PPID

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI & DOKUMENTASI

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SMK N 1 SUTERA

TAHUN 2023

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 SMK N 1 Sutera 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. Unsur tersebut merupakan komponen yang terdapat pada standar layanan informasi yang digunakan dalam operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Responden yang disurvei adalah pemohon/pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh SMK N 1 Sutera , baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 101 orang. Diharapkan dari survey yang dilakukan ini dapat diketahui kelemahannya dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik dan sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

a. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
b. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
d. 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) SMK N 1 Sutera. Sedangkan tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat

3. Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Sasarannya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan. 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.

4. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SMK N 1 Sutera Tahun 2023 dilaksanakan terhadap 50 (lima puluh) reaponden. Siswa, Alumni, serta masyarakat yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Survei tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan pohon informasi yang datang ke langsung desk layanan informasi publik selama Tahun 2023.

BAB II
METODE PENGOLAHAN DATA

1. Konsep dan Definisi

Pada dasarnya pelaksanaan survey 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 ataspendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan tersebut meliputi:

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

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

c. Waktu pelayanan

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

   Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan

kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

2. Tahapan

Unsur 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.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

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

BAB III
DATA DAN PROFIL RESPONDEN

No	Nama	Alamat	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Layanan Publik di SMK N 1 Sutera
1	ISNA YULIA	Taratak	Sangat puas
2	SILVIA YENI	Taratak	Sangat puas
3	SIAS	Taratak	Sangat puas
4	LIUSNI	Taratak	Sangat puas
5	SAK ORI	Taratak	Sangat puas
6	ROSNA	Taratak	Sangat puas
7	WETRI JULITA PURNAMA SARI	Taratak	Sangat puas
8	INDRA YENI	Koto Taratak	Sangat puas
9	NURILIS SUSANTI	Taratak	Sangat puas
10	AMINIS	Taratak	Sangat puas
11	ASNIDAR	Taratak	Sangat puas
12	SUMARNI	Koto Taratak	Sangat puas
13	REKO ARYAH	Taratak	Sangat puas
14	WELNI GUSTI PUTRI	Taratak	Sangat puas
15	YUSNIDAR	Taratak	Sangat puas
16	ENDANG SUGIANTI	Koto Taratak	Sangat puas
17	ERNA	Taratak	Sangat puas
18	SUSMAPADIA	Taratak	Sangat puas
19	ERMI SUSANTI	Taratak	Sangat puas
20	PIK ETEK	Taratak	Sangat puas
21	ANIS CAN	Taratak	Sangat puas
22	SINI CAN	Taratak	Sangat puas
23	MILUS	Taratak	Sangat puas
24	ISNA YULIA	Taratak	Sangat puas
25	ELVI YUNELDA	Taratak	Sangat puas
26	JASMANITA	Taratak	Sangat puas
27	NURIJASNI	Taratak	Sangat puas
28	HESMI RAMSI	Taratak	Sangat puas
29	YELVINA FITRI	Taratak	Sangat puas
30	UPIT	Taratak	Sangat puas
31	DESMAWATI	Taratak	Sangat puas
32	IDES	Koto Taratak	Sangat puas
33	JUSLAINI	Koto Taratak	Sangat puas
34	ALINAS	Koto Taratak	Sangat puas
35	ANIS	Taratak	Sangat puas
36	ERIZON	Surantih	Sangat puas
37	BARUN	Koto Panjang	Sangat puas
38	EPENDI	Surantih	Sangat puas
39	NURLA	Taratak	Sangat puas

40	SARINOK	**Surantih**	**Sangat puas**
41	JUSNIDAR	**Koto Panjang**	**Sangat puas**
42	PIK ITAM	**Surantih**	**Sangat puas**
43	NILA YUSPITA SARI	**Kayu Gadang**	**Sangat puas**
44	JUSLIAR	**Koto Panjang**	**Sangat puas**
45	BADU	**Taratak**	**Sangat puas**
46	KAMBARINIS	**Taratak**	**Sangat puas**
47	MINSIR	**Surantih**	**Sangat puas**
48	MARINAS	**Koto Panjang**	**Sangat puas**
49	MINSAR	**Taratak**	**Sangat puas**
50	M.ADIS	**Surantih**	**Sangat puas**
51	MARIANAS	**Koto Panjang**	**Sangat puas**
52	RIO EKA PUTRA	**Taratak**	**Sangat puas**
53	RIO SAPUTRA	**Surantih**	**Sangat puas**
54	RONI CANDRA	**Surantih**	**Sangat puas**
55	ROSNI	**Surantih**	**Sangat puas**
56	SAMADI	**Surantih**	**Sangat puas**
56	SIWEN	**Surantih**	**Sangat puas**
57	SUARDI	**Kayu Gadang**	**Sangat puas**
58	SUDIRMAN	**Surantih**	**Sangat puas**
59	SUPAR	**Surantih**	**Sangat puas**
60	SYAIFUL EFENDI	**Surantih**	**puas**
61	SYAIPUL	**Kayu Gadang**	**Sangat puas**
62	YUNRISON	**Surantih**	**Sangat puas**
63	YUSPARDI	**Surantih**	**Sangat puas**
64	ZAINUL HABIDIN	**Surantih**	**Sangat puas**
65	AL BASRI	**Surantih**	**Sangat puas**
66	SESMA YENTI	**Koto Panjang**	**puas**
67	WATI	**Taratak**	**Sangat puas**
68	BALAM MEL	**Surantih**	**Sangat puas**
69	NOWITA WAN PUTRI	**Surantih**	**Sangat puas**
70	ROSNI	**Surantih**	**Sangat puas**
71	MOMOS	**Surantih**	**Sangat puas**
72	SARIAYO	**Surantih**	**Sangat puas**
73	ASNA	**Surantih**	**Sangat puas**
74	ELI MURLIATI	**Koto Panjang**	**puas**
75	RAHMA YANI	**Taratak**	**Sangat puas**
76	FITRI WANITA	**Surantih**	**Sangat puas**
78	WELNI IRYANI		**puas**
79	NURHAINIS	**Koto Taratak**	**Sangat puas**
80	YELPI NOPITRI	**Koto Taratak**	**Sangat puas**
81	GUSNIDAR	**Surantih**	**Sangat puas**
82	HALIJAH TRISNI	**Surantih**	**Sangat puas**
83	ERNITA SUSANTI	**Surantih**	**Sangat puas**
84	SUSNIDAR	**Surantih**	**Sangat puas**
85	RANTI	**Surantih**	**Sangat puas**
86	JASMANIA	**Surantih**	**Sangat puas**
87	GUSNIDA WATI	**Koto Taratak**	**Sangat puas**

88	ASIA	**Kayu Gadang**	**Sangat puas**
89	ROSNELI	**Kayu Gadang**	**puas**
90	ERLINA	**Surantih**	**Sangat puas**
91	GADI MONELIA	**Koto Panjang**	**Sangat puas**
92	RABIYAS	**Taratak**	**Sangat puas**
93	YULPASMI	**Surantih**	**puas**
94	SANA	**Surantih**	**Sangat puas**
95	RETNA JUWITA	**Koto Panjang**	**Sangat puas**
96	YULIA MARTA SARI	**Taratak**	**Sangat puas**
97	NURJANI	**Surantih**	**Sangat puas**
98	IRWAN KASRI	**Koto Taratak**	**Sangat puas**
99	JAMARAS	**Koto Taratak**	**puas**
100	JARMULIS	**Koto Taratak**	**Sangat puas**
101	JUNARDI EFENDI	**Koto Taratak**	**Sangat puas**

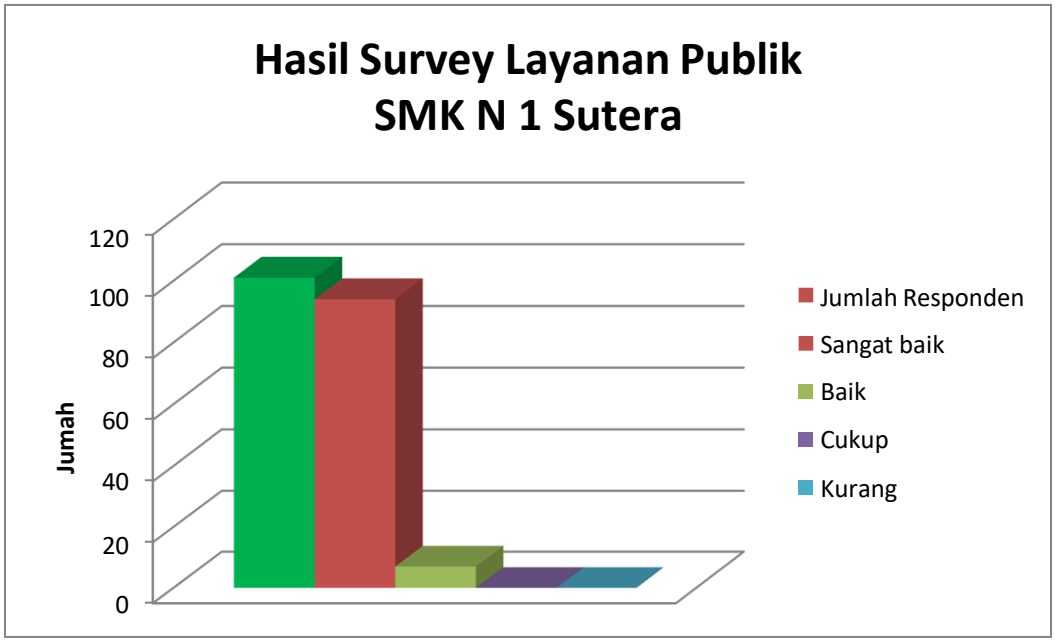
BAB IV
HASIL SURVEY

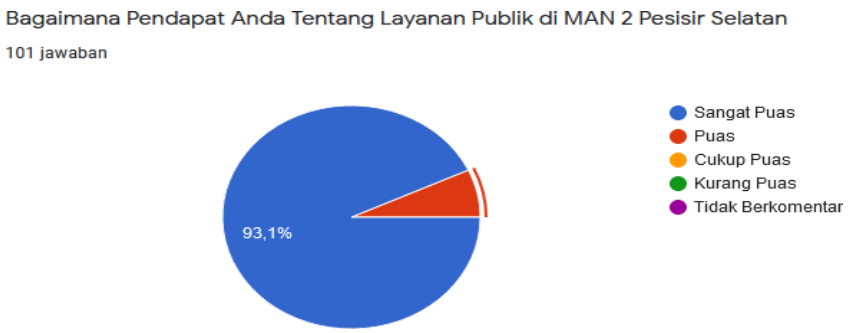
Dari survey yang telah dilaksanakan diperoleh hasil sebagai berikut:

Hasil Analisa Survey Layanan Publik SMK N 1 Sutera

Berdasarkan Survey Layanan Publik Yang ditampilkan melalui website SMK N 1 Sutera diperoleh data sebagai berikut:

a. Jumlah Responden : 101 orang
b. Yang Memilih Sangat Baik : 94
c. Yang Memilih Baik 07
d. Yang Memilih Cukup :-
e. Yang memilih Kurang : -





BAB V
Kesimpulan

Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan mengenai indeks kepuasan masyarakat yakni rata-rata dari indeks kepuasan masing-masing sebagai berikut:

Klasifikasi Nilai Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik
Di SMK N 1 Sutera

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan Masyarakat	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	1.00 – 1.75	D	Kurang
2	1.76 – 2.50	C	Cukup
3	2.51 – 3.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	A	Sangat Baik

Evaluasi Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik
Di SMK N 1 Sutera

Nilai Interval Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	Banyak Responden (%)
1.00 – 1.75	Kurang	0 responde (%)
1.76 – 2.50	Cukup	0 responde (%)
2.51 – 3.25	Baik	07 responde (6,9%)
3.26 – 4.00	Sangat Baik	94 responde (93,1%)

Berdasarkan hasil analisa di atas dapat disimpulkan bahwa variabel yang ditanyakan kepada responden (siswa/orang tua siswa) telah didapatkan hasil yang sangat baik (A), sehingga hal ini perlu dipertahankan. Adapun berdasarkan jumlah responden maka mayoritas menyatakan sangat puas (93,1%).