

**LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI PEJABAT PENGELOLA INFORMASI  
DAERAH TINGKAT I**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
TAHUN 2020**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
BAB I Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan .....	2
D. Sasaran .....	2
E. Prinsip .....	2
F. Ruang Lingkup .....	3
G. Unsur SKM dalam Peraturan .....	3
H. Manfaat .....	4
I. Pengertian Umum .....	5
BAB II Metode Survei .....	7
2.1. Metode Survei .....	7
2.2. Metode Penelitian .....	7
BAB III Pelaksanaan dan Tekni Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
A. Pelaksanaan .....	8
B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
C. Penyusunan Laporan .....	9
BAB IV Langkah -langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
A. Penetapan Pelaksana .....	11
B. Penyiapan Bahan Survei .....	11
C. Bentuk Jawaban .....	11

D.	Penetapan Responden .....	12
E.	Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	12
F.	Langkah-Langkah Pengelolaan Data .....	13
G.	Perangkat Pengolahan Data .....	14
H.	Laporan Hasil Survei .....	14
BAB V Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....		17
5.1.	Profil Responden .....	17
5.2.	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	21
BAB VI Kesimpulan dan Rekomendasi .....		22
A.	Kesimpulan .....	22
B.	Rekomendasi .....	22
Lampiran Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....		23

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2020. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pejabat Pengelola Informasi Daerah Kalimantan Timur kepada masyarakat yang mengajukan permohonan informasi sebagai bentuk transparansi pelaksanaan pemerintahan di provinsi Kalimantan Timur

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Pejabat Pengelola Informasi Daerah Provinsi Kalimantan Timur mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Kepala PPID provinsi Kaltim beserta seluruh jajaran terkait dan seluruh Responden yang berpartisipasi dalam penyelesaian laporan ini.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transisi demokrasi di Indonesia yang terjadi sejak tahun 1998, telah mengubah paradigma penyelenggaraan negara yang semula tertutup menjadi lebih terbuka serta memberikan ruang yang lebih luas bagi partisipasi publik. Salah satu produk regulasi dari paradigma baru tersebut adalah Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). UU KIP secara tegas memberikan kewajiban kepada badan publik untuk membuka informasi yang berkaitan dengan institusinya, kebijakan yang dihasilkan, serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan, termasuk kondisi keuangan dan penggunaan anggaran. Salah satu bentuk mengoptimalkan implementasi UU KIP yaitu mendorong percepatan pembentukan operasional layanan informasi lingkup Pemda melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Daerah (Pemda) dan perangkatnya.

PPID Utama Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur sudah terbentuk sejak 8 September 2011 ditandai dengan terbitnya Surat Keputusan Gubernur Kaltim Nomor 491/K.555/ 2011 dan kemudian diperbaharui dengan Surat Keputusan Gubernur Nomor 0480.15/K.68.2018 tentang Pembentukan Pejabat Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PLID) Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. PLID di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur terdiri atas Gubernur sebagai Pembina, Sekretaris Daerah sebagai Atasan PPID. PPID Utama diketuai oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur. Hak memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia yang tentu menjadi kewajiban aparatur pemerintah memenuhinya. Selain itu pelayanan public yang diberikan oleh PPID ini menjadi upaya mewujudkan pemerintahan yang bersifat terbuka dan transparansi tata kelola pemerintahan menuju pemerintahan yang bersih dan berwibawa melalui pelayanan publik berupa pemberian informasi yang diinginkan oleh masyarakat.

## **B. Dasar Hukum**

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. Tujuan**

Kegiatan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan melihat kualitas penyelenggaraan layanan PPID selama ini.

## **D. Sasaran**

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

## **E. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

**F. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

**G. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:**

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 yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 \*\*)

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).

## **H. Manfaat**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap
5. hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## **I. Pengertian Umum**

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

#### **B. Metode Penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### **BAB III**

#### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

##### **A. Pelaksanaan**

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Susunan Tim Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Pejabat Pengelola Informasi Daerah :

<b>NO.</b>	<b>NAMA/JABATAN</b>	<b>JABATAN DALAM TIM</b>
1.	Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Pengarah
2.	Kasi Pengelola Informasi Publik	Ketua
3.	Untung Maryono, ST	Anggota
4.	Neneng Risnayani, SE	Anggota
5.	Adi Setiawan S.Kom	Anggota
6.	Edwin Derry Mahatma, SH	Sekretariat
7.	Eka Rahma Eliyani, S.IKom	Sekretariat
8.	Ratna Juwitasari, S.IKom	Sekretariat
9.	Reza Padhilah	Sekretariat
10.	Oky Sjaifudin Adam	Tenaga Ahli
11.	Krisantus Lung Ngo	Tenaga Ahli
12.	Krisantus Lun Ngo	Tenaga Ahli
13	Andreanus Ding	Tenaga Ahli

##### **B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara via telepon;
2. Kuesioner elektronik (e-survei);

### C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

#### 1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

##### a. Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:

1. Latar belakang memuat profil dari instansi yang menjalankan pelayanan publik perlunya dilakukan survey tingkat kepuasan masyarakat.
2. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
2. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
3. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
4. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survey.

##### b. Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman.

mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

b. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

## **BAB IV**

### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Penetapan Pelaksana**

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

#### **B. Penyiapan Bahan Survei**

##### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir pada lampiran ini.

##### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei. Bagian II Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III 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.

Dismpaikan juga Res

#### **C. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas

sampai dengan tidak baik/tidak 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**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

#### **D. Penetapan Responden**

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan** dengan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

#### **E. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

##### 1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

##### 2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan cara menelpon respon atau mengirimkan form kuesioner yang kemudian diisi dan dikirimkan ke surveyor.



## F. Langkah-Langkah Pengolahan Data

### 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 penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

SKM Unit Pelayanan X 25

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

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

**Tabel 4.1**  
**Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, 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	<b>D</b>	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	<b>C</b>	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	<b>A</b>	Sangat Baik

#### **G. Perangkat Pengolahan Data**

Pengolahan dengan komputer, data *entry* dan penghitungan survey dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel).

#### **H. Laporan Hasil Penyusunan Survei**

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan.

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Penanganan, Pengaduan, Saran & Masukan	h
9.	Sarana dan Prasarana	i

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

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (I \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... x 25  
=..... (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
2. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
3. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1).

**Tabel 4.3**  
**Kategorisasi mutu pelayanan PPID KALTIM tahun 2020**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Tabel diatas merupakan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat melalui survei yang dilakukan, sekala instrumen dinilai menggunakan sekala 1 – 4 yang akan dikonversikan menjadi sekala 100.

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

## 2. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	28 - 29 September 2020
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	30 September – 7 Oktober 2020
3	Pengolahan Data Indeks	8 – 9 Oktober 2020
4	Penyusunan dan Pelaporan	12 – 16 oktober 2020

**BAB V**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**5.1 Profil Responden**

Berikut data profil responden yang mengajukan permohonan informasi kepada Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) Provinsi Kalimantan Timur:

**Tabel 5.1**

**Data Profil permohonan Informasi Tahun 2020 PPID Kaltim**

NO	BULAN	NAMA PEMOHON	ALAMAT	Tujuan Permohonan Informasi
1	Februari	Dewi Ayu Maulitha	Perum. Graha Indah Asabri Blok I No.07 RT.03 Kel. Graha Indah Kec. Balikpapan Utara Kota Balikpapan	Informasi digunakan sebagai bahan dalam penelitian dan penulisan tugas akhir di Universitas Balikpapan
2	Maret	Noor Mahfud	Jl. Sungai Ampal No. 57 Kel. SUMBER Rejo Kec. Balikpapan Tengah Balikpapan	Rencana penyaluran kredit utk pelaku UMKM di Samarinda
3		Farisa Melatrakia Hardi	Jl. Ketinggian Kel. Guguak VIII Koto Kec.Guguak Kab. Lima Puluh Kota Sumatera Barat	Tujuan penggunaan informasi untuk penelitian tugas akhir/ skripsi di kampus

4		Saryulis	Jl. Humaniora Blok B-1, Kelurahan Keputih, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, 60111	Penelitian pengembangan infrastruktur pertanian di Kecamatan Samboja.
5	Juni	Oky Sjaifudin Adam	Jl. Muso Salim Kel. Sidomukti Kel. Muara Kaman Kukar	sebagai bahan literasi sendiri
6	Juli	Hadi Purnomo	Jl. DR. FL Thobing Ke. Rembanga Kec. Loa Kulu Kukar	1. Sebagai bahan analisa dan pengujian integritas dan kepatutan dalam proses seleksi Komisi Informasi Publik 2. Sebagai acuan dalam rangka penulisan karya ilmiah 3. sebagai acuan dalam rangka penulisan karya jurnalistik
7		Lazuardi	Jl. PM Noor Perum griya Mukti Sempaja	1. Sebagai bahan untuk mengetahui dan perbandingan dengan calon yang lain, yang terpilih di 10 besar 2. Uji integritas dalam proses seleksi KI 2020

8		Sencihan	Jl.Kemakmuran Komplek Pelita 5B No. 27 RT. 41 Kel. Sungai Pinang Dalam. Kec. Sungai Pinang Samarinda	
9		Deni Saputra,SH	Jl. Manunggal gg. 4 no.45 RT.13 Kel.Loa Bakung Kec.Sungai Kunjang Kota Samarinda	1.sebagai bahan evaluasi saya selaku peserta yang tidak masuk dalam 10 besar tersebut 2.memastikan b ahwa tim seleksi yang ada obyektif,profesional dan akuntabilitas
10		Syarwani	Jl siti aisyah nomor 15, Teluk Lerong Iilir, Samarinda Ulu, Kota Samarinda	Penelitian skripsi
11	Agustus	Cristopher Brian Yudhi Pradika	Jl. Bakri, No. 5, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta (Jl. Brigjen Katamso GG.SUKUN Bontang)	Penelitian/Penulisan skripsi
12		Akhirudin	Perum batu ampar lestari block C3D no 09	Data Pribadi
13	Sept	M. Agus Salim	Jl. Bujangga Tg. Redeb - Berau	Pergup tentang zona anak dan Perwali Zona anak
14		Amir Sopian	Jalan cipedes II Rt.03 Rw.04	Laporan realisasi anggaran tahun 2018.

15		Muhamad Try Satria Pranata	PT Pemeringkat Efek Indonesia (PEFINDO) Panin Tower Senayan City 17th Floor Jl. Asia Afrika Lot 19Jakarta 10270, INDONESIA	Laporan Realisasi Anggaran neraca dan Laporan keuangan tahun 2017- 2019
16		Khabibun Najar	BTN Griya Maros Indah E4/7 Kelurahan Bontoa Kecamatan Mandai Kab. Maros Sul-Sel	Daftar Nama, Alamat Dan Kontak Person UMKM Yang Bergerak Dibidang Pertanian, Perkebunan Dan Tambak. Untuk Kepentingan Pemasaran Produk Pupuk Pembenah Tanah

Dari jumlah responden diatas yang mengajukan permohonan terkait layanan pemberian informasi kepada publik terdapat 16 responden selama masa priode tahun 2020 ini. Namun ketika tim survei melakukan wawancara baik secara daring maupun luring, dari 16 responden yang kami temui dan hubungi untuk melakukan survei, hanya terdapat 6 responden saja yang memberikan informasi dan bersedia untuk di wawancarai. Survei ini dilakukan mulai 30 september 2020 hingga 7 Oktober 2020, dengan melalui telepon dan chat via whatsapp dengan responden, kendala yang dihadapi adalah, banyaknya responden yang tidak menanggapi dan tidak bersedia untuk di wawancarai.

## 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil dari survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.2 terkait dengan rekapitulasi hasil survei tingkat kepuasan masyarakat Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) Kalimantan Timur.



**Tabel 5.2**  
**Rekapitulasi Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat PPID Kaltim**

<b>Kode Unsur</b>	<b>Unsur</b>	<b>Rata-rata</b>	<b>Index</b>
A	Persyaratan pelayanan	3,17	79,17
B	Sistem, mekanisme, prosedur	2,83	70,83
C	Waktu penyelesaian pelayanan	2,50	62,50
D	Biaya/ Tarif	4,00	100,00
E	Produk/ hasil layanan	2,50	62,50
F	Kompetensi pelaksana	2,83	70,83
G	Perilaku pelaksana	3,17	79,17
H	Sarana dan Prasarana	2,33	58,33
I	Penanganan pengaduan	3,00	75,00
<b>Total</b>		<b>2,93</b>	<b>73,15</b>

Dari diatas diperoleh nilai index (73,15) dengan rata-rata 2,93 dengan mutu pelayanan KURANG BAIK, dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 2,33 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada sarana dan perasarana (H), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya atau tarif (D).

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil Survei Kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada Pejabat Pengelola Informasi Daerah Kalimantan Timur Tahun 2020 diperoleh informasi bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berjumlah 73,15 atau masuk pada kategori KURANG BAIK. Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 9 Unsur yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan Pelayanan, mendapat indeks 79,17.
2. Unsur Sistem, mekanisme, dan Prosedur, mendapat indeks 70,83.
3. Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan, mendapat indeks 62,50.
4. Unsur Biaya atau tarif, mendapat indeks 100,00.
5. Unsur Produk hasil layanan, mendapat indeks 62,50.
6. Unsur Kompetensi Pelaksanan, mendapat indeks 70,83.
7. Unsur Prilaku Pelaksana, mendapat indeks 70,83.
8. Unsur Sarana dan Prasarana, mendapat indeks 58,33.
9. Unsur Penanganan Pengaduan, mendapat indeks 75,00.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa Unsur Biaya atau Tarif (D) memiliki indeks tertinggi dengan jumlah 100,00 atau memiliki rata-rata 4,00, sedangkan untuk Unsur Sarana dan Perasarana (H) memiliki indeks terendah dengan 58,33 atau dengan rata-rata 2,33.

#### **B. Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
- b. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan permohonan informasi baik secara Daring maupun Laring.
- c. Agar unit pelayanan Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) Provinsi Kalimantan Timur dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

# **LAMPIRAN**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Nama : Deni Saputra SH

Waktu Survei:  08.00 – 12.00\*

Tanggal Survei: 5 Oktober 2020

13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Usia 38 Tahunn

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Perkerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima :.....(misal : KTP, Akta, Sertifikst, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

---

<p>4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <b>Gratis</b></p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <b>Sesuai.</b> d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. <b>Kompeten</b> d. Sangat kompeten</p>	<p>P*)  1 2 3 4</p>
<p>7. <b>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. <b>Sopan dan ramah</b> d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <p>a. Buruk. b. <b>Cukup.</b> c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. <b>Berfungsi kurang maksimal</b> d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Nama : Hadi Purnomo

Waktu Survei:  08.00 – 12.00\*

Tanggal Survei : 7 Oktober 2020

13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Usia 38 Tahunn

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Perkerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : Permohonan Informasi

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

---

<p>4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <b>Gratis</b></p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. <b>Kurang sesuai</b> c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. <b>Kompeten</b> d. Sangat kompeten</p>	<p>P*)  1 2 3 4</p>
<p>7. <b>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. <b>Sopan dan ramah</b> d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <p>a. Buruk. b. <b>Cukup.</b> c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. <b>Berfungsi kurang maksimal</b> d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Nama: Senchian

Waktu Survei:  08.00 – 12.00\*

Tanggal survei: 5 Oktober 2020

13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Usia 41 Tahunn

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Perkerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima :.....(misal : KTP, Akta, Sertifikst, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

---

<p>4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b>            a. Sangat mahal            b. <b>Cukup mahal</b>            c. Murah            d. Gratis</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p>5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b>            a. Tidak sesuai            b. <b>Kurang sesuai</b>            c. Sesuai.            d. Sangat sesuai</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p>6. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b>            a. Tidak kompeten            b. <b>Kurang kompeten</b>            c. Kompeten            d. Sangat kompeten</p>	<p style="text-align: center;">P*)  1 2 3 4</p>
<p>7. <b>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b>            a. Tidak sopan dan ramah            b. Kurang sopan dan ramah            c. <b>Sopan dan ramah</b>            d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p>8. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b>            a. Buruk.            b. <b>Cukup.</b>            c. Baik            d. Sangat Baik</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p>9. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b>            a. Tidak ada.            b. Ada tetapi tidak berfungsi            c. <b>Berfungsi kurang maksimal</b>            d. Dikelola dengan baik.</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Nama: Dewi Ayu Maulitha

Waktu Survei:  08.00 – 12.00\*

Tanggal Survei : 1 Oktober 2020

13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Usia 22Tahunn

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Perkerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 MAHASISWI

Jenis layanan yang diterima : Penelitian Tugas (*Permohonan Informasi*)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(*Lingkar kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden*)

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

---

<p>4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <b>Gratis</b></p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <b>Sesuai.</b> d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. <b>Kompeten</b> d. Sangat kompeten</p>	<p>P*)  1 2 3 4</p>
<p>7. <b>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. <b>Sangat sopan dan ramah</b></p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. <b>Baik</b> d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. <b>Dikelola dengan baik.</b></p>	<p>1 2 3 4</p>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Nama: Oky Sjaifudin Adam

Waktu Survei:  08.00 – 12.00\*

Tanggal Survei : 4 Oktober 2020

13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Usia 42Tahunn

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Perkerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : PIO

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

---

<p>4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b>            a. Sangat mahal            b. Cukup mahal            c. Murah            d. Gratis</p>	1 2 3 4
<p>5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b>            a. Tidak sesuai            b. Kurang sesuai            c. Sesuai.            d. Sangat sesuai</p>	1 2 3 4
<p>6. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b>            a. Tidak kompeten            b. Kurang kompeten            c. Kompeten            d. Sangat kompeten</p>	P*)  1 2 3 4
<p>7. <b>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b>            a. Tidak sopan dan ramah            b. Kurang sopan dan ramah            c. Sopan dan ramah            d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 4
<p>8. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b>            a. Buruk.            b. Cukup.            c. Baik            d. Sangat Baik</p>	1 2 3 4
<p>9. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b>            a. Tidak ada.            b. Ada tetapi tidak berfungsi            c. Berfungsi kurang maksimal            d. Dikelola dengan baik.</p>	1 2 3 4

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

---

Nama: Saryulis

Waktu Survei:  08.00 – 12.00\*

Tanggal Survei : 30 September 2020

13.00 – 17.00\*

---

**PROFIL**

Usia 21 Tahun

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Perkerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA MAHASISWA

Jenis layanan yang diterima : Permohonan Data Penelitian

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

---

<p>4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. <b>Gratis</b></p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <b>Sesuai.</b> d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. <b>Kompeten</b> d. Sangat kompeten</p>	<p>P*)  1 2 3 4</p>
<p>7. <b>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. <b>Sopan dan ramah</b> d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>8. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <p>a. Buruk. b. <b>Cukup.</b> c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>9. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada. b. <b>Ada tetapi tidak berfungsi</b> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>