

KATA PENGANTAR

Salah satu tugas dan tanggung jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media. Untuk dapat mengetahui kepuasan masyarakat yang telah memanfaatkan pelayanan dalam memperoleh informasi publik yang dihasilkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dilakukan melalui survei berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika melaksanakan survei terhadap masyarakat yang telah meminta, menggunakan atau mengakses melalui website sebanyak 100 responden/pelanggan. Survei dilakukan dari tanggal 19 November sampai dengan 31 Desember 2015.

Diharapkan dengan hasil survei tersebut akan diperoleh gambaran mengenai unsur-unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jakarta, Desember 2015

Kepala Pusat Informasi dan Humas
Selaku
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Ismail Cawidu

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika melalui survei dan evaluasi. Adapun unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang disurvei, meliputi : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk, kompetensi, perilaku, maklumat dan keberatan.

Responden yang disurvei adalah pemohon/pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, baik datang langsung maupun melalui media online dengan sejumlah 100 orang.

Dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- 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.

2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat maka akan dapat diperoleh banyak manfaat antara lain :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggara pelayanan publik PPID;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PPID;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan pada PPID;
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan *feedback* atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat.

3. Sasaran

Dalam survei ini, maka sasarannya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

4. Responden dalam survei

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2015 dilaksanakan dengan 100 (seratus) responden yang terdiri dari: Kementerian/Instansi lain, Pemerintah Pusat dan Daerah, LSM, Mahasiswa/Pelajar serta masyarakat. Survei tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan melalui web PPID Kementerian

Komunikasi dan Informatika, pengiriman dengan pos dan Tamu yang datang langsung ke desk pelayanan informasi, periode waktunya 19 November sampai dengan 30 Desember 2015.

BAB II

METODE PENGOLAHAN DATA

1. Ruang Lingkup

Pada dasarnya pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam survei tersebut meliputi:

1) Persyaratan

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

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Keberatan

Penanganan keberatan adalah penanganan atas pengajuan dari pemohon informasi berdasarkan alasan penolakan, tidak tersediakannya, tidak ditanggapi, tidak dipenuhinya, pengenaan biaya dan penyampaian informasi karena melebihi waktu yang diatur dalam UU KIP.

2. Tahapan

Unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dikirimkan melalui pos, tayangan di website dan terhadap pengguna yang datang langsung ke desk layanan informasi PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika.

BAB III

DATA DAN PROFIL RESPONDEN

No.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	PROVINSI	Kota
1	Arvin Ital Putra	34	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Barat	
2	Berti Mulyanto	40	Laki-laki	D3	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
3	Ahmad Suhandi	43	Laki-laki	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
4	Hamidullah	45	Laki-laki	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
5	Rizky W	35	Laki-laki	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
6	Walman Panjaitan	53	Laki-laki	S2	PNS	Kalimantan Timur	Tenggarong
7	Surip S	55	Laki-laki	S2	PNS	Kalimantan Timur	Tenggarong
8	Hj. Suharningsih	47	Perempuan	S2	PNS	Kalimantan Timur	Tenggarong
9	Awang Febrian Sofyan	46	Laki-laki	S2	PNS	Kalimantan Timur	Tenggarong
10	Jefry	42	Laki-laki	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
11	Anwar	50	Laki-laki	S1	PNS	Sulawesi Selatan	Makassar
12	Amiruddin	55	Laki-laki	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
13	Ferdinadus Letsoin	53	Laki-laki	S2	PNS	Papua	Boven Digoel
14	Dominika Aroran	40	Perempuan	SLTA	PNS	Sulawesi Utara	Manado
15	Justus Gumolili	52	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta	Sulawesi Utara	Manado
16	Theresia Sundari	50	Perempuan	S2	PNS	Sulawesi Utara	Manado
17	Demmasone Tandikaraeng	33	Laki-laki	S1	PNS	Sulteng	Palu
18	Bernard	34	Laki-laki	S1	PNS	Sulteng	Palu
19	Ade	31	Laki-laki	S1	PNS	Sulteng	Palu
20	Semuel	49	Laki-laki	S1	PNS	Sulteng	Palu
21	Hendrik Desratu	29	Laki-laki	SLTA	PNS	Sulteng	Palu
22	Saharudin	31	Laki-laki	SLTA	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
23	Harlihah	37	Perempuan	D3	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
24	Helen	35	Perempuan	D3	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
25	Yahones Satyo	40	Laki-laki	SLTA	Lainnya	DKI Jakarta	Jakarta
26	Meilen Humeidas	42	Perempuan	D3	Lainnya	DKI Jakarta	Jakarta
27	Eny Lestari	41	Perempuan	S1	PNS	Kalimantan Barat	Kubu Raya

28	Kartiwan	48	Laki-laki	D3	PNS	Jawa Barat	Bandung
29	Eti SN	35	Perempuan	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
30	Nurul	40	Perempuan	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
31	Yulia Theresia	51	Perempuan	S1	PNS	Kalimantan Timur	Sanggau
32	Ahmad Darmadi	42	Laki-laki	S1	PNS	Jambi	Jambi
33	Emi Nodishah	53	Perempuan	S2	PNS	Jambi	Jambi
34	Suzie Ollyvianty	42	Perempuan	S2	PNS	Jambi	Jambi
35	Achyar	48	Laki-laki	S1	PNS	Jambi	Jambi
36	Idriyanti	42	Perempuan	S1	PNS	Jambi	Jambi
37	Heriyanto	24	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Banten	Tangerang
38	Redi Nofrizal	20	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Banten	Tangerang
39	Vicco Ristiandana	23	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Banten	Tangerang
40	Febi Febiansyah Yusuf	35	Laki-laki	S2	PNS	Banten	Tangerang
41	R. Poppy Y	47	Perempuan	S2	PNS	Jawa Barat	Bandung
42	Ade Trihartadi	31	Laki-laki	SLTA	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
43	Mustakim	26	Laki-laki	SLTA	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
44	M. Choiri	31	Laki-laki	SLTA	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
45	Alex Setiawan	24	Laki-laki	SLTA	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
46	Apriliyanti	50	Perempuan	SLTA	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
47	Nurul Kurniati	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Jawa Barat	Majelengka
48	Enay Nurhasanah	39	Perempuan	S1	PNS	Jawa Barat	Majelengka
49	Lilis	39	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Jawa Barat	Majelengka
50	Yayah S Rokayah	26	Perempuan	S1	Pegawai swasta	Jawa Barat	Majelengka
51	Fredi T. Sipatuhar	22	Laki-laki	D3	Pelajar/mahasiswa	DKI Jakarta	Jakarta
52	M. Luthfy	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/mahasiswa	DKI Jakarta	Jakarta
53	Mathew LP	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/mahasiswa	DKI Jakarta	Jakarta
54	Cempaka T	19	Perempuan	SLTA	Pelajar/mahasiswa	DKI Jakarta	Jakarta
55	M. Syafrizal	19	Laki-laki	SLTA	Pelajar/mahasiswa	DKI Jakarta	Jakarta
56	Destini	50	Perempuan	S1	Lainnya	Lampung	Lampung
57	Yurita Surya	53	Perempuan	S2	Lainnya	Lampung	Lampung
58	Edy Juneidi	44	Laki-laki	S1	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
59	Rasidi	52	Laki-laki	S1	PNS	Kab. Lombok	NTB

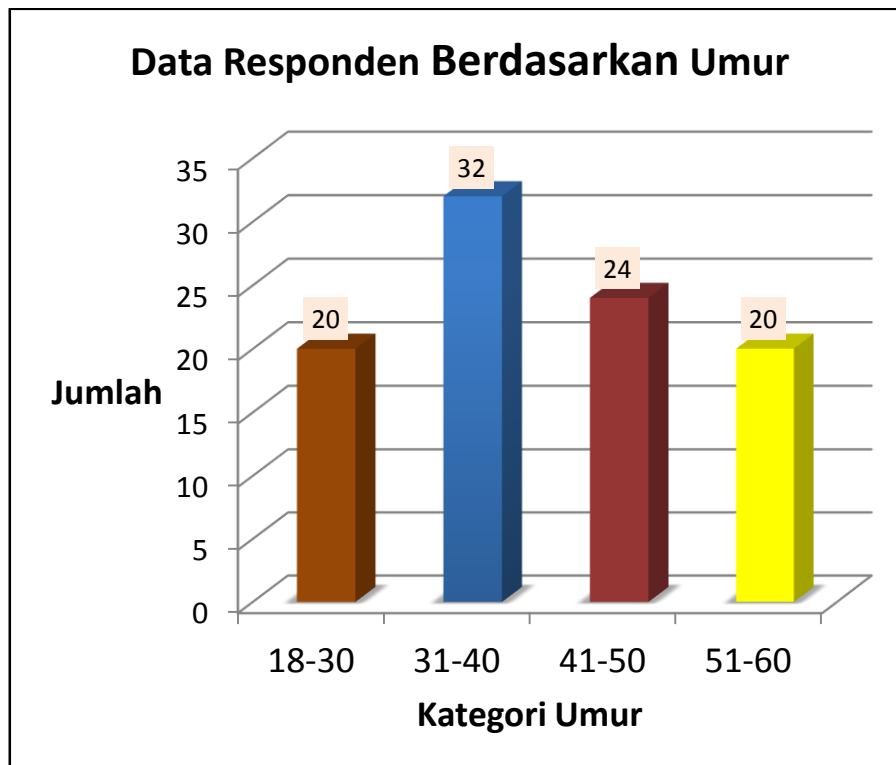
60	Ida Nyoman Selatkayun	57	Laki-laki	SLTA	PNS	Kab. Lombok	NTB
61	Teti N	52	Perempuan	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
62	Susti Rokhayati	57	Perempuan	S1	PNS	DKI Jakarta	Jakarta
63	Suharno	45	Laki-laki	S2	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
64	Reza Maulana	18	Laki-laki	SLTA	Pelajar/mahasiswa	DKI Jakarta	Jakarta
65	Nurpiratno Yulianto	56	Laki-laki	S1	PNS	DIY	Yogyakarta
66	Jumari	38	Laki-laki	S1	PNS	DIY	Yogyakarta
67	Pusaka Rosadi	39	Laki-laki	S2	PNS	Bengkulu	Bengkulu
68	Heni Indirawati	37	Perempuan	S1	PNS	Bengkulu	Bengkulu
69	Syamsul Antin	37	Laki-laki	S1	PNS	Bengkulu	Bengkulu
70	Ratna Windarty	36	Perempuan	S1	PNS	Bengkulu	Bengkulu
71	Muhammad	54	Laki-laki	S2	PNS	Sumatera Barat	Solok
72	Heppy Dharmawan	40	Laki-laki	S2	PNS	Sumatera Barat	Solok
73	Akram	48	Laki-laki	S2	PNS	Sulteng	Palu
74	Tommy Saputra	35	Laki-laki	SLTA	PNS	Riau	Dumai
75	Syahrial	57	Laki-laki	S1	PNS	Riau	Dumai
76	Fauzi Aksah	45	Laki-laki	SLTA	PNS	Bengkulu	Muko-muko
77	Wira Saputra	28	Laki-laki	S1	PNS	Bengkulu	Muko-muko
78	Zonni Fourwanda	33	Laki-laki	S1	PNS	Bengkulu	Muko-muko
79	Arinal Basri	55	Laki-laki	S1	PNS	Bengkulu	Muko-muko
80	Adi Yusnida	39	Laki-laki	S1	Wiraswasta	DKI Jakarta	Jakarta
81	Ayu	25	Perempuan	S1	Pegawai swasta	DKI Jakarta	Jakarta
82	Liah	29	Perempuan	S2	PNS	Jabar	Depok
83	Heprah Mendayun	52	Laki-laki	S2	PNS	Sumatera Selatan	Palembang
84	Ruslan Nur	55	Laki-laki	SLTA	PNS	Sumatera Selatan	Palembang
85	Bendy Ramusa	33	Laki-laki	S1	PNS	Bengkulu	Bengkulu
86	Rusmika Meiliza	34	Perempuan	S1	PNS	Bengkulu	Bengkulu
87	Srie Damayanti	30	Perempuan	S1	PNS	Bengkulu	Bengkulu
88	Nanda Veronica	31	Perempuan	S1	PNS	Bengkulu	Bengkulu
89	Prangki Oktawenda	28	Laki-laki	S1	PNS	Bengkulu	Bengkulu
90	Leonard K Saragih	26	Laki-laki	S2	Lainnya	DKI Jakarta	Jakarta
91	Tarjo	44	Laki-laki	S2	PNS	Jawa Tengah	Wonogiri

92	Gery Kurniawan	26	Laki-laki	S1	Wiraswasta	DKI Jakarta	Jakarta
93	Djoko Tetuko Abdul Latief	51	Laki-laki	S2	Lainnya	Jawa Timur	Sidoarjo
94	Petrus Pedo Maran	43	Laki-laki	S2	PNS	NTT	Flores
95	Nanik Priyatiningasih	51	Perempuan	S2	PNS	Jateng	Kendal
96	NN	40	Laki-laki	S2	PNS	DKI Jakarta	Jakarta

Data Pengolahan Responden

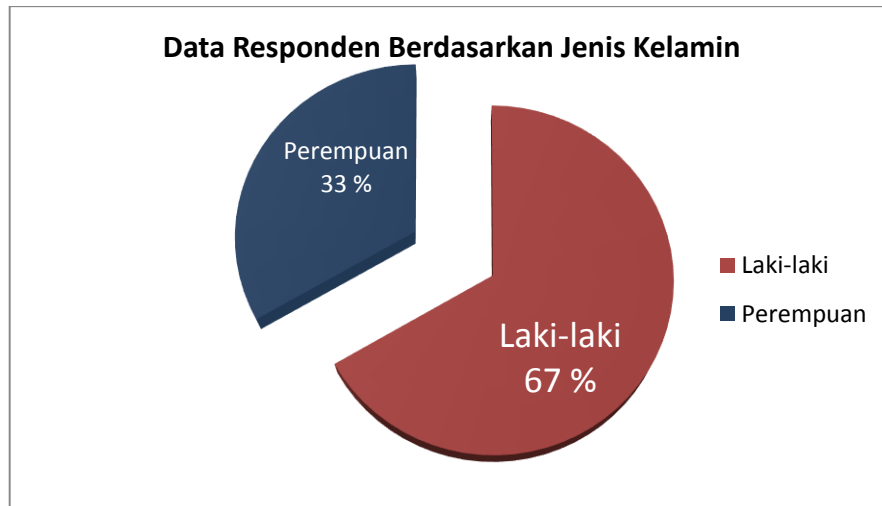
1. Berdasarkan Umur

DATA BERDASARKAN UMUR				
UMUR	18-30	31-40	41-50	51-60
JUMLAH	20	32	24	20



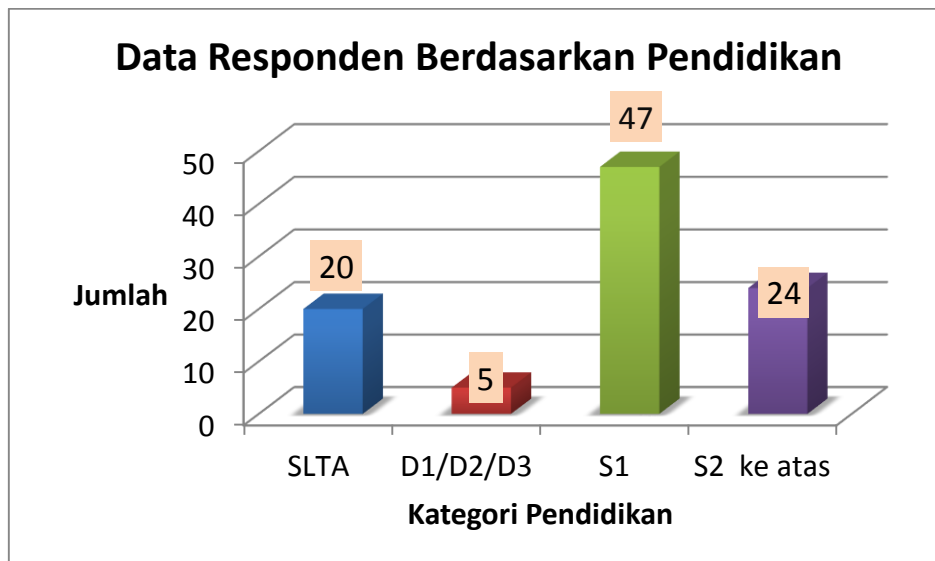
2. Berdasarkan Jenis Kelamin

DATA BERDASARKAN JENIS KELAMIN		
JENIS KELAMIN	Laki-laki	Perempuan
JUMLAH	64	32



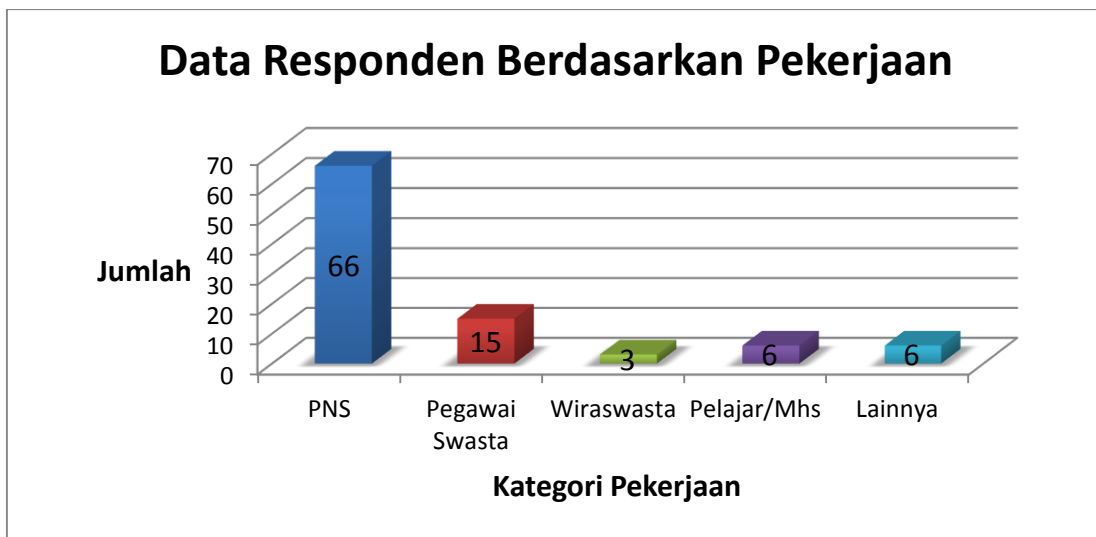
3. Berdasarkan Pendidikan

DATA BERDASARKAN PENDIDIKAN				
PENDIDIKAN	SLTA	D1/D2/D3	S1	S2 ke atas
JUMLAH	20	5	47	24



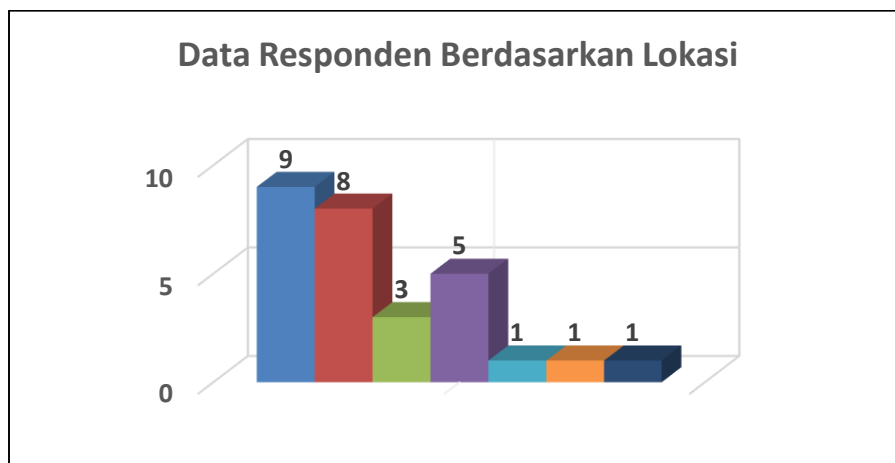
4. Berdasarkan Pekerjaan

DATA BERDASARKAN PEKERJAAN					
PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mhs	Lainnya
JUMLAH	66	15	3	6	6



5. Berdasarkan Lokasi

DATA BERDASARKAN LOKASI							
LOKASI	JAWA	SUMATERA	KALIMANTAN	SULAWESI	NTB	NTT	PAPUA
JUMLAH	9	8	3	5	1	1	1



BAB IV

UNSUR –UNSUR PELAYANAN

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT

PELAYANAN : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi - Kementerian Komunikasi dan Informatika

ALAMAT

: Jl. Medan Merdeka Barat No. 9 Jakarta 10110; Telp/Fax.: 3452841

NO. URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	2	3	2	3	2	0	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	3	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	3	4	4	2	3	3	3	3	3
13	3	2	2	3	3	2	2	3	2
14	3	3	3	3	4	4	4	3	3
15	3	3	4	2	3	2	3	2	3
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	2	3	4	4	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3
20	3	4	3	3	4	4	3	3	3
21	2	4	3	2	3	3	4	3	3
22	3	3	3	2	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	4	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	3	3	4	3	3
29	3	4	3	3	4	4	3	4	4
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	4	0	4	4	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3

34	3	3	3	2	3	4	3	4	3
35	0	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	2	3	4	3	4	3
37	3	4	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	3	3	3	3	3	3	3	2
40	3	3	2	3	2	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	2	3	3	3	3	2
43	3	3	3	3	2	3	3	3	3
44	2	2	2	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	3	3	4	3	4
46	2	2	2	3	3	3	3	3	3
47	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	2	2	1	3	3	3	3	2
49	2	2	2	2	2	3	2	3	2
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	3	3	4	3	4	4	4	3	3
52	4	4	4	3	4	3	4	4	4
53	4	3	4	3	3	4	3	4	4
54	3	3	3	3	3	3	4	4	4
55	3	3	3	3	3	2	3	3	2
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	0	3	3	3	3	0	3
59	3	3	3	3	3	4	3	3	4
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3
61	3	4	4	3	3	4	3	3	3
62	3	3	4	3	4	3	4	3	4
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3
64	4	3	3	4	4	3	3	3	4
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	3	3	4	4	4	4
67	3	4	3	3	3	3	4	4	3
68	3	3	4	3	3	2	4	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	4	3	2	3	4	4	4	4
71	3	4	3	2	4	4	3	4	4
72	3	4	3	3	4	4	4	3	3
73	4	4	4	4	3	3	4	4	4
74	3	4	4	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	4	3	3	3	4

77	3	3	3	2	3	3	4	3	3		
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
79	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
80	4	4	3	2	3	3	4	4	3		
81	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
82	3	3	2	3	2	2	3	3	3		
83	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
84	3	3	3	4	4	4	4	3	3		
85	4	4	3	2	3	3	4	3	3		
86	3	3	3	4	3	4	4	3	3		
87	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
88	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
89	3	3	3	2	3	3	3	2	4		
90	3	4	3	3	3	4	4	4	3		
91	3	4	3	3	3	2	3	4	3		
92	3	2	1	2	3	3	3	2	1		
93	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
95	3	4	3	3	4	3	4	4	3		
96	3	3	3	0	3	3	3	0	0		
JML NILAI PER UNSUR	295	318	299	272	305	311	316	306	304	JML	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:JML kuesioner yg terisi	3.11	3.31	3.15	2.89	3.18	3.24	3.33	3.26	3.20	28.66	3.18
NRR Tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0.111	0.34	0.37	0.35	0.32	0.35	0.36	0.37	0.36	0.36	3.18	0.35
IKM Unit Pelayanan	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	MAKLUMAT	KEBERATAN	79.52	

N PERSEPSI	N INTERVAL	N 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

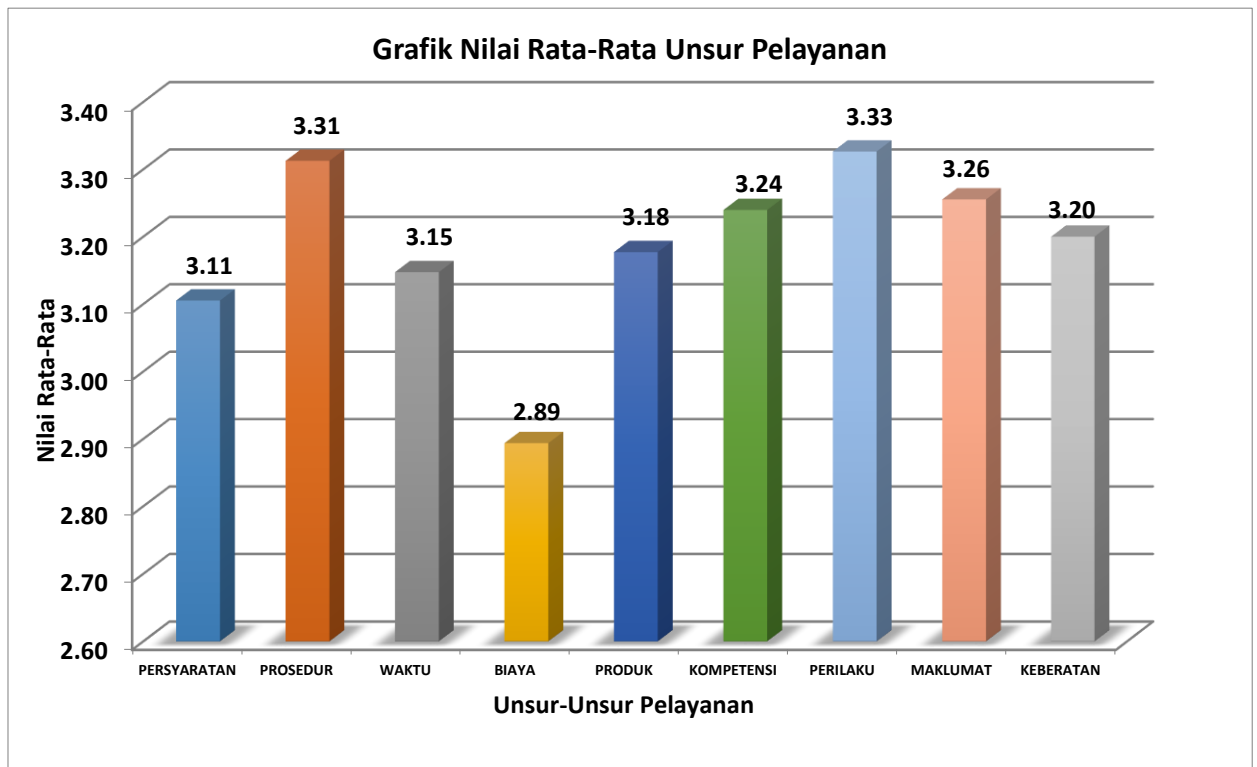
IKM Unit Pelayanan x 25

NRR TERTIMBANG

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	
1	Persyaratan	0.34	8.62
2	Prosedur	0.37	9.19
3	Waktu Pelayanan	0.35	8.73
4	Biaya/Tarif	0.32	8.03
5	Produk	0.35	8.82
6	Kompetensi	0.36	8.99
7	Perilaku	0.37	9.23
8	Maklumat	0.36	9.03
9	Keberatan	0.36	8.88
IKM		2.83	70.64

Baik

NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:JML kuesioner yg terisi	3.11	3.31	3.15	2.89	3.18	3.24	3.33	3.26	3.20
	IKM Unit Pelayanan	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	MAKLUMAT



BAB V

KESIMPULAN

Kuesioner kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan informasi – Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang dikirimkan ke responden sebanyak 100 kuesioner sampai dengan 31 Desember 2015, yang masuk kembali sebanyak 96 kuesioner. Adapun hasil olahan kuesioner sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar= 2.83 x 25
= **70.64**

2) Mutu pelayanan **B**.

3) Kinerja unit pelayanan **Baik**.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah adalah 2.89 (72.25) : yaitu **BIAYA/TARIF**, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan yaitu 3.33 (78.04) : yaitu **PERILAKU**.