



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 1 TAHUN 2019
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL**



**BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN DOKUMENTASI**

2019

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kepada kehadirat-Nya, sehingga Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik BKKBN dapat melaksanakan Survei terhadap Pelayanan Informasi Publik Tahun 2019 Periode 1 bisa berjalan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi, bahan analisa, dan evaluasi kegiatan Pelayanan Informasi yang dilakukan oleh PPID BKKBN. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Informasi Publik Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN).

Pada kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 2019 Periode 1, laporan disusun berdasarkan hasil survei yang telah kami terima melalui sistem survei online mulai dari 1 Januari sampai dengan 30 Juni 2019.

Kami berharap bahwa laporan ini dapat menjadi bahan analisa dan evaluasi, serta referensi perbaikan Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik di BKKBN.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya BKKBN sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Jakarta, Juni 2019
Pusat Informasi dan Dokumentasi
Publik
Badan Kependudukan dan Keluarga
Berencana Nasional

RINGKASAN EKSEKUTIF

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan informasi. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik BKKBN melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penyebaran kuesioner disampaikan secara online mulai 1 Januari 2019 – 30 Juni 2019. Responden pada survei IKM ini merupakan para pemohon informasi publik melalui menu Survei Kepuasan Masyarakat di website www.bkkbn.go.id sejumlah 20 responden.

Pelaksanaan survei IKM merupakan wujud kepatuhan PPID BKKBN atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan demikian, survei menggunakan berbagai indikator yang telah ditentukan pada PermenPANRB tersebut.

Survei IKM Periode 1 tahun 2019 dilakukan secara online dengan menggunakan metode kuantitatif. Penggunaan survei online didasari atas efisiensi biaya dan efektivitas pelaksanaan survei yang dapat dilakukan secara luas, menjangkau banyak responden di berbagai wilayah Indonesia dengan waktu singkat dan mampu dilaksanakan dengan sumber daya yang terbatas.

Dengan menggunakan survei online, pertanyaan dapat diunggah secara online, kemudian link survei disebarkan kepada calon responden.

Jawaban dari responden kemudian dianalisa dalam bentuk data dan grafik, serta disusun narasi pada laporan untuk memudahkan pembaca untuk memahami hasil survei.

Hasil Survei IKM 2019 Periode 1 menunjukkan hasil yang positif sebesar 74,23. Dengan demikian, mutu PPID BKKBN mendapatkan nilai akhir B (Baik).

Terdapat 2 (dua) aspek dengan hasil nilai IKM tertinggi, yaitu pada aspek “Kepuasan Pemohon” dan “Kompetensi Petugas Layanan”, namun, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu aspek “Biaya Layanan.”

Daftar isi

2

Kata Pengantar

3

Ringkasan Eksekutif

4

Daftar isi

5

Bab I Pendahuluan

8

BAB II Metode Pengolahan Data

12

BAB III Analisis Hasil Survei

18

BAB IV Penutup

20

Lampiran

BAB 1 PENDAHULUAN

BAB I PENDAHULUAN

A. 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 BKKBN 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 BKKBN, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 20 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 :

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.

A. 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) BKKBN. Sedangkan tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID BKKBN kepada masyarakat.

B. Sasaran penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat ini 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.

C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) dilaksanakan terhadap 20 (dua puluh) responden Pemerintah Pusat dan Daerah, LSM, Mahasiswa/Pelajar serta masyarakat yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Survei tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan pemohon informasi yang datang ke langsung desk layanan informasi publik dengan periode waktunya 1 Januari 2019 hingga 30 Juni 2019.

BAB 2 METODE PENGOLAHAN DATA

BAB II METODE PENGOLAHAN DATA

A. Konsep dan Definisi

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 peraturan tersebut meliputi:

1. Kualitas Pelayanan
Kualitas adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. 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.
6. Kecepatan Petugas

Kecepatan petugas adalah kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan informasi

1. Kompetensi Pelaksana

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

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah masa dalam menjawab permohonan informasi agar tepat waktu.

3. Kepuasan Pelayanan

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

B. 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.

C. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

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

BAB 3 ANALISIS HASIL SURVEY

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

A. Identitas Responden

Pada Survei IKM 2019 Periode 1 jumlah responden sebanyak 20 responden yang memberikan jawaban secara lengkap. Responden dengan jenis kelamin Laki-Laki sebanyak 40%, sementara responden Perempuan sebanyak 60%. Pada Survei IKM ini, responden dengan rentang usia 31-40 tahun yang merupakan responden terbanyak dengan partisipasi sebanyak 8 (40%), pada posisi kedua sebanyak 6 (30%) responden rentang usia 21-30 tahun yang memberikan jawaban dan usia 41-50 yang paling sedikit berpartisipasi sebanyak 10%.

Usia

Terdapat keanekaragaman pada aspek tingkat pendidikan responden pada Survei IKM Periode 1 2019, jenjang pendidikan S1/DIV yang paling mendominasi dengan responden sebanyak 10 responden. Kemudian disusul pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 7 responden dan paling sedikit yang memberikan jawaban pada tingkat pendidikan SMA dengan responden sebanyak 1 orang. Responden yang berasal dari perorangan berjumlah 19 orang, dari kelompok orang sejumlah 1 orang dan badan hukum 1.

B. Hasil Survei

1. Kualitas Pelayanan

Aspek persepsi responden mengukur tingkat kepuasan responden terhadap sistem pelayanan yang telah diberikan petugas layanan informasi. Pada hasil survei IKM tahun 2019, terdapat 11 responden (55%) menjawab puas, 20 persen responden menjawab sangat puas, sedangkan sisanya sebanyak 3 responden (15%) menjawab kurang puas dan 2 responden (10%) menjawab sangat tidak puas.

2. Persyaratan Layanan

Terhadap aspek persyaratan layanan di PPID BKKBN dari 20 responden yang telah mengisi formulir Indeks kepuasan masyarakat menjawab mudah sebanyak 70 persen, sedangkan menjawab sangat mudah sebanyak 10 persen, sebanyak 10 persen menjawab sulit dan sisanya 10 persen menjawab sangat sulit.

3. Prosedur Layanan

Prosedur layanan sangat penting bagi pemohon informasi agar proses kemudahan dalam memohon informasi dapat terlayani dengan baik. Kebanyakan dari responden menjawab sangat mudah prosedurnya (55 persen) dan mudah sebanyak 30 persen. Responden yang menjawab sulit sebanyak 15 persen.

4. Pemenuhan Layanan

Pemenuhan terhadap prosedur informasi publik di BKKBN dari 20 responden yang sudah mengisi di survei kepuasan masyarakat paling banyak menjawab 50 persen dapat mudah dipenuhi. 30 persen yang menjawab sangat mudah dipenuhi. 15 persen responden menjawab sulit dipenuhi dan 5 persen responden menjawab sangat sulit dipenuhi.

5. Biaya Layanan

Biaya yang dikenakan kepada pemohon layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari PPID BKKBN umumnya responden menjawab mudah sebanyak 55 persen. Disusul yang menjawab sulit sebanyak 20 persen. Sangat Sulit sebanyak 15 persen dan paling sedikit menjawab sangat mudah sebanyak 10 persen.

6. Kecepatan Petugas

Respon petugas terhadap permohonan yang masuk ke desk informasi yang paling tinggi menjawab responsive sebanyak 70 persen, lambat responden menjawab sebesar 15 persen, sangat responsive sebanyak 10 persen dan sangat lambat sebanyak 5 persen.

7. Kompetensi Petugas

Petugas pelayanan informasi memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan maklumat pelayanan informasi publik. Berdasarkan Survei IKM Periode 1 Tahun 2019 sebanyak 13 orang atau 65 persen responden menjawab kompeten, 25 persen (5 orang) responden menjawab sangat kompeten, 10 persen responden menjawab kurang kompeten.

8. Ketepatan Waktu

Dalam segi ketepatan waktu dalam merespon permohonan informasi publik. Dari 20 responden sebanyak 70 persen menjawab tepat waktu, 20 persen menjawab sangat tepat waktu, lambat sebanyak 10.

9. Kepuasan Pelayanan

Pada Survei IKM Periode 1 Tahun 2019 dari aspek kepuasan pelayanan, sebanyak 65 persen menjawab puas dan 30 persen menjawab sangat puas. Sedangkan 5 persen menjawab tidak puas. Hal ini mungkin disebabkan dalam memberikan layanan informasi publik ada beberapa faktor diantaranya fasilitas dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
BKKBN PERIODE 1 TAHUN 2019**

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	4	1	1	1	2	2	2
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
5	3	3	3	2	2	3	3	3	3
6	2	2	2	3	1	3	3	3	3
7	4	3	3	3	3	4	4	3	4
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	1	4	2	2	2	4	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13	1	4	4	4	3	4	4	3	4
14	4	3	4	4	4	2	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	1	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	3	2	2	2	2	2	3
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Jumlah	56	56	63	61	52	57	63	62	65
NRR	2.8	2.8	3.15	3.05	2.6	2.85	3.15	3.1	3.25
NRR Tertimbang	0.31	0.31	0.34	0.33	0.28	0.31	0.34	0.34	0.36
Indeks Peluang	2.96								
IKM	74.23	B							

D. Saran dan Masukan Responden

Pada survei IKM Periode 1 Tahun 2019, terdapat bagian saran dan masukan yang dapat diisi oleh responden, dan bagian ini merupakan bagian yang penting dari survei karena menggambarkan ekspektasi masyarakat yang mengajukan permohonan informasi melalui berbagai saluran informasi yang disediakan serta tingkat pemahaman responden terhadap layanan informasi publik di BKKBN.

Berdasarkan hasil analisa, banyak responden masih belum memahami tugas dan fungsi PPID secara utuh, sehingga masih menyamakan pelayanan PPID dengan pelayanan perpustakaan bahkan pelayanan IT di BKKBN.

Masukan yang paling banyak untuk pelayanan seperti:

1. Aplikasi Mobile Perpustakaan
2. Respon terhadap permohonan informasi yang lambat
3. Penempatan lokasi yang kurang strategis
4. Kapasitas SDM Pengelola Informasi Publik untuk ditingkatkan

BAB 4

KESIMPULAN

BAB IV KESIMPULAN

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BKKBN, sebagai berikut:

1. Jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Periode 1 Tahun 2019 adalah 20 responden;
2. Nilai akhir survei IKM Tahun 2019 periode 2 adalah 74,23 dengan predikat B
3. Indeks per unsur layanan yang paling dominan adalah unsur “kualitas layanan” dan “kompetensi petugas layanan”

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK
BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL (BKKBN)

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan informasi publik dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). Berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini, kami berharap mendapat gambaran mengenai apa yang harus dilakukan untuk lebih meningkatkan layanan informasi publik kepada masyarakat.

Semoga Bapak/Ibu/Sdr/I berkenan membantu kami dengan berpartisipasi dalam survey ini.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, diucapkan terima kasih,

A. Identitas Responden:

1. Saudara berasal dari:
 - A. Perorangan
 - B. Badan Hukum
 - C. LSM/NGO
 - D. Kelompok Masyarakat
2. Usia : Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
4. Pendidikan:
 - A. SMA
 - B. Diploma
 - C. Sarjana
 - D. Pasca Sarjana

B. Pertanyaan:

1. Apakah **persyaratan** pelayanan mudah diperoleh
 - a. Sangat sulit
 - b. sulit
 - c. mudah
 - d. sangat mudah
2. Apakah **persyaratan** pelayanan dapat dipahami
 - a. Sangat sulit dipahami
 - b. Sulit dipahami
 - c. Mudah dipahami
 - d. Sangat mudah dipahami

3. Apakah **prosedur** layanan dapat dipahami secara jelas
 - a. Sangat sulit dipahami
 - b. Sulit dipahami
 - c. Mudah dipahami
 - d. Sangat mudah dipahami
4. Apakah **prosedur** pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah?
 - a. Sangat sulit dipenuhi
 - b. Sulit dipenuhi
 - c. Mudah dipenuhi
 - d. Sangat mudah dipenuhi
5. Apakah informasi tentang **biaya** pelayanan diketahui dengan jelas?
 - a. Sangat tidak jelas
 - b. Tidak jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
6. Apakah **petugas** pelayanan cepat dan responsive dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat lambat
 - b. Lambat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
7. Apakah petugas pelayanan mempunyai **kompetensi** pengetahuan yang memadai?
 - a. Sangat tidak memadai
 - b. Tidak memadai
 - c. Memadai
 - d. Sangat memadai
8. Apakah pelayanan yang diberikan **tepat waktu** sesuai yang diinformasikan?
 - a. Sangat lambat
 - b. Lambat
 - c. Tepat waktu
 - d. Sangat tepat waktu
9. Apakah pelayanan yang saudara peroleh memuaskan?
 - a. Sangat tidak puas
 - b. Tidak puas
 - c. Puas
 - d. Sangat puas