



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Layanan Informasi Publik (PPID) Pemerintah Kota Makassar
Tahun 2023



Pemerintah Kota Makassar
Dinas Komunikasi dan Informatika
2024

Kata Pengantar

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan layanan informasi publik bisa terlaksana. Survei ini menjadi acuan bagi kami dalam mengambil kebijakan terkait langkah-langkah apa yang harus dilakukan PPID Pemerintah Kota Makassar untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kami.

Survei Kepuasan Masyarakat ini tentunya memiliki kekurangan yang berasal dari kami, saran serta kritik dari Bapak/Ibu sangat kami butuhkan agar kami dapat memperbaiki kesalahan kami.

Tidak lupa kami juga mengucapkan banyak terima kasih pada Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan kepada Bapak/Ibu usia menerima layanan informasi publik PPID Pemerintah Kota Makassar.

Makassar, Januari 2024
Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika selaku PPID Pemerintah
Kota Makassar



ISMAWATY NUR, ST, M.Sc, Ph.D
Pangkat: Pembina Tk. I
NIP. 19740607 200411 2 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Dasar Hukum.....	5
C. Maksud dan Tujuan.....	6
D. Sasaran.....	6
E. Ruang Lingkup.....	6
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI.....	9
A. Persiapan.....	9
B. Pelaksanaan Pengumpulan data.....	12
C. Pengolahan Data.....	12
BAB III ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	16
A. Analisa Hasil Survei.....	16
B. Rencana Tindak Lanjut.....	19
BAB IV PENUTUP.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Saran.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagai instansi pemerintah yang diamanahkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik untuk menjalankan tugas sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar terus bekerja untuk meningkatkan kinerja pelayanan, khususnya kinerja yang terkait dengan pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

Untuk mengetahui tolak ukur kinerja pelayanan informasi publik yang dilakukan selama ini, maka dibutuhkan instrumen untuk mengukur keberhasilannya, dan salah satu cara mengukurnya adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat .

Survei Kepuasan Masyarakat lembaga instansi pemerintah diatur dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selaku penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, PPID Kota Makassar wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik minimal 1 (satu) tahun sekali.

Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan menjadi bahan evaluasi PPID Kota Makassar dalam meningkatkan kinerja pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit/instansi.

D. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik, meliputi 9 (sembilan) prinsip pelayanan sebagai berikut:

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 penyelesaian 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 pelayanan.

5. **Produk Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil 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. 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 DAN TEKNIK SURVEI

A. PERSIAPAN

1. Penetapan pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup PPID Kota Makassar dilaksanakan secara mandiri oleh staf Bidang Humas dan IKP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner secara umum terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

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

2) Bagian Kedua

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

dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

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

c. Bentuk Jawaban

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

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

3. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh.

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Sedangkan untuk besaran sampel dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

b. Lokasi

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika.

c. Waktu

Waktu pelaksanaan survei dilaksanakan dengan jadwal sebagai berikut :

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Minggu pertama Bulan November 2023
2	Pengumpulan data	Minggu ketiga Bulan November 2023 sampai dengan Minggu kedua Bulan Desember 2023
3	Pengolahan data indeks	Minggu ketiga Bulan Desember 2023

4	Penyusunan dan pelaporan hasil	Minggu keempat Bulan Desember 2023 sampai dengan Minggu kedua Bulan Januari 2024
---	--------------------------------	--

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, ditanyakan kepada masyarakat penerima layanan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan oleh penerima layanan yang kemudian hasilnya diolah oleh Bidang Humas dan IKP Dinas Komunikasi dan Informatika.

C. PENGOLAHAN DATA

1. Metode pengolahan data

Pengolahan data menggunakan pengukuran *Skala Likert*, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	$= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$
---	--

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

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

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

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Pengolahan Data Survei

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

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

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

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur.

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISA HASIL SURVEI

Survei dilakukan dengan melibatkan 28 responden yang mengakses layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Makassar, baik itu yang mengakses secara online melalui website PPID di <https://ppid.makassarkota.go.id> maupun datang langsung di Sekretariat PPID Kota Makassar.

Dari hasil survei diketahui, dari sembilan perunsur layanan yang di survei, nilai perunsur waktu layanan memiliki nilai paling rendah, sedangkan perunsur persyaratan mendapatkan nilai paling tinggi dibandingkan dengan perunsur layanan lainnya. Secara lebih detail, berikut hasil survei perunsur layanan yang dilakukan pada 28 responden yang menerima layanan dari PPID Kota Makassar.

Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Perunsur Layanan PPID Kota Makassar

Perunsur Layanan	Nilai Rata-rata
Persyaratan	3,464
Prosedur	3,000
Waktu Layanan	2,321
Biaya/Tarif	3,250
Produk Layanan	3,000
Kompetensi Pelaksana	3,214

Perilaku Pelaksana	3,071
Sarana dan Prasarana	3,143
Penanganan Pengaduan	3,179

(Sumber: Hasil Survei PPID, diolah)

Rendahnya nilai perunsur waktu layanan kemungkinan disebabkan karena pemohon yang mengakses informasi publik secara langsung membutuhkan waktu yang cukup lama untuk bisa mendapatkan informasi publik. Selain itu, kemungkinan lain juga disebabkan karena permohonan informasi publik yang masuk melalui website PPID, juga terlambat direspon oleh admin PPID Pelaksana di perangkat daerah. Kerap kali, supaya permohonan informasi publik segera direspon, Admin PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika harus menelepon admin PPID Pelaksana di OPD secara berulang kali.

Waktu layanan permintaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, PPID Pelaksana memiliki waktu 10 hari untuk menyiapkan dan memberikan informasi publik pada pemohon, dan apabila dalam waktu 10 hari itu belum bisa memberikan informasi yang dibutuhkan pemohon informasi, PPID Pelaksana memiliki waktu tambahan tujuh hari untuk memberikan informasi yang diminta pemohon informasi.

Selain itu perunsur layanan lain yang nilainya juga rendah adalah perunsur produk layanan. Rendahnya nilai perunsur ini juga

disebabkan karena, kerap kali informasi publik yang diberikan badan publik, tidak sesuai dengan permintaan pemohon informasi, sehingga pada beberapa kasus permintaan informasi, pemohon informasi mengajukan keberatan pada atasan PPID dan kemudian mengajukan sengketa di Komisi Informasi karena informasi yang diberikan tidak sesuai dengan permintaan.

Sementara itu, perunsur layanan yang nilainya cukup tinggi pada periode survei kali ini adalah perunsur biaya atau tarif, tingginya nilai perunsur layanan ini karena permintaan informasi publik sebagaimana telah ditetapkan dalam standar pelayanan, tidak dipungut biaya alias gratis.

Perunsur layanan lain yang juga nilainya cukup tinggi adalah perunsur persyaratan, tingginya perunsur layanan ini karena persyaratan dalam mengakses informasi publik memang cukup mudah, pemohon cukup mengajukan informasi yang hendak diminta, memperlihatkan identitas diri jika yang bersangkutan adalah pemohon perorangan, menyebutkan informasi yang diminta serta memberikan alasan terkait tujuan permintaan informasi.

Dari akumulasi sembilan perunsur layanan yang di survei, **indeks pelayanan informasi publik PPID Kota Makassar adalah 76,709 atau berada dalam Kategori Baik**

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut perbaikan perunsur layanan dilakukan dengan melihat skala prioritas yakni dimulai dari perunsur layanan yang nilainya paling rendah. Dari rekapitulasi hasil survei ini, perunsur layanan yang berada di peringkat tiga terakhir masing-masing waktu layanan, prosedur, dan produk layanan. Tiga perunsur layanan ini menjadi skala prioritas yang akan segera ditindaklanjuti.

Sebagai tindak lanjut untuk membenahi rendahnya waktu layanan, produk layanan dan prosedur, PPID akan segera melakukan rapat koordinasi dengan PPID Pelaksana lingkup Pemerintah Kota Makassar, agar waktu layanan bisa lebih cepat dibandingkan dengan sebelumnya, begitu juga dengan produk layanan, diharapkan informasi yang diberikan sesuai dengan permintaan pemohon informasi. Khusus prosedur layanan, PPID akan segera menerbitkan surat edaran untuk memangkas prosedur permintaan informasi publik, di mana permohonan informasi publik bisa langsung dilakukan melalui PPID Pelaksana di masing-masing OPD.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Tahun 2024 adalah **76,709** atau berada dalam **Kategori Baik**
2. Nilai perunsur layanan yang nilainya cukup rendah pada periode survei kali ini adalah perunsur waktu layanan, produk layanan dan prosedur
3. Sedangkan perunsur layanan yang nilainya paling tinggi pada periode survei kali ini adalah perunsur layanan persyaratan

B. REKOMENDASI

1. Perlunya pembenahan waktu layanan permohonan informasi publik pada semua PPID Pelaksana lingkup Pemerintah Kota Makassar
2. PPID Pelaksana diharapkan memberikan informasi publik sesuai dengan permintaan yang diajukan oleh pemohon informasi publik.