



# LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE 1 TAHUN 2020



Jl. Permata No. 1 Halim Perdana Kusuma  
Jakarta Timur





## 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 2020 Periode 1 bisa berjalan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai dokumentasi, bahan analisa, dan evaluasi kegiatan Pelayanan Informasi yang dilakukan oleh Direktorat Teknologi Informasi dan Data Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Informasi Publik BKKBN. Pada kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 2020 Periode 1, laporan disusun berdasarkan hasil survei yang telah

kami terima melalui sistem survei online mulai dari bulan Januari hingga Juni 2020. 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 2020

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 bulan Januari hingga Juni 2020. Responden pada survei IKM ini merupakan para pemohon informasi publik melalui menu Survei Kepuasan Masyarakat di website [www.bkkbn.go.id](http://www.bkkbn.go.id) sejumlah 62 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 2020 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 disebarakan 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 2020 Periode 1 menunjukkan hasil yang positif sebesar 82,7. Dengan demikian, mutu PPID BKKBN mendapatkan nilai akhir A (Sangat Baik).

Terdapat aspek dengan hasil nilai IKM tertinggi, yaitu pada aspek “Kualitas Layanan” namun, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu aspek “Kelengkapan Informasi website e-ppid BKKBN”.

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR RINGKASAN EKSEKUTIF

### BAB I PENDAHULUAN ..... 1

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Sasaran Penyusunan
- D. Ruang Lingkup

### BAB II METODE PENGOLAHAN DATA..... 3

- A. Konsep dan Definisi
- B. Tahapan
- C. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

### BAB III ANALISIS HASIL SURVEI ..... 5

- A. Identitas Responden
- B. Hasil Survei
- C. Saran dan Masukan Responden

### BAB IV KESIMPULAN .....17

### LAMPIRAN

Kuesioner



# Bab 1 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 PPIDBKKBN 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 meja layanan maupun melalui media online sebanyak 62 orang.

Diharapkan dari survey yang dilakukan ini dapat diketahui kelemahannya dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Dasar hukum penilaian



***Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan***

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.

## B. 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.

## C. 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:

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

## D. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

(PPID) Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) dilaksanakan terhadap 62 (enam puluh dua) 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 langsung ke meja layanan informasi publik dengan periode waktunya bulan Januari hingga Juni 2020.



***Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID BKKBN kepada masyarakat.***

# Bab 2 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:

- Kualitas Pelayanan  
Kualitas adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang

telah ditetapkan.

- Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 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.
- Kecepatan Petugas



***Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat***

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 kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

- 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.

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

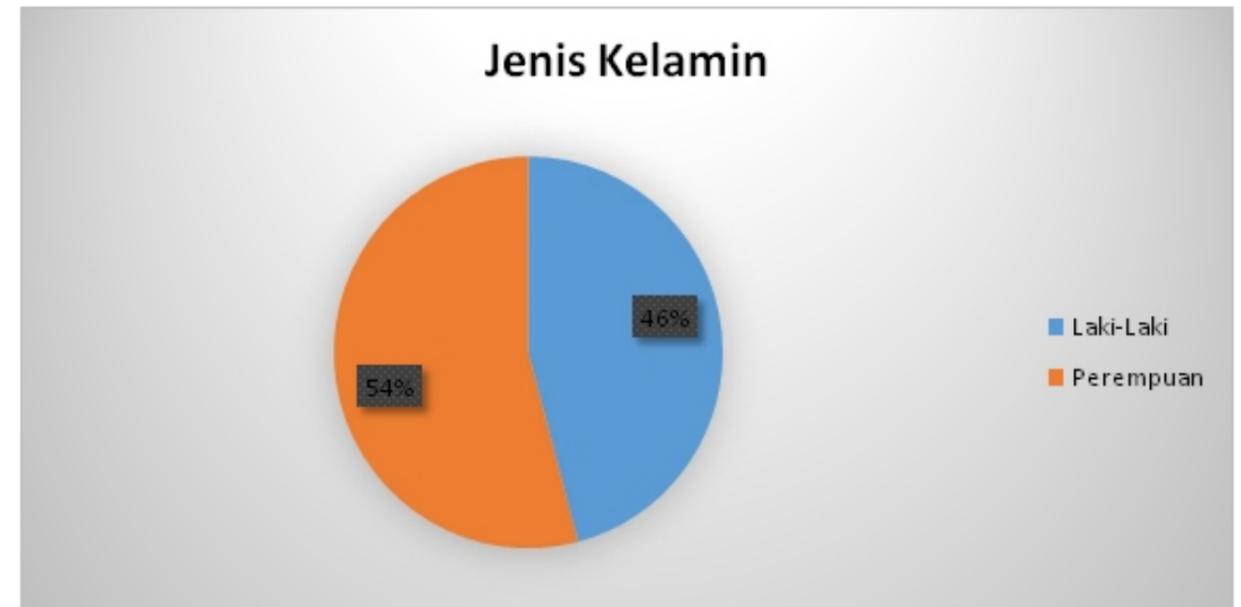
**Unsur Survei  
Kepuasan masyarakat  
adalah faktor dan aspek  
yang dijadikan pengukuran  
kepuasan masyarakat  
terhadap penyelenggaraan  
pelayanan publik.**

# Bab 3 Analisis Hasil Survey

A. Identitas Responden

Pada Survei IKM 2020 Periode 1 jumlah responden sebanyak 62 responden yang memberikan jawaban secara lengkap. Responden dengan jenis kelamin Laki-Laki sebanyak 45% (28 orang), sementara responden Perempuan sebanyak 55% (34 orang).

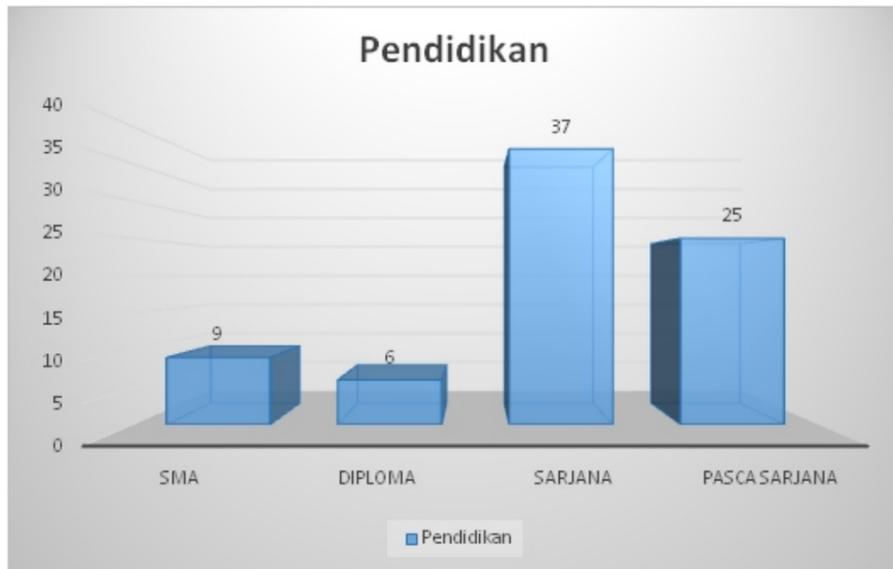
Jenis Kelamin



Pada Survei IKM ini, responden dengan rentang usia 35-50 tahun merupakan responden terbanyak dengan partisipasi sebanyak 55% (34 orang), pada posisi kedua rentang usia 21-35 tahun sebanyak

24% (15 orang), usia >51 tahun sebanyak 19% (12 orang) dan usia <20 tahun yang paling sedikit berpartisipasi sebanyak 2% (1 orang).

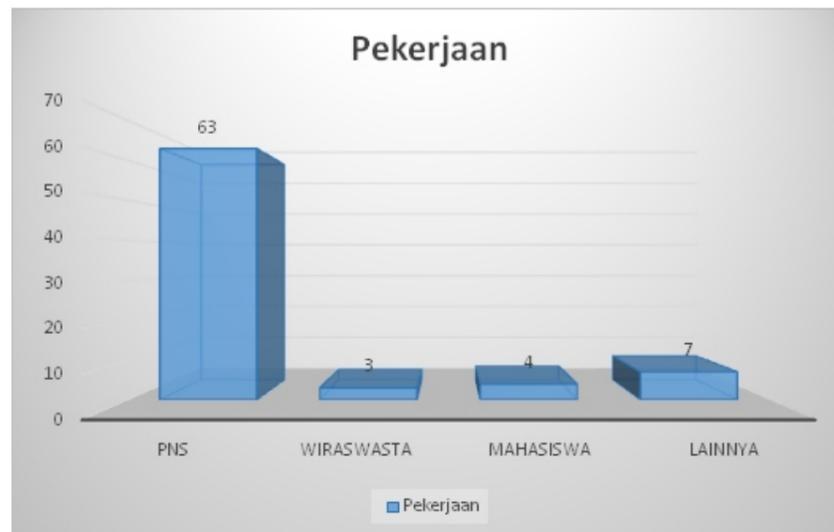
## Pendidikan



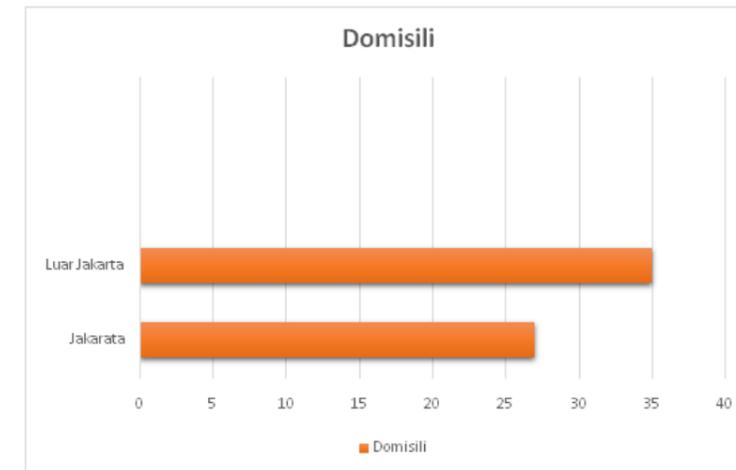
Terdapat keanekaragaman pada aspek tingkat pendidikan responden pada Survei IKM 2020 periode 2, jenjang pendidikan Sarjana yang paling mendominasi dengan responden sebanyak 48% (37orang). Kemudian disusul pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 32% (25orang) lalu pendidikan SMA sebanyak 12 % (9orang) dan paling sedikit yang memberikan jawaban pada tingkat pendidikan Diploma dengan reasponden sebanyak 6 orang.

## Pekerjaan

Terdapat keanekaragaman pada aspek jenis pekerjaan responden, pada survey IKM 2020 Periode 2. Responden yang pekerjaannya sebagai PNS sebanyak 82%(63 orang), berasal dari wiraswasta sebanyak 4%(3 orang), berasal dari mahasiswa/pelajar sebanyak 5%(4 orang) dan pekerjaan lainnya sebanyak 9%(7 orang).

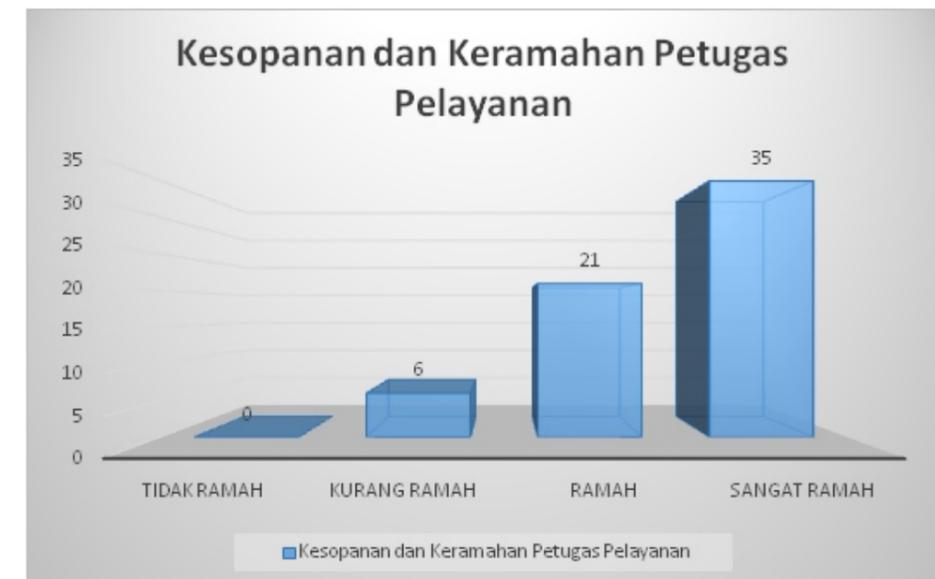


## Domisili



### A. HASIL SURVEI

Aspek 1: Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

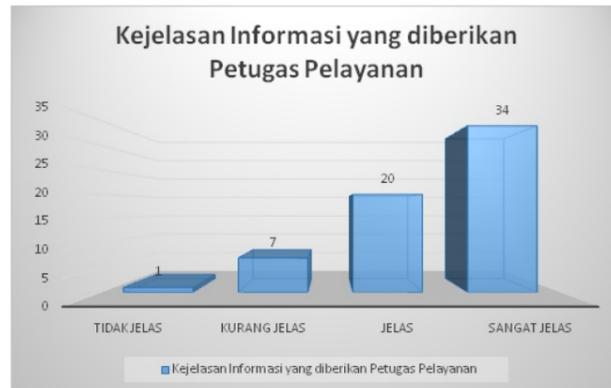


Petugas pelayanan informasi memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan maklumat pelayanan informasi publik. Berdasarkan hasil Survei IKM 2020 Periode 1, sebanyak 35 responden (56,45%) menjawab “sangat ramah” dan 21 responden (33,87%) menjawab “ramah”.

Namun masih ada 6 responden (9,68%) yang menjawab “kurang ramah”. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam aspek tersebut, petugas pelayanan informasi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional telah memberikan pelayanan yang sangat ramah dan jelas.

### Aspek 2: Kejelasan Informasi yang Diberikan Petugas Pelayanan

Pada aspek kejelasan informasi dan kemampuan petugas pelayanan informasi, sebanyak 34 responden (54,84%) menjawab “sangat jelas” dan 20 responden (32,26%) menjawab “jelas”. Namun masih terdapat 7 responden (11,29%) yang menjawab “kurang jelas” dan 1 responden menjawab



“tidak jelas”. Oleh karena itu petugas pelayanan perlu secara rutin mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman mengenai kebijakan maupun informasi terkini yang ada di lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional

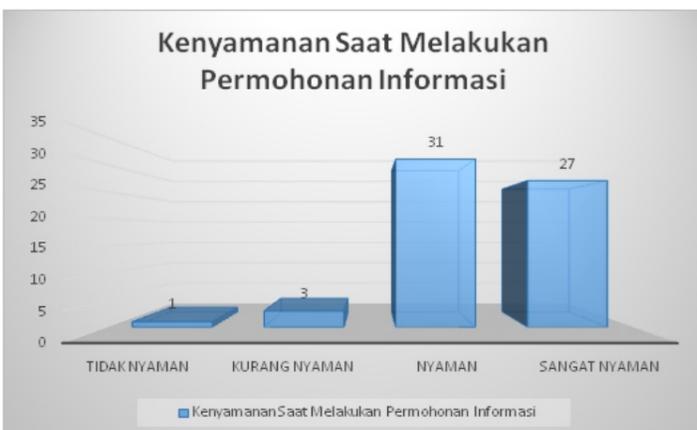
### Aspek 4: Kemudahan Prosedur Informasi Publik

Prosedur/alur pelayanan informasi publik Badan Kependudukan dan Keluarga Nasional (BKKBN) dilaksanakan berdasarkan Peraturan Kepala BKKBN no.163/PER/D2/2011 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan informasi melalui berbagai saluran yang dimiliki oleh BKKBN dan berhak memperoleh jawaban atas permohonan informasi dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja.

Apabila petugas tidak memiliki informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi, maka petugas akan meneruskan permohonan informasi tersebut ke unit-unit terkait.

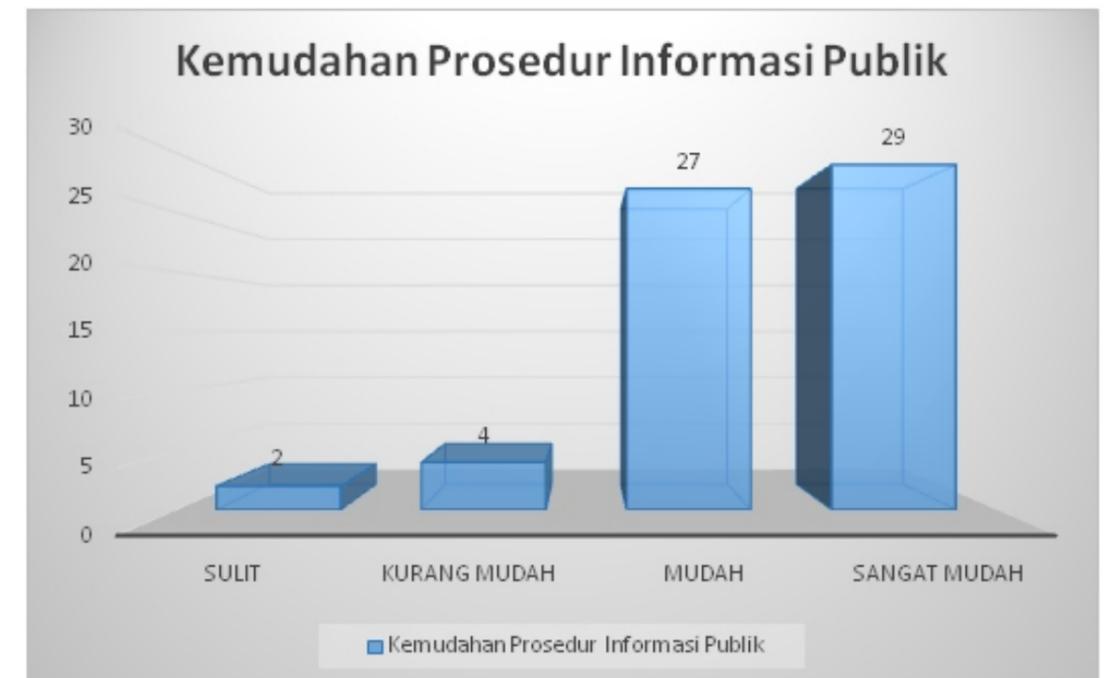
Berdasarkan hasil Survei IKM 2020 Periode 1 untuk aspek kemudahan prosedur/alur pelayanan informasi, sebanyak 29 responden (46,77%) menjawab “sangat mudah” dan 27 responden (43,55%) menjawab “mudah”. Namun masih terdapat 4 responden (6,45%) yang menjawab prosedur pelayanan informasi publik “kurang mudah” dan sebanyak 2 responden menjawab “tidak mudah”.

### Aspek 3: Kenyamanan dalam menyampaikan permohonan informasi



Pada aspek kenyamanan dalam menyampaikan permohonan informasi. Sebanyak 31 responden (50%) menjawab “nyaman” dan 27 responden (43,55%) menjawab “sangat nyaman”. Namun masih terdapat 3 responden menjawab “kurang nyaman” dan 1 responden menjawab “tidak nyaman”.

Dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kenyamanan dalam menyampaikan permohonan informasi, petugas pelayanan informasi BKKBN telah memberikan pelayanan yang ramah dan jelas serta nyaman hal ini dapat dilihat dari peningkatan persentase nilai indikator, meskipun terdapat beberapa fasilitas penunjang dan kemampuan petugas yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada publik. Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan layanan untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon informasi serta meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada pemohon

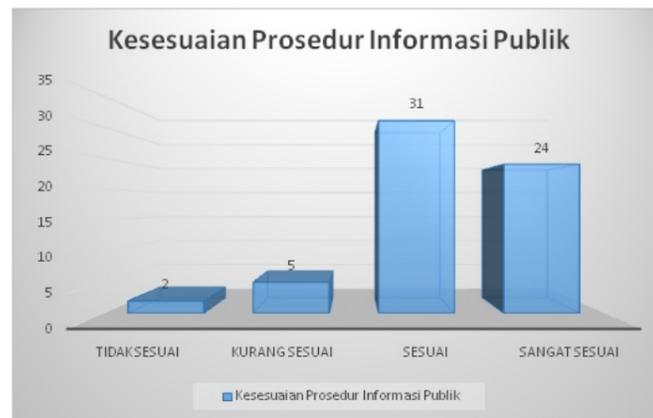


### Aspek 5: Kesesuaian Persyaratan Permohonan Informasi Publik

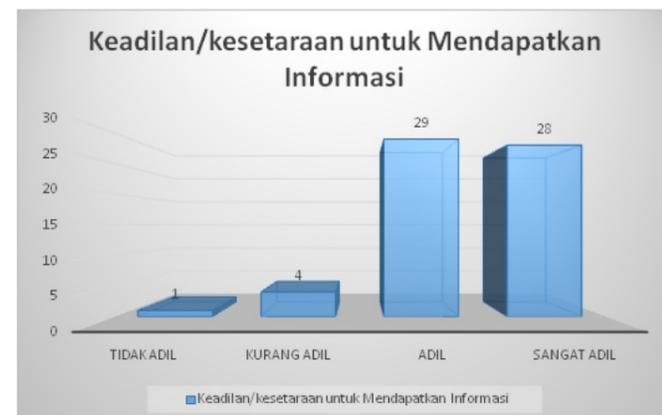
Pemohon Informasi diminta untuk menyebutkan nama, alamat, jenis informasi yang diminta, bentuk informasi yang diinginkan dan cara penyampaian informasi yang diinginkan sebagai persyaratan permohonan informasi.

Berdasarkan hasil Survei IKM 2020 Periode 1 untuk aspek kesesuaian persyaratan permohonan informasi, sebanyak 31 responden (50%) menjawab "sesuai", dan

24 responden (38,71%) menjawab "sangat sesuai". Namun masih terdapat 5 responden (8,06%) yang menjawab persyaratan permohonan informasi publik "kurang sesuai" dan 2 responden menjawab "tidak sesuai". Hal ini disebabkan responden belum memahami perbedaan antara persyaratan permohonan informasi dengan persyaratan perizinan.



### Aspek 6: Keadilan/kesetaraan untuk Mendapatkan Informas



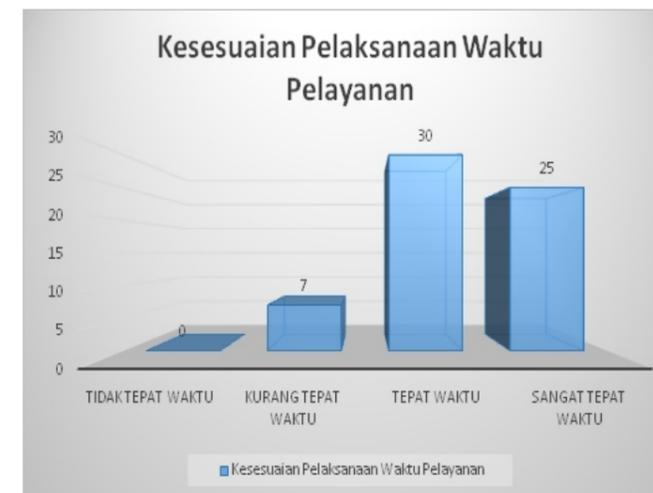
Petugas pelayanan informasi publik harus memberikan pelayanan secara adil dan tanpa diskriminasi kepada seluruh Pemohon Informasi.

Berdasarkan Survei IKM 2020 periode 1, pada aspek keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan informasi, sebanyak 29 responden (46,77%) menjawab bahwa petugas memberikan layanan secara "adil"

dan tidak diskriminatif, sebanyak 28 responden (45,16%) menjawab "sangat adil", Sedangkan 4 responden (6,45%) merasa "kurang adil" dan 1 responden (2%) menjawab "tidak adil".

Menurut analisis, para responden yang merasa tidak adil adalah saat pengajuan informasinya ditolak karena tidak dapat memenuhi persyaratan prosedur pelayanan yang berlaku.

### Aspek 7: Kesesuaian Pelaksanaan Waktu Pelayanan



Pelayanan informasi publik di BKKBN dilaksanakan pada hari Senin-Jumat mulai pukul 08.00 - 16.30 WIB. Informasi yang diterima di luar waktu operasional akan dibalas pada hari kerja berikutnya.

Pada saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) darurat COVID-19, pelayanan informasi di BKKBN dilaksanakan dengan mengoptimalkan saluran daring. Hal ini sejalan dengan arahan Pemerintah dalam mengantisipasi penyebaran virus COVID-19. Berdasarkan Survei IKM 2020 periode 1

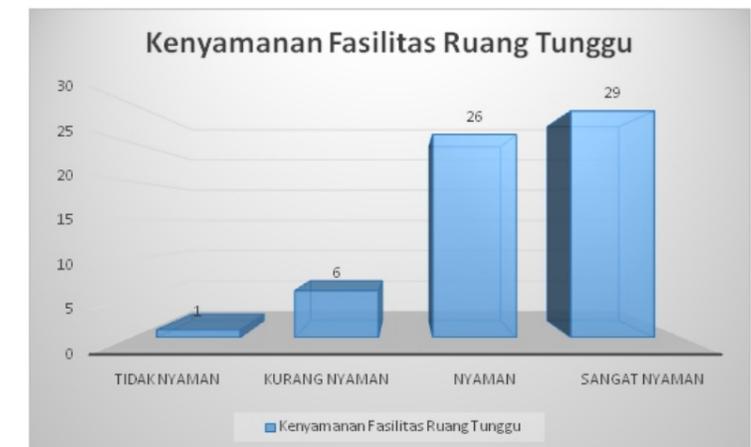
untuk aspek kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan, sebanyak 30 responden (48,39%) menjawab "tepat waktu", dan 25 responden (40,32%) menjawab "sangat tepat waktu". Namun masih terdapat 7 responden (11,29%) yang menjawab "kurang tepat waktu".

Informasi mengenai waktu operasional pelayanan informasi publik di masa new normal perlu disampaikan ke masyarakat melalui situs atau media sosial yang ada di BKKBN.

### Aspek 8: Kenyamanan Fasilitas Ruang Tunggu

Unit Pelayanan Informasi Publik telah menyiapkan sarana dan prasarana guna meningkatkan kenyamanan fasilitas ruang tunggu saat masyarakat melakukan permohonan informasi. Berdasarkan Survei IKM 2020 Periode 1 untuk aspek kenyamanan fasilitas ruang tunggu, sebanyak 29 responden (46,77%) menjawab "sangat nyaman" dan 26 responden (41,94%) menjawab "nyaman". Namun masih terdapat 6 responden (9,68%) yang menjawab "kurang nyaman" dan 1 responden menjawab "tidak nyaman".

Dapat disimpulkan bahwa dalam aspek tersebut, petugas pelayanan informasi BKKBN telah memberikan fasilitas ruang

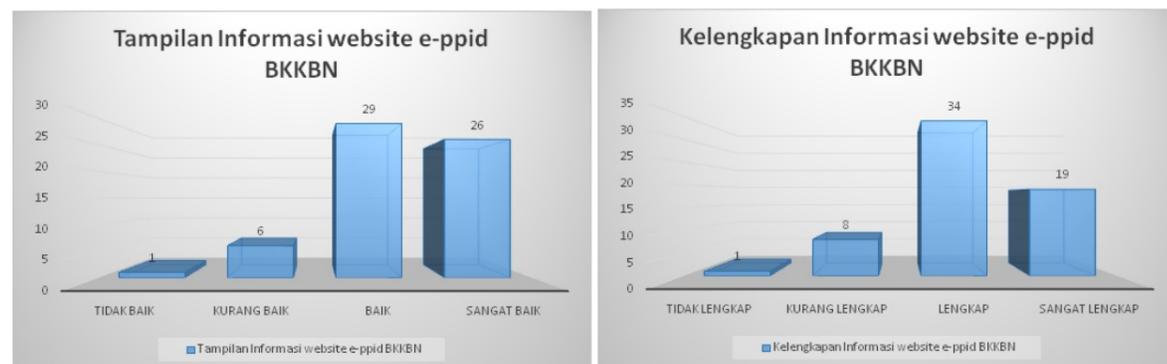


tunggu pelayanan yang nyaman. Unit Pelayanan Informasi Publik berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pemohon informasi publik. Berbagai fasilitas seperti sofa, Koran harian dan televisi disediakan dan fasilitas dijaga baik sehingga diharapkan tingkat kenyamanan dapat terus ditingkatkan dimasa mendatang.

### Aspek 9 dan 10 : Tampilan dan Kelengkapan Informasi website e-ppid BKKBN

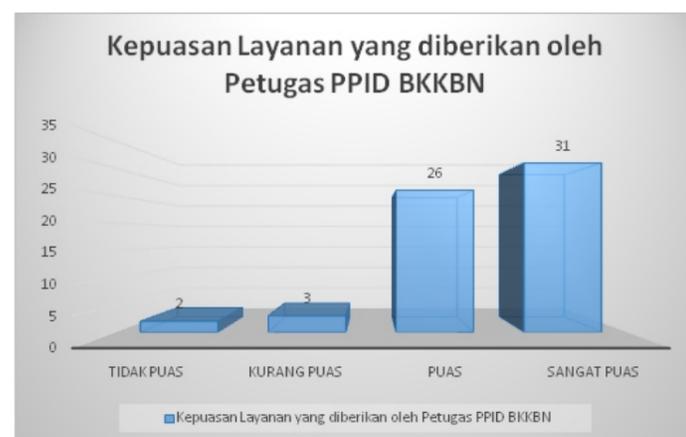
Website e-ppidBKKBN berisi informasi mengenai kebijakan dan kegiatan serta dapat diakses melalui laman <https://e-ppid.bkkbn.go.id>. Berdasarkan survey IKM 2020 Periode 1, terdapat 29 responden (46,77%) menjawab bahwa tampilan website "baik", 26 responden (41,94%) menjawab "sangat baik", sedangkan 6 responden (9,68%) menjawab "kurang baik" dan 1 responden menjawab "tidak baik". Dapat disimpulkan bahwa tampilan website e-ppid BKKBN menarik.

Dari aspek kelengkapan informasi pada website e-ppid BKKBN terhadap kebutuhan informasi bagi pemohon informasi, sebanyak 34 responden (54,84%) menjawab "lengkap" dan 19 responden (30,65%) menjawab "sangat lengkap". Namun terdapat 8 responden (12,90%) yang menjawab "kurang lengkap" dan 1 responden menjawab "tidak lengkap". Kelengkapan informasi mempengaruhi kemudahan pemohon informasi dalam mencari informasi-informasi yang dibutuhkan di website e-ppid BKKBN.



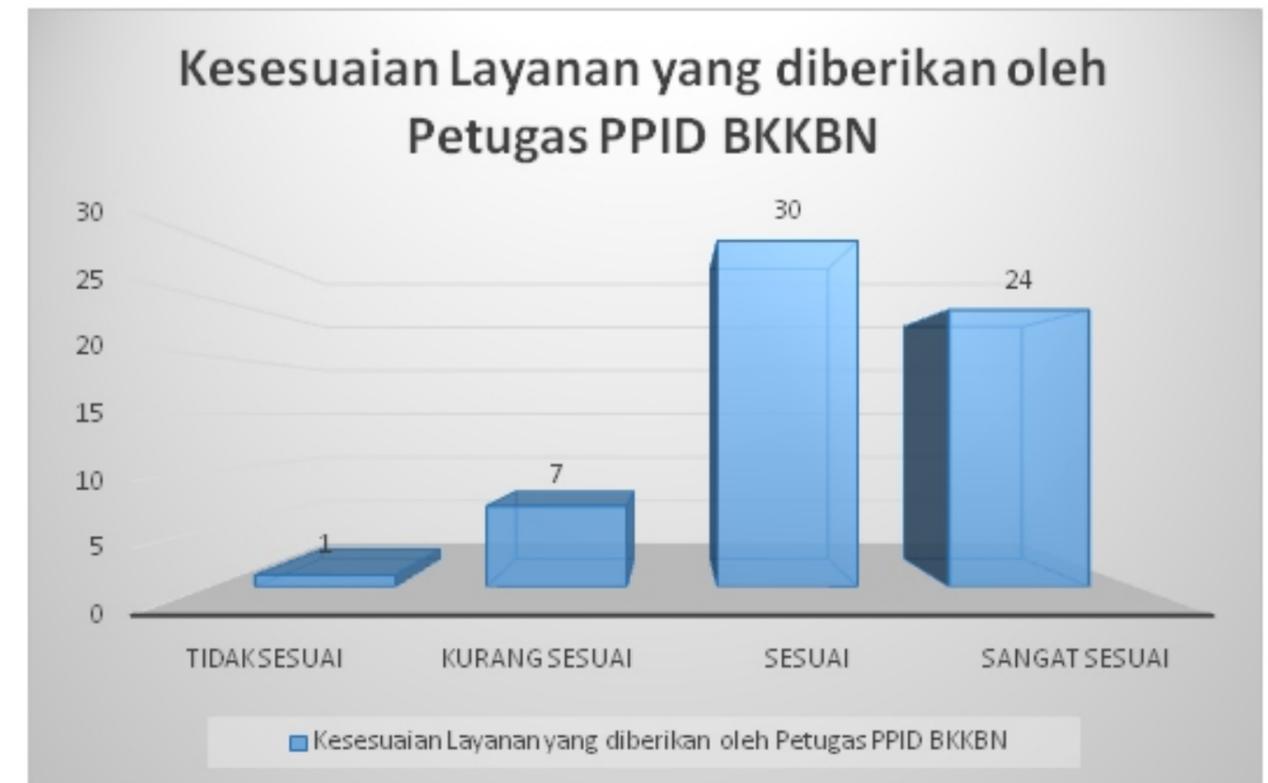
### Aspek 11: Kepuasan Layanan yang diberikan oleh Petugas PPID BKKBN

Aspek persepsi responden mengukur tingkat kepuasan responden terhadap sistem pelayanan yang telah diberikan petugas layanan informasi di BKKBN. Pada hasil survei IKM tahun 2020 periode 1, terdapat 31 responden (50%) menjawab "sangat puas", 26 responden (41,94%) menjawab "puas", sedangkan sisanya sebanyak 3 responden menjawab "kurang puas" dan 2 responden menjawab "tidak puas". Sebagian responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PPID BKKBN namun masih ada juga yang menjawab tidak puas. Hal ini mungkin disebabkan dalam memberikan



layanan informasi publik ada beberapa faktor diantaranya fasilitas dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi.

### Aspek 12: Kesesuaian Maklumat Pelayanan Informasi



Unit Pelayanan informasi Publik BKKBN memiliki maklumat pelayanan. Berdasarkan hasil survei IKM 2020 Periode 1, persepsi responden terhadap kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan sebanyak 30 responden (48,39%) menjawab telah "sesuai" dan 24 responden (38,71%) menjawab "sangat sesuai", namun sebanyak 7 responden (11,29%) menjawab "kurang sesuai" dan 1 responden menjawab "tidak sesuai".

Dengan demikian, pelaksanaan maklumat pelayanan perlu terus ditingkatkan untuk memberikan

**“**  
**Sebagian responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PPID BKKBN namun masih ada juga yang 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 I NFORMASI PUBLIK BKKBN TAHUN 2020 Periode 1**

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
8	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	3	3
9	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4
10	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
17	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
19	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
26	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2

27	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
28	3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1
29	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
30	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
32	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
35	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
37	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
38	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
51	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

53	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
54	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
58	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
59	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
62	2	2	2	3	2	1	3	1	1	2	1	2	
Jumlah	215	211	208	207	201	208	204	207	204	195	210	201	
NRR	3,47	3,40	3,35	3,34	3,24	3,35	3,29	3,3	4	3,29	3,15	3,39	3,24
NRR Tertimbang	0,29	0,28	0,28	0,28	0,27	0,28	0,27	0,2	8	0,27	0,26	0,28	0,27
Jumlah Indeks Peluang	3,31												
IKM	82.70												

## 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 Tahun 2020 Periode 1 adalah 62 responden;
2. Nilai akhir survei IKM Tahun 2020 periode 1 adalah 82,7 dengan predikat A
3. Indeks per unsur layanan yang paling dominan adalah unsur "kualitas layanan"

### A. Saran dan Masukan Responden

Pada survei IKM Tahun 2020, terdapat bagian saran dan masukan yang dapat diisi oleh responden, dan 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.

Persepsi responden mengenai Pelayanan Informais Publik sering disamakan pelayanan IT melalui survei pelayanan informasi publik ini seperti permasalahan bandwith, internet yang kurang bagus di unit kerja.

Masukan yang paling banyak untuk pelayanan seperti:

1. Informasi di website PPID BKKBN

lebih update lagi

2. Diharapkan agar Kapasitas SDM Pengelola Informasi Publik dapat terus ditingkatkan
3. Pelayanan Informasi Publik perlu memanfaatkan teknologi digital yang sederhana dan ramah bagi pengguna (*user friendly*) untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi, salah satunya layanan informasi melalui Aplikasi Mobile Perpustakaan.

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

Tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik di 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.

**A. Identitas Responden:**

1. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
2. Usia :
  - a. <20 tahun
  - b. 21-35 tahun
  - c. 35-50 tahun
  - d. >51 tahun
3. Pendidikan:
  - A. SMA
  - B. Diploma
  - C. Sarjana
  - D. Pasca Sarjana
4. Pekerjaan:
  - a. PNS
  - b. Mahasiswa/Pelajar
  - c. Wiraswasta
  - d. Lainnya
5. Domisili :
  - a. Jakarta
  - b. Luar Jakarta

**B. Pertanyaan:**

• **Pelayanan Petugas**

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesantunan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan informasi?
  - a. Tidak ramah
  - b. Kurang ramah
  - c. Ramah
  - d. Sangat ramah
2. Bagaimana pendapat Anda tentang penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi?
  - a. Tidak jelas
  - b. Kurang jelas

- a. Jelas
  - b. Sangat jelas
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan saat melakukan permohonan informasi di PPID BKKBN?
  - a. Tidak nyaman
  - b. Kurang nyaman
  - c. Nyaman
  - d. Sangat nyaman
- **Sistem dan Prosedur Permohonan Informasi**
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan persyaratan permohonan informasi publik?
  - a. Sulit
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan informasi dengan jenis pelayanannya?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
4. Bagaimana pendapat Anda tentang keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan informasi public BKKBN?
  - a. Tidak adil
  - b. Kurang adil
  - c. Adil
  - d. Sangat adil
5. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelaksanaan jam operasional di pelayanan informasi publik BKKBN?
  - a. Tidak tepat waktu
  - b. Kurang tepat waktu
  - c. Tepat waktu
  - d. Sangat tepat waktu
6. Seberapa nyaman fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh PPID BKKBN?
  - a. Tidak nyaman
  - b. Kurang nyaman
  - c. Nyaman
  - d. Sangat nyaman
7. Seberapa baik tampilan website e-ppid yang anda lihat pada <https://e-ppid.bkkbn.go.id> ?
  - a. Tidak baik
  - b. Kurang baik
  - c. Baik

- a. Sangat baik
1. Seberapa lengkap informasi yang ada di <https://e-ppid.bkkbn.go.id> terhadap kebutuhan informasi anda?
    - a. Tidak lengkap
    - b. Kurang lengkap
    - c. lengkap
    - d. Sangat lengkap
  2. Apakah Anda merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PPID BKKBN?
    - a. Tidak puas
    - b. Kurang puas
    - c. Puas
    - d. Sangat puas
  3. Apakah menurut Anda pelayanan di PPID BKKBN sudah sesuai dengan maklumat pelayanan?
    - a. Tidak sesuai
    - b. Kurang sesuai
    - c. Sesuai
    - d. Sangat sesuai
  4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan di PPID BKKBN?
    - a. <5 hari kerja
    - b. 6-12 hari kerja
    - c. 13-17 hari kerja
    - d. >17 hari kerja
  5. Saat melakukan permohonan informasi ke PPID BKKBN sistem apa yang lebih anda sukai?
    - a. email
    - b. surat
    - c. telepon
    - d. website
    - e. mobile
  6. Saran untuk PPID BKKBN: .....