

PPID

**Pejabat Pengelola
Informasi dan Dokumentasi
Kabupaten Sintang**



LAPORAN

SURVEY

KEPUASAN

MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN DATA
DAN INFORMASI PUBLIK DI
KABUPATEN SINTANG
TAHUN 2020

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Kab.Sintang Prov.Kalimantan Barat 78613

Email. ppid@sintang.go.id Website. ppid.sintang.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Data dan Informasi Publik Tahun 2020 Pemerintah Kabupaten Sintang yang merupakan bentuk pertanggung jawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan informasi dan dokumentasi publik di 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 pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Sintang, Maret 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

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.....	4
IV. Manfaat.....	4
V. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat.....	4
BAB II PELAKSANAAN KUISIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (JUNI-NOVEMBER) 2020.....	6
I. Penetapan Pelaksanaan	6
II. Persiapan Pelaksanaan.....	6
BAB III HASIL PEMBAHASAN KEPUASAN MASYARAKAT (JUNI-NOVEMBER) TAHUN 2020.....	11
I. Hasil.....	11
II. Pembahasan.....	13
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
I. Kesimpulan	14
II. Rekomendasi dan Tindak Lanjut	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Regulasi	1
Tabel 2.1. Interpretasi Terhadap Persepsi Penilaian IKM Tahun 2020.....	7
Tabel 2.2. Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020.....	8
Tabel 3.1. Nilai Rata-Rata Unsur IKM Tahun 2020.....	11
Tabel 4.1. Nilai IKM Pelayanan PPID Utama Kabupaten Sintang Tahun 2020.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.	Kuisisioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
Lampiran II.	Rekap Responden Kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat Ppid Utama Kabupaten Sintang Tahun 2000	19

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. PPID adalah pejabat yang bertanggungjawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh PPID Pemerintah 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 Indonesia Nomor 3	2017	Pedoman Pengelolaan 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 188.45/45/DISKOMINFO-B.2/III/2020	2020	Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu 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 survey Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat yaitu :

1. Sebagai bahan penetapan kebijakan ke depannya atas

hasil dari survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat

Unsur Survey 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 (JUNI – NOVEMBER) 2020**

I. Penetapan Pelaksanaan

Survey dilakukan selama 6 (enam) bulan, yakni Bulan Juni sampai dengan November Tahun 2020.

II. Persiapan Pelaksanaan

1. Penyusunan kuisisioner

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

Kuisisioner secara umum terbagi dalam :

- a. Bagian Pertama, berisi judul kuisisioner;
- 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 kuisisioner berupa jawaban pilihan ganda

yang terdiri dari 4 kategori yaitu :

- a. Sangat Tidak Puas, diberi nilai persepsi “1”;
- b. Tidak Puas, diberi nilai persepsi “2”;
- c. Kurang Puas, diberi nilai persepsi “3”;
- d. Puas diberi nilai persepsi “4”;
- e. Sangat Puas diberi nilai persepsi “5”;

3. Langkah Pengolahan Data

Berikut ini merupakan interpretasi terhadap persepsi penilaian IKM:

Tabel 2.1
Interpretasi Terhadap Persepsi Penilaian IKM
Tahun 2020

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 disebarakan melalui desk pelayanan PPID Utama Kabupaten Sintang, adapun rincian jumlah responden sebagai berikut :

Tabel 2.2
Jumlah Responden
Survey Kepuasan Masyarakat
Tahun 2020

Bulan	Jumlah
- Juni	10
- Juli	10
- Agustus	8
- September	12
- Oktober	5
- November	5
TOTAL	50

b. Waktu Pengumpulan Data

Waktu Pengumpulan data dilakukan pada akhir minggu keempat Bulan November 2020.

c. Cara Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan Survey 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 Survey 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

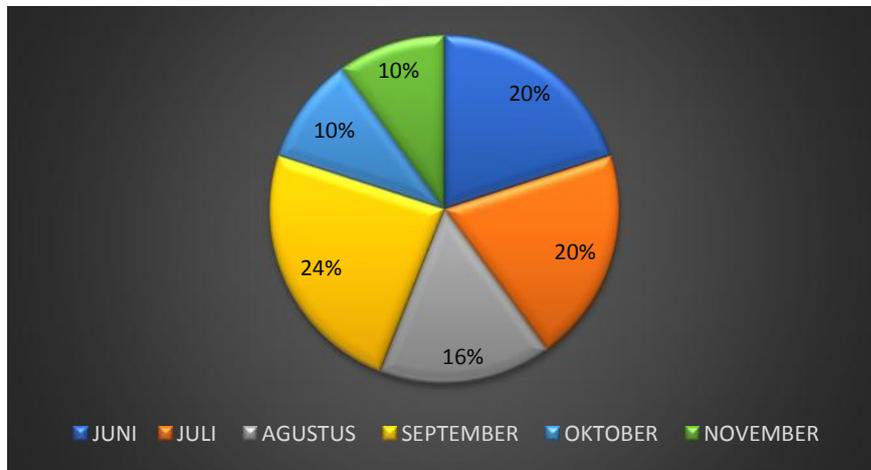
- a. Pengelolaan secara manual dengan lembar kuisisioner ;
- b. Desk Pelayanan PPID Utama

BAB III
HASIL PEMBAHASAN KEPUASAN MASYARAKAT
(JUNI-NOVEMBER) TAHUN 2020

I. Hasil

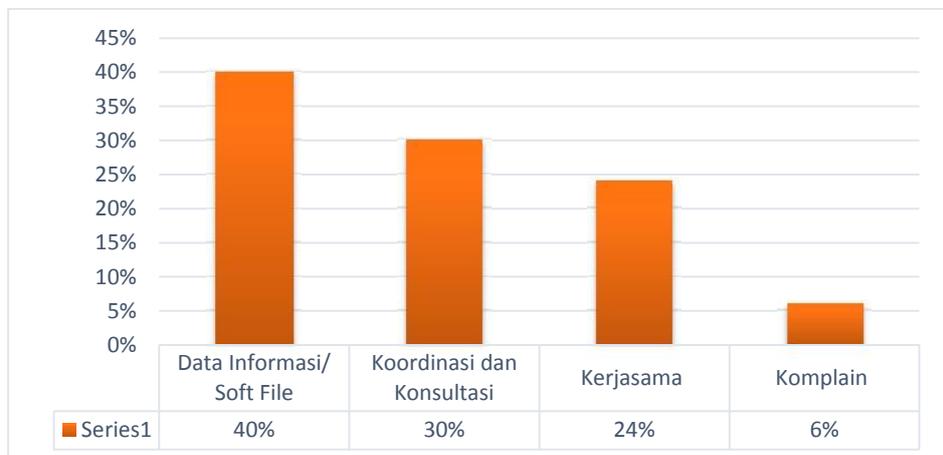
1. Persentase Responden berdasarkan Bulan

Grafik 3.1
Persentase Responden Berdasarkan Bulan



2. Persentase Responden berdasarkan Jenis Layanan Yang Diminta.

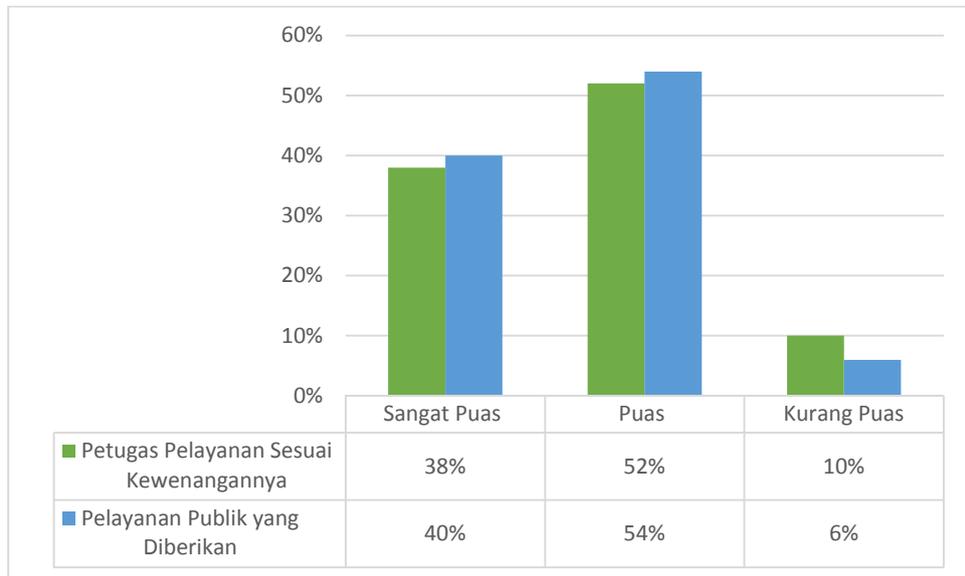
Grafik 3.2
Jenis Layanan yang Diminta



3. Persentase Nilai Unsur Kepuasan Masyarakat

Grafik 3.3

Nilai Unsur Kepuasan Masyarakat



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 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1.	Petugas Pelayanan Sesuai Kewenangannya	4,28	85,6	B	Puas
2.	Pelayanan Publik yang Diberikan	4,34	86,8	B	Puas

Sehingga nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung sebagaiberikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai ikdeks} &= \text{unsur pelayanan} \times \text{bobot Nilai} \\ \text{Nilai ikdeks} &= 4,28 \times 0,5 + 4,34 \times 0,5 = 4,31 \end{aligned}$$

Maka, hasil nilai indeks pelayanan dapat dihitung menjadi :

a. Nilai IKM setelah dikonversi :

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai dasar} \\ \text{Nilai IKM} &= 4,31 \times 20 = 86,2 \end{aligned}$$

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

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

II. Pembahasan

Dalam survey 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 2020

Waktu Penilaian	Nilai IKM	Kategori
Tahun 2020	86,2%	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 standard 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, Maret 2021

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

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, Maret 2021

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



KUBAWAN, 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 dipertanggungjawabkan.
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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1 Laki-laki 2 Perempuan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 4. D1-D2—D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S2 ke atas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/usahawan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

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

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.</p> <p>a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.</p> <p>a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</p> <p>a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuainya. d. Selalu sesuai.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.</p> <p>a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.</p> <p>a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.</p>	<p>1 2 3 4</p>

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

REKAP RESPONDEN KUISIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PPID UTAMA KABUPATEN SINTANG TAHUN 2000

No	Tgl	Usia	Alamat	Nomor Kontak	Pekerjaan	Jenis Layanan yang Diminta	Nilai Petugas sesuai kewenangannya	Keterangan	Pelayanan Publik yang kami berikan	Keterangan
1	01/06/2020	20	STAIMA SINTANG		MAHASISWA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
2	03/06/2020	38	MY HOME SINTANG	085725617888	SWASTA	KERJASAMA	4	Puas	4	Puas
3	05/06/2020	39	KANTOR ANTARA		WARTAWAN	KOORDINASI DAN KONSULTASI	3	Kurang Puas	3	Kurang Puas
4	09/06/2020	41	BPS SINTANG		PNS	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	4	Puas
5	11/06/2020	50	JL. M SAAD SINTANG		SWASTA	KOMPLAIN	5	Sangat Puas	4	Puas
6	15/06/2020	48	DESA TANJUNG ANDAN	085245999956	KADES	KOORDINASI DAN KONSULTASI	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
7	16/06/2020	42	KANTOR POS SINTANG		PNS	KERJASAMA	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
8	23/06/2020	45	KPU SINTANG		PNS	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	4	Puas
9	25/06/2020	21	MAPALA KAMPUS UNKA	085787385702	MAHASISWA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	4	Puas
10	30/06/2020	21	STAIMA SINTANG		MAHASISWA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	4	Puas
11	01/07/2020	47	MEDIA CENTRAL BERITA		WARTAWAN	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	4	Puas
12	06/07/2020	35	CV. ASDAMAI JAVA TECH		SWASTA	KERJASAMA	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
13	09/07/2020	45	PBSI SINTANG		SWASTA	KOORDINASI DAN KONSULTASI	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
14	14/07/2020	20			MAHASISWA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
15	15/07/2020	29	RH STUDIO	085245047931	SWASTA	KERJASAMA	5	Sangat Puas	4	Puas
16	21/07/2020	32	INSPEKTORAT	085252681314	PNS	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	4	Puas
17	24/07/2020	35	BPS SINTANG		PNS	KERJASAMA	4	Puas	4	Puas
18	27/07/2020	46	SEKDA SINTANG	083125347609	PNS	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	5	Sangat Puas

19	29/07/2020	55	DINKES		PNS	KOORDINASI DAN KONSULTASI	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
20	31/07/2020	59	KETUA RT. 2 DESA BANING KOTA		SWASTA	KOMPLAIN	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
21	03/08/2020	33	TELKOM SINTANG		SWASTA	KERJASAMA	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
22	05/08/2020	34	JL.TEUKU UMAR		SWAST	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	3	Kurang Puas	3	Kurang Puas
23	06/08/2020	41	SKB.SINTANG	0895368697674	ASN	KERJASAMA	4	Puas	4	Puas
24	10/08/2020	36	BABPPEDA	081345064876	ASN	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
25	13/08/2020	39	KEC.KAYAN HILIR	082358434460	ASN	KOMPLAIN	4	Puas	4	Puas
26	13/08/2020	29	ICON+PONTIANAK	081287429649	PLN	KERJASAMA	4	Puas	4	Puas
27	28/08/2020	46	KEC.TEMPUNAK	081351992786	ASN	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	3	Kurang Puas	3	Kurang Puas
28	31/08/2020	27	ICON +		SWASTA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	5	Sangat Puas
29	07/09/2020	25	BAGIAN HUKUM SEKDA		HONORER	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
30	09/09/2020	37	REPORTER MEDIA SERTORAS.COM		WARTAWAN	KERJASAMA	4	Puas	5	Sangat Puas
31	14/09/2020	34	MABM		SWASTA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
32	15/09/2020	19	UNKA		MAHASISWA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
33	15/09/2020	22	JL.SINTANG-PONTIANAK	081228833392	MAHASISWA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	4	Puas
34	21/09/2020	28	DINAS SOSIAL		HONORER	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
35	21/09/2020	47	ANGGOTA DEWAN SINTANG		ANGGOTA DEWAN	KOORDINASI DAN KONSULTASI	3	Kurang Puas	4	Puas
36	23/09/2020	53	DISKOMINFO KAPUAS HULU		PNS	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	4	Puas
37	25/09/2020	24	INSPEKTORAT		HONORER	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	4	Puas
38	28/09/2020	36	USAID MADAN		SWASTA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	3	Kurang Puas	4	Puas
39	29/09/2020	35	MSM CONSULTANT		SWASTA	KERJASAMA	4	Puas	4	Puas
40	30/09/2020	54	SEKWAN		PNS	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	4	Puas

41	21/10/2020	28	DESA SUI.ANA	085361191570	SWASTA	KERJA SAMA	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
42	23/10/2020	43	DPRD KOTA PONTIANAK	08125602113	ANGGOTA DEWAN	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	4	Puas
43	26/10/2020	42	DPRD KOTA PONTIANAK	085814358383	PNS	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	4	Puas
44	27/10/2020	50	MASYARKAT AMBALAU	081253619969	KADES	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	4	Puas
45	28/10/2020	37	PT. PASIFIK SENTRAL NUSANTARA	082262222120	SWASATA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
46	02/11/2020	46	DISDUKCAPIL SINTANG		PNS	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	4	Puas
47	04/11/2020	50	DISDUKCAPIL SINTANG		PNS	KOORDINASI DAN KONSULTASI	5	Sangat Puas	5	Sangat Puas
48	05/11/2020	48	BPS SINTANG		PNS	KERJASAMA	4	Puas	4	Puas
49	06/11/2020	41	BPS SINTANG		PNS	KOORDINASI DAN KONSULTASI	4	Puas	4	Puas
50	09/11/2020	21	UT SINTANG		MAHASISWA	DATA INFORMASI DAN SOFT FILE	4	Puas	4	Puas