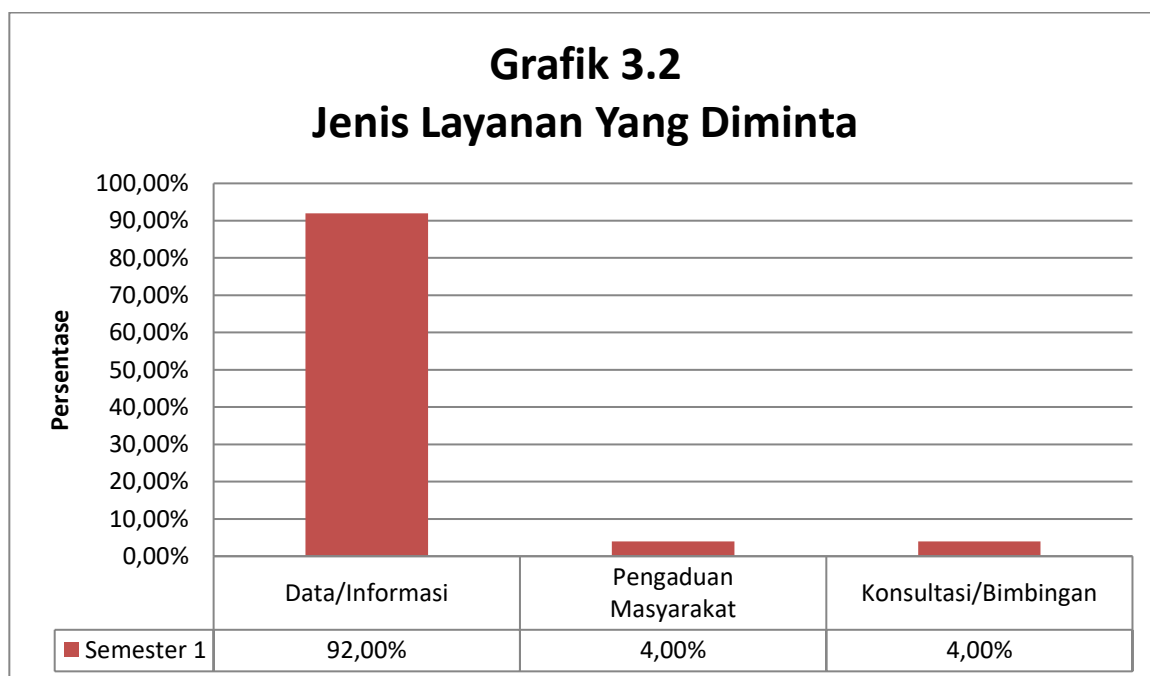
### BAB III HASIL PEMBAHASAN

#### I. Hasil

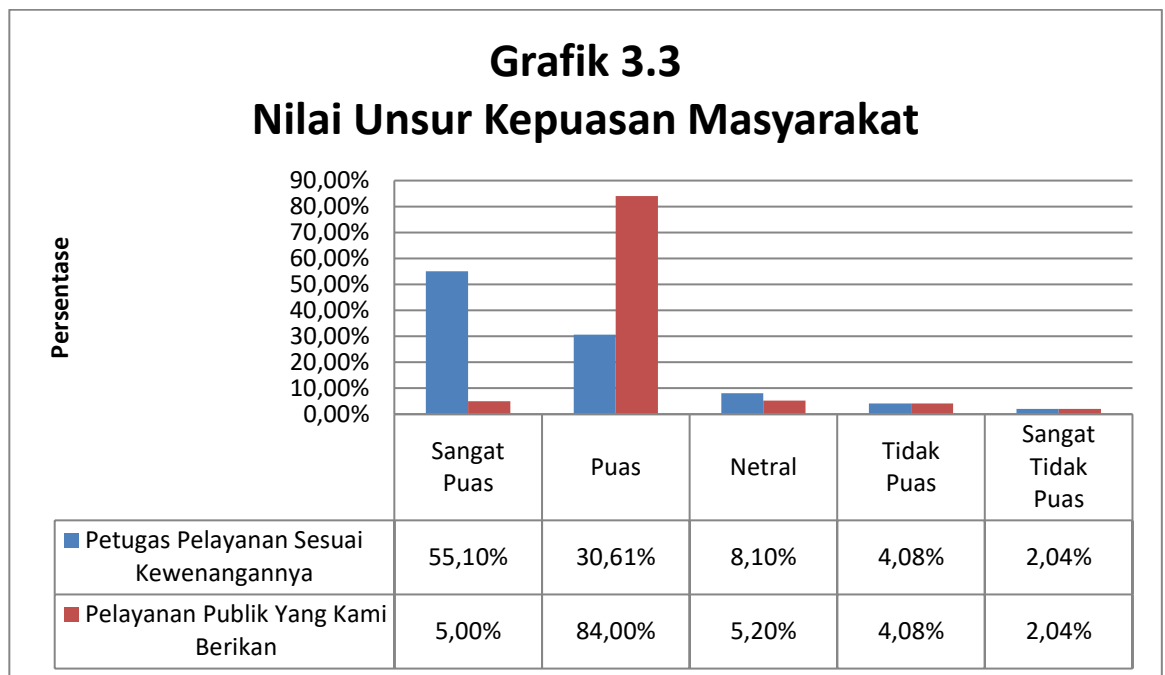
##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



##### 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diminta



### 3. Jumlah Nilai per Unsur Kepuasan Masyarakat



## II. Pembahasan

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 2 (dua) unsur yang dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan. Terdapat 2 (dua) hal penting yang harus diutamakan dalam meningkatkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan yang dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya terjangkau oleh masyarakat. Kedua, indikator suffisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, dan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **I. Kesimpulan**

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah adalah Puas (84.00%).
2. Masih adanya beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam hal ketepatan waktu dan persyaratan petugas pelayanan.

#### **II. SARAN**

Mengingatkan kembali kepada semua PPID Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tentang kewajiban sebagai pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Semarang, 4 Agustus 2020

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
Pemerintah Provinsi Jawa Tengah  
Selaku PPID Utama**

**Riena Retnaningrum, SH**  
NIP. 19641026 198909 2 001