

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN SINTANG TAHUN 2023



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SINTANG
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentang Pelayanan Informasi Publik Kabupaten Sintang Tahun 2023. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik sesuai dengan kebijakan dan program yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan informasi publik di Kabupaten Sintang. Sebab Kabupaten Sintang sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai umpan balik untuk bahan evaluasi di masa depan. Hasil dari survei ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Sintang.

Guna penyempurnaan di masa depan, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan guna mewujudkan prinsip akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik di Kabupaten Sintang.

Sintang, 11 Desember 2023



**PI. KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KABUPATEN
SINTANG**

Drs. PAULINUS., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19700605 199101 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan	3
1.5 Sasaran	4
1.6 Manfaat	4
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	6
2.1 Ruang Lingkup	6
2.2 Persiapan	6
2.3 Pengumpulan Data	7
2.4 Pengolahan dan Analisis Data	8
2.4.1 Metode Pengolahan Data	8
2.4.2 Perangkat Pengolahan	9
2.4.3 Pengujian Kualitas Data	10
BAB III HASIL PENGUKURAN	11
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	11
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	14
BAB IV PENUTUP	15
4.1 Kesimpulan	15
4.2 Rekomendasi	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 2: Daftar Sebaran Kuisisioner pada OPD	11
Tabel 3: Profil Responden	11
Tabel 4: Unsur Pelayanan	12
Tabel 5: Kategori Mutu Pelayanan	13
Tabel 6: Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan .	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu fungsi utama pemerintah baik pusat dan daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan peneriman pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu jenis dari pelayanan publik adalah pelayanan informasi publik seperti diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan Penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau Penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Agar dapat melaksanakan pelayanan informasi publik dengan optimal, pemerintah baik pusat dan daerah perlu terus berupaya memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang baik dan benar.

Karena dalam proses pelayanan informasi publik terjadi interaksi antara aparat pemerintahan selaku pemberi pelayanan dengan masyarakat selaku penerima pelayanan, maka sangat dibutuhkan persepsi dari masyarakat terkait penilaian penyelenggaraan pelayanan informasi publik tersebut. Apalagi amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu wujud dari upaya untuk mendapatkan data dan informasi tentang tingkat persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintahan. Dalam SKM diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sintang telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Informasi Publik pada unit pelayanan di beberapa OPD tahun 2023.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan informasi publik ini sebagai berikut:

- a. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
- j. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pelayanan Informasi Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik Lainnya yang diesuaikan dengan undang-undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan informasi publik di Kabupaten Sintang adalah untuk memperoleh bahan penilaian terhadap unsur pelayanan informasi publik guna mendukung evaluasi dimasa yang akan datang.

Sedangkan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan informasi publik di Kabupaten Sintang untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan informasi publik. Selain itu, tujuan yang hendak dicapai untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan informasi publik melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan informasi di Kabupaten Sintang.

1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan Informasi Publik kepada masyarakat;

- a. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan Informasi Publik dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- b. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Informasi Publik.

1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan informasi publik secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan Informasi Publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pelaksana di Organisasi Perangkat Daerah (OPD);
- b. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik;
- c. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- e. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

- b. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **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.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Sintang dilaksanakan pada unit Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Desember 2023.

2.2 Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

- a. Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit OPD membahas mengenai kuisisioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuisisioner dengan efektif.

2. Penyiapan bahan.

a. kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari kuisisioner

kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan Informasi Publik yang diberikan petugas.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit OPD. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 90 responden. Untuk jumlah responden yang diambil pada OPD Kabupaten Sintang adalah 90 Responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi unit pelayanan di OPD Kabupaten Sintang (1 Januari - 30 Juni 2023).
- 2) Lokasi unit masing-masing pelayanan di Satuan Pengawasan (24 Agustus - 4 November 2023).

2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan informasi dengan jumlah responden 90 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2023. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuisisioner

Pengisian kuisisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
 - 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuisisioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2022, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

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

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

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:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1 :

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

2.4.2 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuisisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - b) Nilai survei pelayanan. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

2.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisisioner, 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 jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB III
HASIL PENGUKURAN

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Informasi Publik dari setiap unit pelayanan dengan data kuisisioner berjumlah 90 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Survei per unsur pelayanan

Tabel 2:

Daftar Sebaran Kuisisioner pada OPD

No	OPD	Jumlah Kuisisioner yang Disebar	Jumlah Kuisisioner yang Dikembalikan
1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sintang	10	10
2	Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang	10	10
3	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sintang	10	10
4	Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang	10	10
5	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sintang	10	10
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang	10	10
7	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Sintang	10	10
8	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang	10	10
9	Dinas Sosial Kabupaten Sintang	10	10
Total		90	90

Berdasarkan jumlah responden yang telah disebar melalui kuisisioner pada setiap OPD, terdapat berbagai karakteristik responden. Dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan pada jenis kelamin, usia dan pekerjaan. hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi responden dan kaitannya dengan tujuan.

Tabel 3:

Profil Responden

No	Nama	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki = 50 Perempuan = 40
2	Usia	16 - 25 Tahun = 19 26 - 35 Tahun = 37 36 - 45 Tahun = 23 Lebih dari 46 Tahun = 11

3	Pendidikan	SD = 3 SMP = 3 SMA = 23 D3 = 3 S1 = 56 S2 = 2
4	Pekerjaan	PNS = 23 Swasta = 32 Wirausaha = 22 Lainnya = 13

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4:
Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,289
2.	Prosedur Pelayanan	3,344
3.	Waktu Pelayanan	3,278
4.	Biaya/Tarif	3,833
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,244
6.	Kompetensi Pelayanan	3,433
7.	Perilaku Pelaksana	3,356
8.	Penanganan Pengaduan	3,311
9.	Sarana dan Prasarana	3,789

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,289 \times 0,111) + (3,344 \times 0,111) + (3,278 \times 0,111) + (3,833 \times 0,111) + (3,244 \times 0,111) + (3,433 \times 0,111) + (3,356 \times 0,111) + (3,311 \times 0,111) + (3,789 \times 0,111) =$$

Nilai survei adalah 3,427

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai SKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,427 \times 25 = 85,686 \end{aligned}$$

Mutu pelayanan A.

Kinerja unit pelayanan Sangat Memuaskan.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 5:
Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 6:

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR perUnsur	NRR tertimbang perUnsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,289	0,365
2	Prosedur Pelayanan	3,344	0,371
3	Waktu Pelayanan	3,278	0,364
4	Biaya/Tarif	3,833	0,426
5	Produk Spesifikasi JenisLayanan	3,244	0,360
6	Kompetensi Pelayanan	3,433	0,381
7	Perilaku Pelaksana	3,356	0,372
8	Penanganan Pengaduan	3,311	0,368
9	Sarana dan Prasarana	3,789	0,421
Nilai Indeks (NI)			3,427
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			85,686

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Memuaskan merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

1. Biaya/Tarif
2. Waktu Pelayanan
3. Kompetensi pelaksana

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
4. Perilaku Pelaksana
5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
6. Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur sarana dan prasarana tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Kesulitan ketersediaan dan pemahaman tentang sarana dan prasarna dalam mengadu dan memberikan masukan kepada penyelenggara menyebabkan unsur ini tergolong rendah. Pengguna layanan membutuhkan akses komunikasi seperti kontak pegawai pelayanan yang mudah dihubungi dan kotak saran di setiap unit pelayanan. Faktanya, setiap OPD telah memiliki kontak person yang bisa dihubungi dan telah memiliki prosedur pengaduan pelayanan publik seperti kotak pengaduan, kontak telekomunikasi dan akses email. Setiap pengaduan mengenai pelayanan publik segera direspon dan ditindaklanjuti. Apabila terjadi pengaduan dari media sosial, Kepala OPD segera menanggapi dengan menghubungi pegawai yang berada wilayah kerja dimana tempat terjadi pengaduan. Pegawai bersangkutan segera menindaklanjuti aduan tersebut kemudian memberikan laporan langsung kepada Kepala OPD.

Unsur prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan sudah tergolong baik namun di bawah rata-rata dibanding nilai unsur biaya, waktu pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Rendahnya kedua unsur tersebut disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Unsur produk layanan tergolong rendah karena ada anggapan masyarakat bahwa hasil pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang Sintang dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Informasi Publik Tahun 2023 di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sintang Sintang, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuisioner.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil survei, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan Informasi Publik pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sintang sudah **dipersepsikan Baik** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 81,26-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 85,686.
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3,427. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi di OPD Kabupaten Sintang **sangat memuaskan**.

4.2 Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang diharapkan berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebagai berikut:

1. Diperlukan upaya terencana dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas SDM pelaksana pelayanan informasi publik sehingga penyelenggaraan pelayanan informasi publik semakin professional dan akuntabel.
2. Diperlukan upaya penyediaan sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan informasi publik di setiap OPD sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan di masa depan.
3. Dalam upaya beradaptasi dengan era digitalisasi di Kabupaten Sintang, diperlukan upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di Kabupaten Sintang.
4. Diperlukan upaya penyediaan sistem aplikasi khusus guna kemudahan pelanggan mengajukan keluhan dan memberikan respon cepat dari keluhan tersebut dalam pelayanan informasi publik di Kabupaten Sintang.
5. Perlu kebijakan yang nyata untuk memberikan kesejahteraan petugas pelayanan informasi publik dalam bentuk insentif khusus.

KUISSIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN DI KABUPATEN SINTANG

Tanggal :

Jam survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin L P

Usia : tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

Lainnya (sebutkan)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/ Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya:	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini:	P*)
a. Tidak mudah	2
b. Kurang mudah	3
c. Mudah	4
d. Sangat mudah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan:	P*)
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetisi kemampuan petugas dalam pelayanan:	P*)
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:	P*)
a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana:	P*)
a. Buruk	
b. Cukup	1
c. Baik	2
d. Sangat baik	3
	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif:	P*)
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan:	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan:	P*)
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4