



PPID Pejabat Pengelola
Informasi dan Dokumentasi

**PEMERINTAH KABUPATEN
INDRAGIRI HILIR**

Index Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pelayanan PPID Utama

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir
Periode Januari - Desember Tahun 2024



<https://ppid.inhilkab.go.id/>

[@ppidkominfoinhil](https://www.instagram.com/ppidkominfoinhil)

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir telah menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik selama hampir 10 (sepuluh) tahun. Ditandai dengan disahkannya Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117/KEP/M.KOMINFO/03/2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir. PPID hadir sebagai salah satu bentuk layanan publik yang diberikan Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir kepada masyarakat.

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan besarnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir terus berbenah untuk bisa menghadirkan layanan publik yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. PPID memerlukan tools untuk dapat mengoreksi dan mengawasi pelaksanaan layanan publik. Tools ini berperan dalam membantu PPID untuk melakukan perbaikan menuju layanan publik yang prima. Salah satu tools dalam upaya perbaikan ini yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yaitu Pemohon Informasi Publik.

Dalam menjalankan Survey Kepuasan Masyarakat, PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir berdasar pada : 1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ; 2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat telah rutin dijalankan PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir mulai tahun 2016 hingga saat ini dan telah menjadi program rutin yang dijalankan PPID. Selain itu juga, Survey Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi bagian dari standar layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan permohonan informasi publik di PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir.

C. Sasaran

Penyusunan Survey Kepuasan Survey ini menyasar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir. Masyarakat pengguna layanan yang melakukan permohonan informasi publik, diberikan form kuesioner untuk diisi dan kemudian dikirimkan kembali kepada PPID untuk diolah. Sasaran pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Mendorong PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan informasi publik.
4. PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir dapat mengetahui aspek layanan apa saja yang perlu perbaikan dan peningkatan untuk memberikan manfaat optimal kepada masyarakat.
5. Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi acuan pengambilan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

D. Ruang Lingkup

Survey Kepuasan Masyarakat Survey dilakukan kepada 28 (dua puluh delapan) responden yang berasal dari seluruh pemohon dan masyarakat yang menerima layanan pada Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir. Responden ini adalah masyarakat yang telah mengajukan permohonan informasi publik di PPID Diskominfoers Kabupaten Indragiri Hilir selama rentang waktu Januari 2024 – Desember 2024. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024, PPID Diskominfoers Kabupaten Indragiri Hilir melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur layanan, yaitu :

1. Persyaratan Syarat yang harus dipenuhi bagi penerima layanan untuk bisa mengakses layanan permohonan informasi publik di PPID Diskominfoers Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi PPID Diskominfoers Kabupaten Indragiri Hilir dan penerima layanan, termasuk mekanisme keberatan dan pengajuan sengketa informasi public.
3. Waktu Pelayanan Jangka waktu yang diperlukan bagi PPID Diskominfoers Kabupaten Indragiri Hilir untuk menyelesaikan proses layanan permohonan informasi publik sampai dengan proses layanan selesai.
4. Biaya / Tarif Biaya yang timbul bagi penerima layanan untuk menikmati layanan informasi publik yang disediakan PPID Diskominfoers Kabupaten Indragiri Hilir.
5. Produk Merupakan produk yang dihasilkan oleh PPID berupa informasi publik baik yang disampaikan secara lisan kepada pemohon informasi publik, maupun lewat kanal layanan PPID.
6. Kompetensi Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas di desk layanan PPID yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Sikap petugas dalam memberikan layanan informasi publik.
8. Sarana dan Prasarana Peralatan, fasilitas gedung, serta hal-hal lain yang berbentuk fisik yang digunakan dalam melaksanakan layanan informasi publik di PPID.
9. Maklumat Pernyataan kesanggupan dan kewajiban PPID Diskominfoers Kabupaten Indragiri Hilir untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB II. Metode Pengelolaan Data

A. Tahapan

1. Persiapan

Penentuan unsur-unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat telah dimulai sejak tahun 2021. PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir menyelenggarakan rapat penentuan unsur pelayanan yang akan digunakan dalam survey di tahun 2024.

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden yang meliputi nomor identifier responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Bagian II : Bagian penilaian mutu pelayanan publik PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir. Ada 4 (empat) tingkatan penilaian yang bisa dipilih oleh responden dengan range nilai dari 1 sampai 4. Bagian ini memiliki total 9 (sembilan) pertanyaan yang merupakan representasi dari 9 unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data Responden dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir. Ketika proses layanan informasi publik selesai, PPID Diskominfo Kabupaten Indragiri Hilir akan mengirimkan form kuesioner untuk diisi oleh pengguna. Rentang waktu pengumpulan data dari Januari 2024 sampai Desember 2024 dengan lokasi responden bervariasi di Kabupaten Indragiri Hilir yang terkumpul sebanyak 28 (dua puluh delapan) kuesioner .
3. Pengolahan Data Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur pelayanan. Pada survei ini terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang dikaji. Setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama, yaitu 0.111 . Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai IKM per unsur layanan.

Nilai IKM akan dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu layanan sebagai berikut :

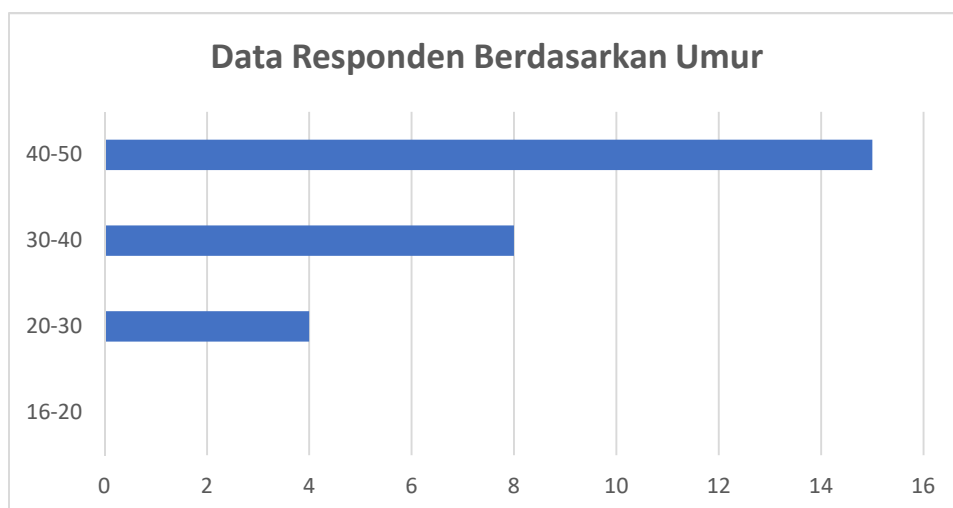
No.	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2.	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3.	62,51 - 81,25	B	Baik
4.	81,26 - 100	A	Sangat Baik

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

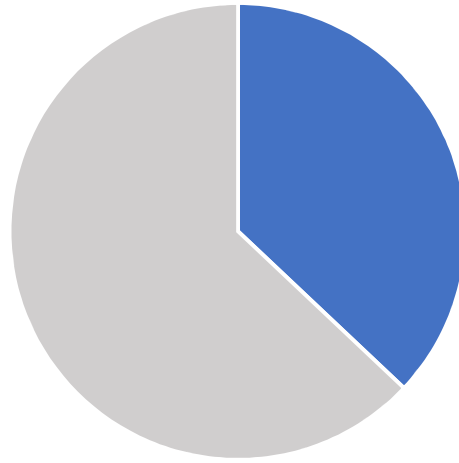
Survei Kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisian Kuesioner terhadap pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan informasi publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.

BAB III. Data dan Profil Responden

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1.	Juhendra Lesmana Arya	35	Laki-laki	S1	POLRI
2.	Syahyar	27	Laki-laki	S1	PNS
3.	Farhan Al Karim	22	Laki-laki	S1	Mahasiswa
4.	Dedi Siswanto	30	Laki-laki	S1	PNS
5.	Jazuli	47	Laki-laki	S1	PNS
6.	Robi Mardinus	40	Laki-laki	S1	PNS
7.	Rahmat Efendi	42	Laki-laki	S1	PNS
8.	H.Nurikin	51	Laki-laki	S1	PNS
9.	Nurhaida wahyu anita	48	Perempuan	S1	PNS
10.	Sri wahyuni ningsih	34	Perempuan	SLTA	PNS
11.	Kasilawati	41	Perempuan	S1	PNS
12.	H.Siti Samsinah	57	Perempuan	S1	PNS
13.	Nurul Hikmah	52	Perempuan	S1	PNS
14.	Nur Asiah	42	Perempuan	S1	PNS
15.	Sapri Bw	50	Laki-laki	S1	PNS
16.	Suyitno	57	Laki-laki	S1	PNS
17.	Sayuti	56	Laki-laki	S1	PNS
18.	Yesi Pahlana	42	Perempuan	S1	PNS
19.	Maya Fahrina	44	Perempuan	D3	PNS
20.	Sumaryono	58	Laki-laki	S1	PNS
21.	Yuni sapita	37	Perempuan	S1	PNS
22.	Musliadi	34	Laki-laki	S1	Lainnya
23.	Boy Priadi	32	Laki-laki	SLTA	PNS
24.	Nurmah	29	Perempuan	S1	LainnyaA
25.	Rio Fanta	31	Laki-laki	D4	PNS
26.	Armain	52	Laki-laki	D3	PNS
27.	Harmonis	47	Laki-laki	S1	PNS

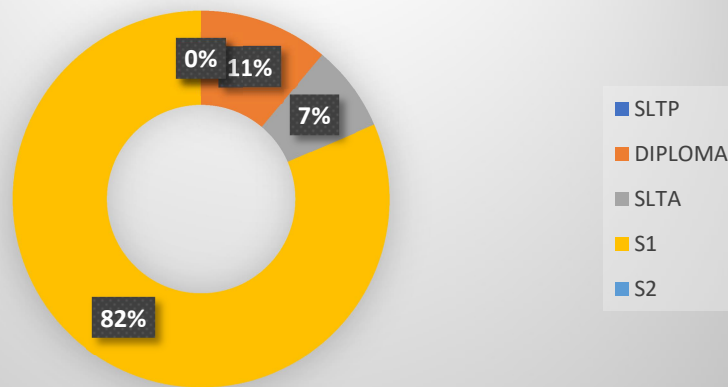


Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

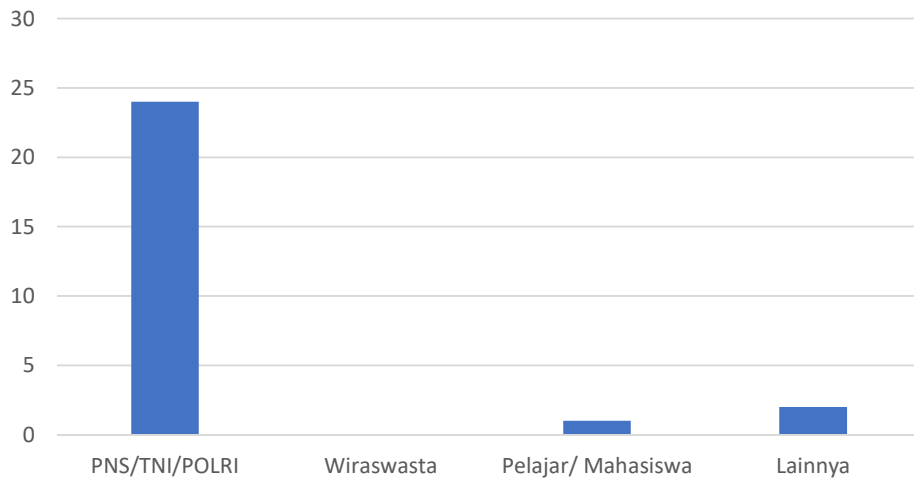


■ Perempuan ■ Laki-laki

Responden Berdasarkan Pendidikan



Responden Berdasarkan Pekerjaan



BAB IV. Unsur - Unsur Pelayanan

Unit Pelayanan	: Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Indragiri Hilir										
Alamat	: Jl. Akasia Nomor 2 Tembilahan										
Nomor Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	4	4	3	4	3	3		
5	3	3	4	4	4	4	3	4	3		
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
10	2	3	2	3	3	2	3	3	3		
11	3	3	4	4	3	4	4	3	3		
12	3	4	3	4	3	3	4	3	4		
13	3	4	3	4	4	4	3	3	4		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
15	3	3	3	4	3	2	3	3	3		
16	3	3	3	3	4	3	3	2	3		
17	4	4	3	4	3	3	3	3	3		
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
22	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
23	3	4	3	4	4	3	4	3	3		
24	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
25	3	4	3	4	4	3	4	3	3		
26	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
JUMLAH NILAI PER UNSUR	88	93	86	101	94	83	95	84	87	JML	NRR
NRR PER UNSUR = JLH Nilai Per Unsor: JLH Kuesioner yang Terisi	3.25	3.44	3.18	3.74	3.48	3.07	3.51	3.2	3.23	30.1	1.08
NRR Tertimbang Per Unsor = NRR Per Unsor x 0.11	0.36	0.38	0.35	0,41	0.38	0.34	0.38	0.35	0.35	2.89	0.3
IKM Unit Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Serana Praserana	Maklumat	72.25	

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4.00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Koefisien Unit Pelayanan x 25

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3,25	88
2	Prosedur	3,44	93
3	Waktu Pelayanan	3,18	86

4	Biaya/ Tarif	3,74	101
5	Produk	3,48	94
6	Kompetensi	3,07	83
7	Perilaku	3,51	95
8	Sarana dan Prasarana	3,2	84
9	Maklumat	3,23	87
IKM		2,89	72,25

BAB IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Pada PPID Utama Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

A. Indeks Rata-rata Layanan

Dari total perhitungan 9 (Sembilan) Unsur pelayanan yang disurvei kepada penerima layanan didapatkan hasil rata-rata nilai indeks layanan diangka 72,25. Nilai tersebut menyebabkan mutu pelayanan PPID Utama di grade B dan Kinerja Unit Pelayanan adalah baik.

B. Indeks Per Unsur Layanan

Unsur Layanan Kompetensi mendapatkan nilai IKM yang paling rendah diantara unsur-unsur adalah "kompetensi". Sedangkan Standar Biaya, prosedur, produk, perilaku, maklumat dan persyaratan menjadi unsur layanan dengan rata-rata nilai IKM yang tinggi. Hal ini didukung dengan kebijakan layanan di PPID Utama yang memang gratis dan bebas biaya, perilaku tim pelayanan yang baik dalam melayani pemohon, sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang tentunya memudahkan pemohon dalam mendapatkan produk dalam hal ini yakni informasi dan dokumentasi yang sesuai dengan maklumat serta didukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

C. Prioritas Peningkatan Layanan

PPID Utama Kabupaten Indragiri Hilir akan melakukan fokus terhadap kompetensi yang memiliki nilai unsur paling rendah namun merupakan bagian penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan informasi publik di PPID Utama. Untuk itu dalam memaksimalkan semangat Keterbukaan Informasi Publik, salah satu bentuk tindaklanjut yang akan dilakukan yaitu menetapkan anggaran yang mendukung peningkatan kompetensi sumber daya tim front desk pelayanan PPID Utama agar mampu memaksimalkan pengelolaan pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga tercapainya kepuasan pelanggan dalam hal ini yakni pemohon informasi/ masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir.

Indragiri Hilir, 27 Desember 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA PERSANDIAN
DAN STATISTIK KABUPATEN
INDRAGIRI HILIR

Dr. TRIO BENI PUTRA, SE., MM
NIP. 19751126199802 1 001