

PPID

Pejabat Pengelola
Informasi dan Dokumentasi
Kabupaten Sintang



LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN DATA
DAN INFORMASI PUBLIK DI
KABUPATEN SINTANG
TAHUN 2021

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SINTANG

Jln. Dr.Wahidin Sudirohusodo Sintang, Tel. 0565-2022933, Faks. 0565-22931

Email : ppid@sintang.go.id website : ppid.sintang.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Data dan Informasi Publik Tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Sintang yang merupakan bentuk pertanggung jawaban dan tolak 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 Kabupaten Sintang. Atas dasar pemikiran perlunya meningkatkan kualitas pelayanan, maka Kabupaten Sintang 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 Kabupaten Sintang.

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

Sintang, 6 Januari 2022

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Sintang
Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sintang



KURNIAWAN, S.Sos., M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19740323 199803 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I. Latar Belakang.....	1
II. Regulasi.....	1
III. Maksud dan Tujuan.....	6
IV. Manfaat.....	6
V. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB II PELAKSANAAN KUISIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (JANUARI- DESEMBER) 2021.....	8
I. Penetapan Pelaksanaan.....	8
II. Persiapan Pelaksanaan.....	8
BAB III HASIL PEMBAHASAN KEPUASAN MASYARAKAT (JANUARI-DESEMBER) TAHUN 2021.....	12
I. Hasil.....	12
II. Pembahasan.....	14
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
I. Kesimpulan.....	15
II. Rekomendasi dan Tindak Lajut.....	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Regulasi.....	1
Tabel 2. 1 Interpretasi Terhadap Persepsi Penilaian IKM Tahun 2021.....	9
Tabel 2. 2 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.....	9
Tabel 3. 1 Nilai Rata-Rata Unsur IKM Tahun 2021.....	1 4
Tabel 4. 1 Nilai IKM Pelayanan PPID Utama Kabupaten Sintang Tahun 2021.....	1 5

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Persentase Responden Berdasarkan Tahun 2021..	1 2
Grafik 3. 2 Jenis Layanan yang Diminta.....	1 3
Grafik 3. 3 Nilai Unsur Kepuasan Masyarakat.....	1 3

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I.....	1 7
LAMPIRAN II.....	2 1

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. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh PPID Pemerintah Kabupaten Sintang 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. Regulasi

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Regulasi

No.	Undang-undang, Peraturan dan Surat Keputusan	Tahun	Tentang
1	Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14	2008	Keterbukaan Informasi Publik

2	Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25	2009	Pelayanan Publik
3	Peraturan Bupati Sintang Nomor 8	2020	Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sintang
4	Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 22	2016	Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat
5	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1	2010	Standar Layanan Informasi Publik
6	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1	2013	Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
7	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1	2017	Pengklasifikasian Informasi Publik
8	Peraturan Komisi Informasi Nomor 1	2018	Standar Layanan Informasi Publik Desa
9	Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik	2017	Pedoman Pengelolaan

	Indonesia Nomor 3		Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
10	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61	2010	Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
11	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96	2012	Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
12	Surat Keputusan Bupati Sintang Nomor 478/162/KEP-DISKOMINFO/2020	2020	Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama dan Pembantu Pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang
13	Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor	2020	Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu

	188.45/45/DISKOMINFO-B.2/III/2020		Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang
14	Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 188.45/39/DISKOMINFO-B.2/I/2020	2020	Standar Operasional Prosedur Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama Pemerintah Kabupaten Sintang
15	Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 188.45/42/KEP-DISKOMINFO/II/2020	2020	Penetapan Standar Biaya Perolehan Salinan Informasi Publik
16	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 001	2020	SOP Penyusunan Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik
17	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 002	2020	SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik
18	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 003	2020	SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik

19	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 004	2020	SOP Penanganan Keberatan Informasi Publik
20	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 005	2020	SOP Fasilitasi Sengketa Informasi Publik
21	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 006	2020	SOP Desk Layanan
22	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 007	2020	SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik
23	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 008	2020	SOP Uji Konsekuensi Informasi Publik
24	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 009	2020	SOP Pendokumentasian Informasi Publik
25	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang Nomor 010	2020	SOP Pendokumentasian Informasi yang dikecualikan

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 Kabupaten Sintang sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik secara lebih baik.

IV. Manfaat

Dengan dilakukannya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh manfaat yaitu :

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

V. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei 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 KUISIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (JANUARI- DESEMBER) 2021

I. Penetapan Pelaksanaan

Survei dilakukan selama 1 (satu) tahun, yakni dimulai pada Bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2021.

II. Persiapan Pelaksanaan

1. Penyusunan kuisisioner

Untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini digunakan kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Sintang Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sintang.

Kuesioner secara umum terbagi dalam :

- a. Bagian Pertama, berisi judul kuesioner;
- b. Bagian Kedua, berisikan identitas responden;
- c. Bagian Ketiga, berisikan kategori pelayanan dan daftar pertanyaan yang terstruktur berisi jawaban dengan pilihan.

2. Kategori Jawaban

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda yang terdiri dari 5 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:

**Tabel 2.1 Interpretasi Terhadap Persepsi Penilaian IKM
Tahun 2021**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 yang disebarkan melalui desk pelayanan PPID Utama Kabupaten Sintang, adapun rincian jumlah responden sebagai berikut :

**Tabel 2.2 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2021**

Bulan	Jumlah
- Januari	7
- Februari	10
- Maret	5
- April	8

- Mei	14
- Juni	11
- Juli	12
- Agustus	3
- September	8
- Oktober	8
- November	1
- Desember	14
TOTAL	101

b. Waktu Pengumpulan Data

Waktu Pengumpulan data dilakukan pada akhir minggu keempat Bulan Desember 2021.

c. Cara Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survei IKM merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang disampaikan secara manual dengan memberikan lembar kuisioner kepada responden melalui desk pelayanan PPID Utama.

d. Pengolahan Data

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

e. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang menyajikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPID Pemerintah Kabupaten Sintang. 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. Pengolahan ini menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM terhadap unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan akan diberi penimbang atau bobot yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{2} = 0.5$$

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

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

Selanjutnya, untuk mempermudah interpretasi dari nilai IKM yang berkisar dari 20,00 sampai 100,00, dilakukan

konversi nilai dasar 20,00 dengan rumus :

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 20,00$$

6. Perangkat Pengelolaan

- a. Pengelolaan secara manual dengan lembar kuisioner ;
- b. Desk Pelayanan PPID Utama.

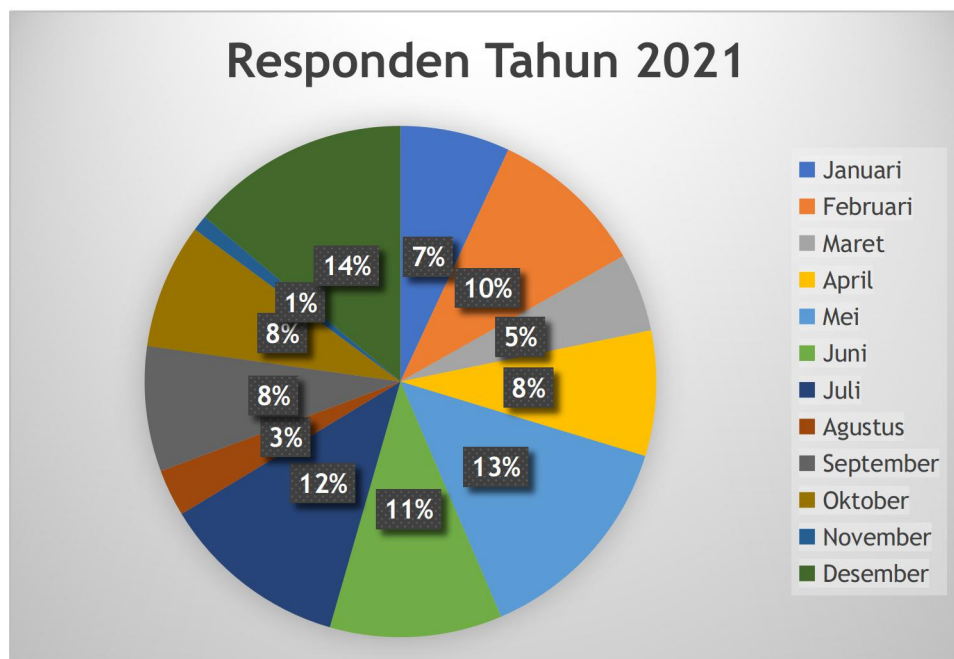
BAB III

HASIL PEMBAHASAN KEPUASAN MASYARAKAT (JANUARI-DESEMBER) TAHUN 2021

I. Hasil

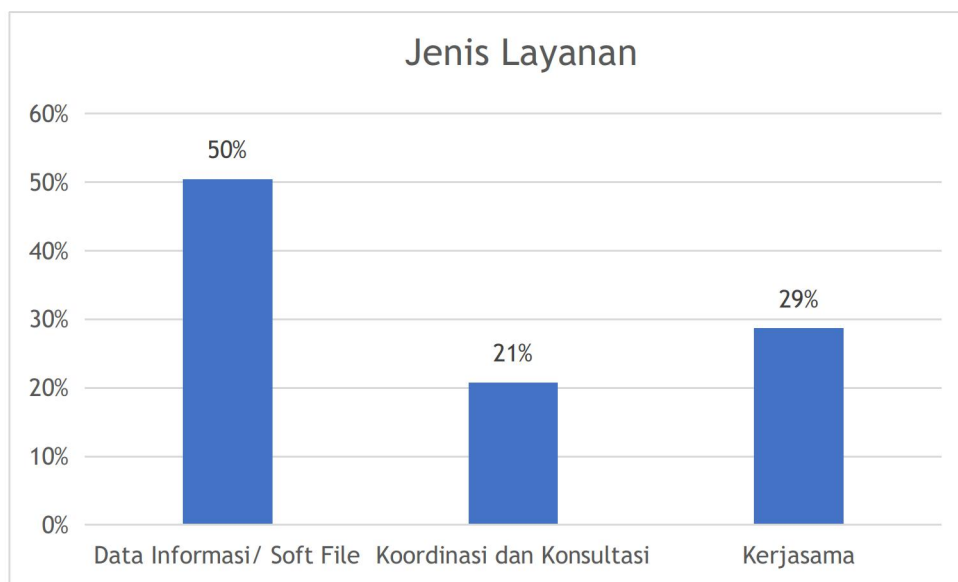
1. Persentase Responden berdasarkan Bulan Januari sampai dengan Bulan Desember pada Tahun 2021

Grafik 3.1 Persentase Responden Berdasarkan Tahun 2021



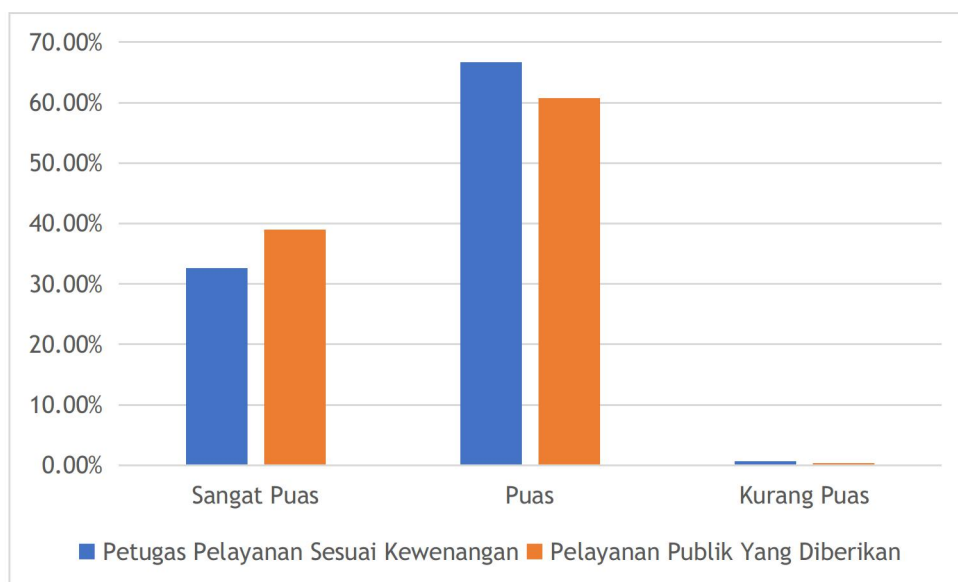
2. Persentase Responden berdasarkan Jenis Layanan Yang Diminta, terdapat 3 layanan yaitu Data Informasi/Permintaan *Soft File*, Koordinasi dan Konsultasi dan kerja sama.

Grafik 3.2 Jenis Layanan yang Diminta



3. Persentase Nilai Unsur Kepuasan Masyarakat

Grafik 3.3 Nilai Unsur Kepuasan Masyarakat



Unsur Penilaian	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas
Petugas Pelayanan Sesuai Kewenangan	32,67%	66,67%	0,66%
Pelayanan Publik Yang Diberikan	38,94%	60,73%	0,33%

4. Hasil Indeks per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat terhadap pelayanan diperoleh rata-rata nilai setiap unsur sebagai berikut.

Tabel 3.1 Nilai Rata-Rata Unsur IKM Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1.	Petugas Pelayanan Sesuai Kewenangannya	4,26	85,27	B	Puas
2.	Pelayanan Publik yang Diberikan	4,19	83,73	B	Puas

Sehingga nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung sebagai berikut :

Maka, hasil nilai indeks pelayanan dapat dihitung menjadi :

$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks} &= \text{unsur pelayanan} \times \text{bobot Nilai} \\ \text{Nilai indeks} &= 4,26 \times 0,5 + 4,19 \times 0,5 = 4,23 \end{aligned}$$

a. Nilai IKM setelah dikonversi :

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai dasar} \\ \text{Nilai IKM} &= 4,23 \times 20 = 84,6 \end{aligned}$$

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

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

II. Pembahasan

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 2 (dua) unsur yang dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari petugas pelayanan melayani sesuai dengan kewenangannya. Kedua, indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana tanggapan masyarakat tentang pelayanan publik yang diberikan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

I. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan nilai IKM terhadap pelayanan PPID Utama Kabupaten Sintang yaitu :

Tabel 4.1 Nilai IKM Pelayanan PPID Utama Kabupaten Sintang Tahun 2021

Waktu Penilaian	Nilai IKM	Kategori
Tahun 2021	84,6%	PUAS

2. Masih adanya beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam pelaksanaan pelayanan publik ditahun berikutnya 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 Lajut

- A. Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi PPID di Kabupaten Sintang adalah :
 1. Perlunya peningkatan kompetensi pelaksana PPID Utama, PPID Pembantu dan BUMD Pemerintah Kabupaten Sintang 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 standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan.

B. Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan adalah :

1. Mengadakan kegiatan sosialisasi, bimtek, rapat, dan uji konsekuensi yang diselenggarakan PPID Utama baik secara daring maupun luring/langsung dengan mematuhi protokol kesehatan atau dengan mengikut sertakan pelaksana PPID pada kegiatan yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi ataupun PPID Utama Provinsi Kalimantan Barat guna 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 dan BUMD Kabupaten Sintang;

Sintang, 6 Januari 2021

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Sintang
Sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sintang



KURNIAWAN, S.Sos., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19740323 199803 1 005

LAMPIRAN I

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PPID UTAMA KABUPATEN SINTANG

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah Kabupaten Sintang melalui PPID Utama Kabupaten Sintang sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu PPID Kabupaten Sintang berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Sintang, 6 Januari 2022

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Sintang

Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sintang



KURNIAWAN, S.Sos., M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19740323 199803 1 005

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PPID UTAMA KABUPATEN SINTANG

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan 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**.

**) Coret yang tidak perlu*

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				Diisi oleh petugas
Nomor Responden				
Umur	 Tahun			
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2 Perempuan		
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2—D4 5. S-1 6. S2 ke atas		
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai swasta 3. Wiraswasta/usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya		

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Apakah persyaratan untuk memperoleh layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sintang mudah untuk dipenuhi ? a. Sangat Sulit b. Sulit c. Cukup d. Mudah e. Sangat Mudah	P*) 1 2 3 4 5	6. Apakah petugas pelaksana memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan ? a. Sangat Rendah b. Rendah c. Cukup d. Tinggi e. Sangat Tinggi	P*) 1 2 3 4 5
2. Apakah prosedur/alur pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Sintang dapat dipahami dengan jelas dan mudah dijalankan ? a. Sangat Sulit b. Sulit c. Cukup d. Mudah e. Sangat Mudah	 1 2 3 4 5	7. Apakah sarana dan prasarana sudah tersedia lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan publik yang diberikan ? a. Sangat Rendah b. Rendah c. Cukup d. Tinggi e. Sangat Tinggi	 1 2 3 4 5
3. Apakah pelayanan publik yang Anda terima dilaksanakan cepat dan tepat waktu sesuai dengan standar waktu pelayanan pelayanan publik ? a. Sangat Lambat b. Lambat c. Cukup d. Cepat e. Sangat Cepat	 1 2 3 4 5	8. Apakah prosedur penyampaian aduan/keluhan/saran terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Sintang jelas dan mudah dilakukan ? a. Sangat Sulit b. Sulit c. Cukup d. Mudah e. Sangat Mudah	 1 2 3 4 5
4. Berapa nilai Kepuasan yang Anda Berikan Terhadap Pelayanan Publik Yang diberikan Kepada Saudara ? a. Sangat Tidak Puas b. Tidak Puas c. Cukup	 1 2 3	9. Apakah petugas melayani pengaduan/keluhan/saran Saudara tentang pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Sintang dengan tanggap dan ramah ? a. Sangat Tidak Ramah dan Tidak	 1

d. Puas	4
e. Sangat Puas	5
5. Apakah petugas pelaksana layanan telah melaksanakan tugasnya dengan cakap, terampil, dan berintegritas ?	
a. Sangat Rendah	1
b. Rendah	2
c. Cukup	3
d. Tinggi	4
e. Sangat Tinggi	5

Tanggap	
b. Tidak Ramah dan Tidak Tanggap	2
c. Cukup	3
d. Ramah dan Tanggap	4
e. Sangat Ramah dan Tanggap	5

*) Keterangan : P Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

LAMPIRAN II

No	Tanggal	Usia	Alamat	No Hp	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diminta	Penilaian Petugas Pelayanan Sesuai Kewenangannya	Keterangan	Penilaian Pelayanan Publik yang Diberikan	Keterangan
1	05/01/2021	28	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK	08125715458	Pegawai Swasta	Koordinasi dan Konsultasi	3	Cukup	5	Sangat Puas
2	06/01/2021	27	UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK	087878304390	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
3	07/01/2021	22	LITERASI INDONESIA MAKIN CAKAP DIGITAL	089506253071	Pelajar/ Mahasiswa	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
4	08/01/2021	40	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK	081345398244	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
5	09/01/2021	30	TIM SURVEY TOWER	081258087017	Lainnya	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
6	10/01/2021	20	FIBERHOME	089692224121	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
7	20/01/2021	46	POLRES SINTANG	089694475746	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	3	Cukup
8	08/02/2021	21	UMP-KS	085158668427	Pelajar/ Mahasiswa	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
9	09/02/2021	20	TAPEM	0852523472	Pelajar/ Mahasiswa	Kerjasama	4	Puas	5	Sangat Puas
10	10/02/2021	24	SMK NURUL MAARIF	089693744767	Pegawai Swasta	Kerjasama	4	Puas	5	Sangat Puas
11	11/02/2021	23	SMM	082758434466	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	4	Puas	5	Sangat Puas
12	12/02/2021	26	CV. SURYA RAHAGAMA	085752625887	Wiraswasta/ Usahawan	Kerjasama	3	Cukup	3	Cukup

13	13/02/2021	42	KEJAKSAAN	081256249699	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
14	14/02/2021	38	KANTOR CAMAT KETUNGAU TENGAH	081226323178	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
15	15/02/2021	40	DINAS PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN SINTANG	081314877677	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
16	16/02/2021	43	PT GIHON	08565353012	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
17	17/02/2021	56	BAPPEDA	0811575770	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
18	07/03/2021	33	FKMS	081289423700	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
19	21/03/2021	38	PT.SMM	082159471814	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	3	Cukup
20	22/03/2021	31	PT.MULTILINK INDONESIA	081521665087	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
21	23/03/2021	43	TP.PKK SINTANG	089663193889	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	3	Cukup
22	28/03/2021	44	PT.SMM	089689554604	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
23	23/04/2021	29	MEDIA	089663193889	Wiraswasta/ Usahawan	Koordinasi dan Konsultasi	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
24	24/04/2021	35	POLRES SINTANG	085245184629	PNS/ TNI/ POLRI	Koordinasi dan Konsultasi	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
25	25/04/2021	50	PT.SMM	081250252008	Wiraswasta/ Usahawan	Koordinasi dan Konsultasi	5	Sangat Puas	4	Puas
26	26/04/2021	51	MEDIA	089663193889	Wiraswasta/ Usahawan	Koordinasi dan Konsultasi	4	Puas	5	Sangat Puas

27	27/04/2021	52	PJ.KADES	081256203346	PNS/ TNI/ POLRI	Koordinasi dan Konsultasi	4	Puas	5	Sangat Puas
28	28/04/2021	30	FIBERHOME	082130004059	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	3	Cukup
29	29/04/2021	22	MEDIA ONLINE	082353300667	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
30	30/04/2021	22	MEDIA ONLINE	082149880839	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
31	01/05/2021	35	PT.DAYAMIRA TELEKOMUNIKASI	085654669555	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
32	02/05/2021	19	MY HOME HOTEL	085887848477	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
33	03/05/2021	25	PANJERNANG HULU	085822972880	Pelajar/ Mahasiswa	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
34	04/05/2021	30	RIAM KIJANG	085752774410	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
35	05/05/2021	19	MAIT HILIR	089689328883	Wiraswasta/ Usahawan	Kerjasama	4	Puas	4	Puas
36	06/05/2021	20	BANING KOTA	085252374467	Pelajar/ Mahasiswa	Kerjasama	5	Sangat Puas	4	Puas
37	07/05/2021	15	PT.SMP	0895702266329	Wiraswasta/ Usahawan	Kerjasama	4	Puas	5	Sangat Puas
38	08/05/2021	33	POLRES SINTANG	085245733089	Lainnya	Kerjasama	5	Sangat Puas	3	Cukup
39	09/05/2021	30	KODIM	0811569992	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	5	Sangat Puas	4	Puas
40	10/05/2021	37	DPP	085245454256	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas

41	11/05/2021	27	MEDIA	085245454256	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
42	12/05/2021	29	DPK	089689328803	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
43	13/05/2021	21	SMKS MUHAMMADIYAH SINTANG	082130004054	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	3	Cukup
44	14/05/2021	27	PT.METTA	085820940093	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
45	05/06/2021	17	MEDIA ONLINE	085705170730	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
46	06/06/2021	50	MEDIA ONLINE	082153263411	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
47	07/06/2021	45	DISPORAPAR	081256203346	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
48	08/06/2021	36	KODIM	085245733089	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
49	09/06/2021	30	DETA PUDAN BERSATU	082130004054	PNS/ TNI/ POLRI	Koordinasi dan Konsultasi	5	Sangat Puas	3	Cukup
50	10/06/2021	24	SATE HOTEPLATE	085245349957	Wiraswasta/ Usahawan	Koordinasi dan Konsultasi	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
51	11/06/2021	26	KELAM PERMAI SEPAN LEBANG	081254685170	Wiraswasta/ Usahawan	Koordinasi dan Konsultasi	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
52	12/06/2021	27	TP. PKK SINTANG	081326865766	Wiraswasta/ Usahawan	Koordinasi dan Konsultasi	5	Sangat Puas	3	Cukup
53	13/06/2021	28	MEDIA ONLINE	0813500555589	Pegawai Swasta	Koordinasi dan Konsultasi	4	Puas	5	Sangat Puas
54	14/06/2021	29	PT.SMP/BAKTI	0895701701802	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas

55	15/06/2021	30	MEDIA ONLINE	082150616303	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
56	13/07/2021	31	SMKN 1 SINTANG	082157037661	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	3	Cukup
57	14/07/2021	32	KOREM	081238502294	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	3	Cukup
58	14/07/2021	33	FIBERHOME	085245382249	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	4	Puas
59	15/07/2021	34	TANJUNG PRADA	081250911763	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
60	15/07/2021	35	BPBD	081252286882	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
61	15/07/2021	36	PT.SMM	081345252908	Wiraswasta/ Usahawan	Kerjasama	5	Sangat Puas	4	Puas
62	15/07/2021	17	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK	085650959729	Pegawai Swasta	Kerjasama	4	Puas	5	Sangat Puas
63	15/07/2021	18	BAPPEDA	085654629634	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
64	16/07/2021	19	DISTANBUN	081287415579	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	5	Sangat Puas	4	Puas
65	23/07/2021	20	PT.SMP	085652315335	Pegawai Swasta	Kerjasama	4	Puas	5	Sangat Puas
66	23/07/2021	21	PT.FIBERHOME	082122626575	Wiraswasta/ Usahawan	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	4	Puas
67	29/07/2021	22	DESA SEBAUNG	081287063006	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	4	Puas
68	05/08/2021	23	SMAN 1 BINJAI HULU	081345956000	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
69	08/08/2021	24	PT.MULTILINK INDONESIA	08115710393	Pelajar/	Data Informasi/	5	Sangat Puas	3	Cukup

					Mahasiswa	Permintaan Soft File				
70	29/08/2021	25	MEDIA ONLINE	085650850700	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	4	Puas
71	27/09/2021	26	DRK	085705087529	Pelajar/ Mahasiswa	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
72	27/09/2021	27	SMPN 5 SATAP TEMPUNAK	082152267838	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
73	27/09/2021	28	SMPN 2 TEMPUNAK	0895632056645	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
74	27/09/2021	29	SMPN 4 TEMPUNAK	085388426583	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	3	Cukup
75	30/09/2021	25	SMPN 6 SEPAUK	0895632056645	PNS/ TNI/ POLRI	Koordinasi dan Konsultasi	4	Puas	5	Sangat Puas
76	30/09/2021	26	FIBERHOME	085751080910	PNS/ TNI/ POLRI	Koordinasi dan Konsultasi	4	Puas	4	Puas
77	30/09/2021	27	SMKN 1 DEDAI	081295161928	PNS/ TNI/ POLRI	Koordinasi dan Konsultasi	5	Sangat Puas	4	Puas
78	30/09/2021	28	BAKTI	081352047872	Wiraswasta/ Usahawan	Koordinasi dan Konsultasi	3	Cukup	4	Puas
79	16/10/2021	29	DINAS PU	081253121778	PNS/ TNI/ POLRI	Koordinasi dan Konsultasi	4	Puas	4	Puas
80	17/10/2021	30	DESA SEPAN LEBANG	089506253071	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
81	18/10/2021	31	BEM STAIMA SINTANG	081345398244	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	3	Cukup
82	19/10/2021	32	BPBD	081258087017	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	5	Sangat Puas
83	20/10/2021	33	DISKOMINFO MELAWI	089693744767	PNS/ TNI/	Data Informasi/	4	Puas	3	Cukup

					POLRI	Permintaan Soft File				
84	21/10/2021	34	DISKOMINFO MELAWI	082758434466	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
85	22/10/2021	35	BAPPEDA	085752625887	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
86	23/10/2021	36	SMKN 1 SERAWAI	081256249699	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	5	Sangat Puas
87	12/11/2021	37	KANTOR IMI SANGGAU	081226323178	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	4	Puas	3	Cukup
88	01/12/2021	38	DESA SUNGAI LABI	08565353012	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	4	Puas	3	Cukup
89	02/12/2021	40	PBSI SINTANG	0811575770	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	5	Sangat Puas	4	Puas
90	03/12/2021	41	DINKES SINTANG	081289423700	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	3	Cukup	5	Sangat Puas
91	11/12/2021	42	DISNAKERTRANS SINTANG	082159471814	PNS/ TNI/ POLRI	Kerjasama	4	Puas	5	Sangat Puas
92	11/12/2021	30	SMPN 6 TEMPUNAK	085245184629	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	3	Cukup	3	Cukup
93	21/12/2021	21	KESBANGPOL	081250252008	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
94	25/12/2021	43	PLN	089663193889	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	4	Puas
95	26/12/2021	44	BNI	081256203346	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
96	27/12/2021	45	DISKOMINFO BENGKAYANG	082353300667	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
97	28/12/2021	46	DISKOMINFO BENGKAYANG	082149880839	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	5	Sangat Puas
98	29/12/2021	47	MENYUMBUNG	085822972880	PNS/ TNI/ POLRI	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas

99	30/12/2021	48	FIBERHOME	085752774410	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	4	Puas	3	Cukup
100	30/12/2021	37	UNKA SINTANG	089689328883	Pegawai Swasta	Data Informasi/ Permintaan Soft File	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas