

# LAPORAN

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK PPID KABUPATEN PINRANG TAHUN 2023**



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang dapat diselesaikan.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik PPID berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasakan kurang, dengan demikian dapat dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Akhir kata, disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi.

Wassalaamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Pinrang, Desember 2023

Penulis

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa nilai indeks kepuasan masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang harus diberikan oleh petugas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Pinrang perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang untuk dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dijawab oleh penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang
2. Mengetahui Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang
3. Mengetahui Tingkat Kecepatan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang
4. Mengetahui Pengenaan Tarif Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang
5. Mengetahui Kesesuaian Produk Layanan dalam Standar Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang
6. Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang
7. Mengetahui Bagaimana Perilaku Petugas Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

8. Mengetahui Kualitas Sarana dan Prasarana Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang
9. Mengetahui Bagaimana Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan umum dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang adalah untuk melihat respons dari masyarakat terkait kehadiran pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi berupa persentase kepuasan masyarakat yang mendapatkan layanan informasi publik PPID Kabupaten Pinrang. Data tersebut nantinya akan digunakan sebagai bahan perencanaan dan perbaikan layanan sehingga kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik PPID Kabupaten Pinrang dapat ditingkatkan.

### **D. Dasar Hukum**

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPID Kabupaten Pinrang ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### **E. Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang adalah masyarakat yang melakukan permohonan informasi publik atau penerima layanan informasi publik PPID Kabupaten Pinrang.

#### **Waktu Pelaksanaan**

Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang dimulai sejak 02 Januari 2023 hingga 31 Desember 2023, dengan rincian sebagai berikut:

No	Deskripsi Pekerjaan	Tanggal Mulai	Tanggal Selesai
1	Perencanaan/ persiapan	02 Januari 2023	01 Februari 2023
2	Pelaksanaan Lapangan	02 Februari 2023	30 November 2023
3	Pengolahan	01 Desember 2023	14 Desember 2023
4	Analisis	15 Desember 2023	28 Desember 2023
5	Penyajian	29 Desember 2023	31 Desember 2023
6	Waktu ketersediaan hasil survei untuk umum	31 Desember 2023	

## **F. Manfaat Survei**

Survei ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif tentang Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang
2. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan PPID Kab. Pinrang
3. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif Tingkat Kecepatan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang
4. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif informasi Tarif Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang
5. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif Kesesuaian Produk Layanan dalam Standar Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang
6. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang
7. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif Bagaimana Perilaku Petugas Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan
8. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif Kualitas Sarana dan Prasarana Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang
9. Memberikan informasi terukur dan akurat secara kuantitatif Bagaimana Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang

10. Memberikan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Pinrang dalam merencanakan dan mengimplementasikan kebijakan terkait

### **G. Ruang Lingkup Pekerjaan**

Ruang lingkup pekerjaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang meliputi:

1. Menyusun materi dan indikator yang dibutuhkan dalam pelaksanaan survei;
2. Menentukan jumlah sampel berdasarkan populasi dan sebaran sampel;
3. Melaksanakan penyusunan kuesioner serta mempersiapkan kuesioner sesuai dengan kebutuhan responden;
4. Memberikan training pemahaman materi survei kepada petugas survei;
5. Melakukan kontroling dan monitoring petugas survei dalam pelaksanaan survei di lapangan;
6. Melakukan verifikasi data yang meliputi rekonfirmasi dan cleaning data hasil survei lapangan;
7. Melakukan pengolahan dan analisis data hasil survei;
8. Membuat laporan hasil survei.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Pada prinsipnya, penelitian melalui survei ini merupakan sebuah pembelajaran yang dilaksanakan dalam sebuah sistematisa berbentuk pengumpulan data dan analisis hasil yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Berlandaskan dari pembatasan lingkup pembahasan yang fokus pada rumusan masalah, yakni; Mengetahui Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang, Mengetahui Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang, Mengetahui Tingkat Kecepatan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang, Mengetahui Pengenaan Tarif Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang, Mengetahui Kesesuaian Produk Layanan dalam Standar Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang, Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang, Mengetahui Bagaimana Perilaku Petugas Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan, Mengetahui Kualitas Sarana dan Prasarana Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang dan Mengetahui Bagaimana Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penentuan metode penelitian. Pertama, jumlah masyarakat Pengguna Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang, tidak sebanding dengan tenaga, waktu, dan biaya yang dimiliki untuk melaksanakan penelitian. Kedua, diasumsikan bahwa seluruh populasi seragam, oleh karena itu dapat diwakili oleh sampel. Sehingga, untuk menelisik pengguna layanan informasi publik PPID Kabupaten Pinrang menggunakan metode

penelitian kuantitatif dengan pengambilan data dilakukan secara survei.

Metode kuantitatif yang digunakan adalah teknik Purposive sampling. Yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan catatan bahwa sampel tersebut mewakili populasi. Dalam purposive sampling, pemilihan sekelompok subyek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Pengambilan sampel dilakukan terhadap masyarakat Pengguna Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang, dimana respondennya diambil secara acak yang sempat mengisi kuesioner survei.

Tipe pengumpulan data : CROSS SECTIONAL

Metode Pengumpulan Data : MENGISI KUESIONER SENDIRI  
(SWACACAH)

Metode Penelitian : SAMPEL NON PROBABILITAS

## **B. Teknik Sampling dan Jumlah Sampel.**

Metode untuk Sampel Non-Probabilitas : Purposive Sampling

Apakah melakukan Uji Coba (Pilot Study): Ya

Penjelasan : Uji coba kuesioner dilakukan di lingkup Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Pinrang untuk mengetahui kelayakan kuesioner

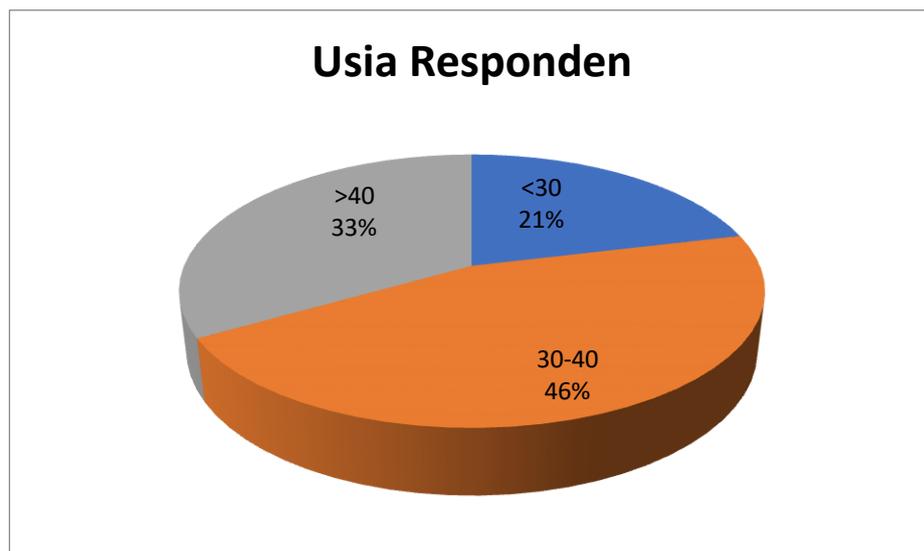
Sampel atau contoh adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti (Djarwanto, 1994:43). Sampel yang baik – yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi adalah sampel yang bersifat representatif, atau yang dapat menggambarkan karakteristik populasi

## BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### A. Profil Responden

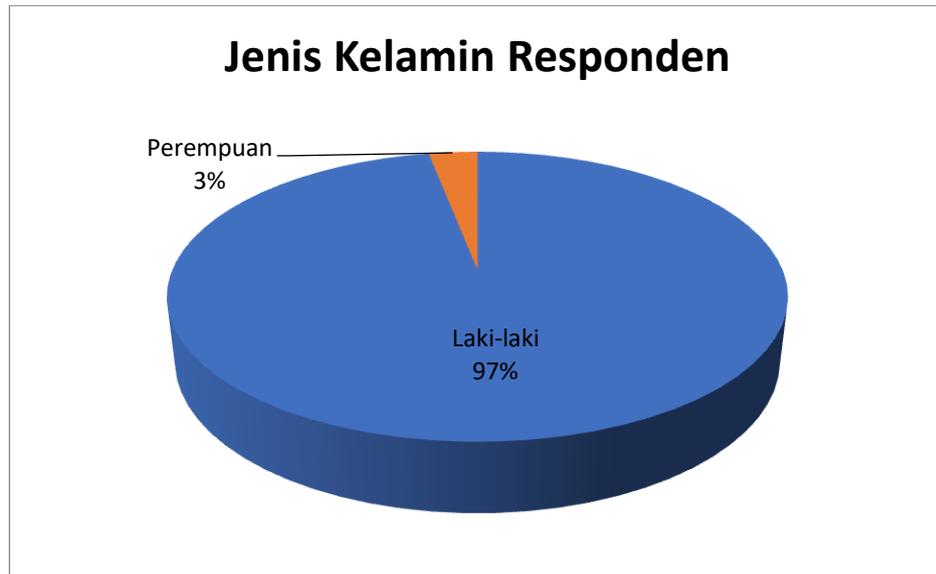
Pada tanggal 2 Februari 2023 s.d 30 November 2023, tim surveyor melakukan pengumpulan data dengan metode pengisian kuesioner sendiri (swacacah) oleh responden. Pengisian kuesioner terhadap masyarakat pengguna layanan informasi publik PPID Kabupaten Pinrang yang terpilih menjadi responden penelitian. Jumlah responden pada survei ini berjumlah 33 responden. Hasil pengisian kuesioner tersebut menghasilkan informasi tentang profil responden sebagai berikut:

#### 1. Umur Responden



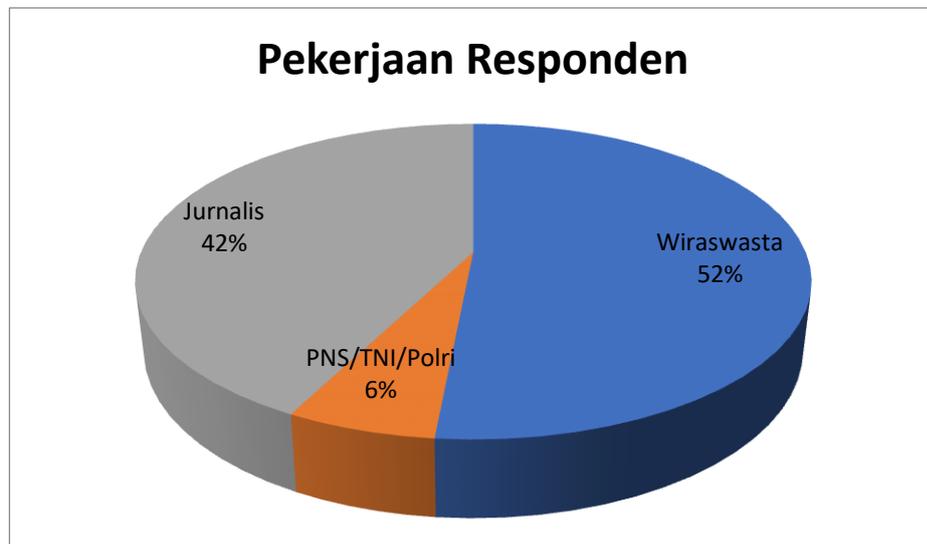
Usia responden tersebar merata. Artinya, jarak antar rentang usia, tidak terdapat disparitas yang signifikan. Responden yang berada dalam rentang usia 30-40 tahun menempati posisi terbanyak, yaitu 15 responden (46%). Rentang usia >40 Tahun sebanyak 11 responden (33%). Disusul kemudian rentang usia <30 tahun ada 7 responden (21%).

## 2. Jenis Kelamin



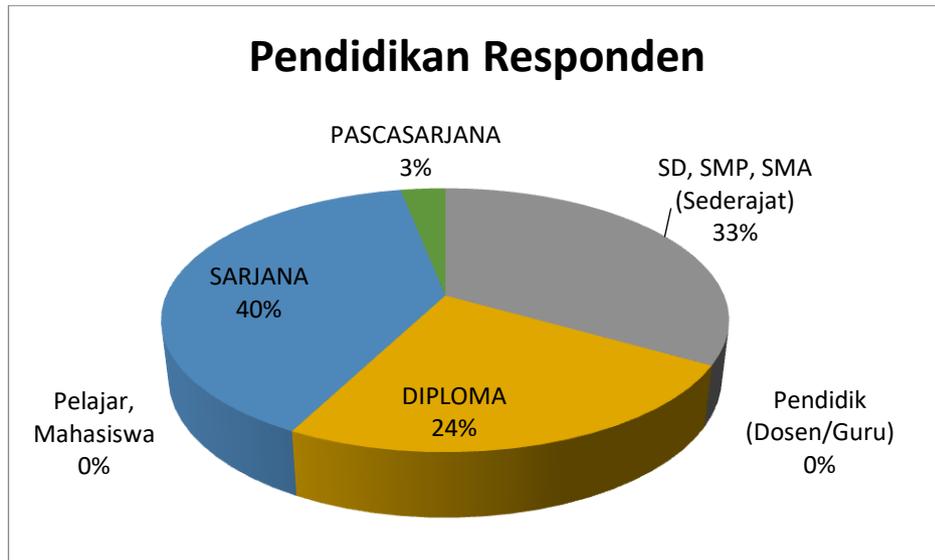
Jenis kelamin responden didominasi oleh laki-laki dimana 97% responden berjenis kelamin laki-laki, dan hanya 3% responden perempuan.

## 3. Pekerjaan responden



Untuk pekerjaan responden didominasi wiraswasta yakni 52% meskipun tidak terlalu signifikan dengan pekerjaan sebagai jurnalis yakni 42% dan PNS/TNI/Polri sebesar 6%.

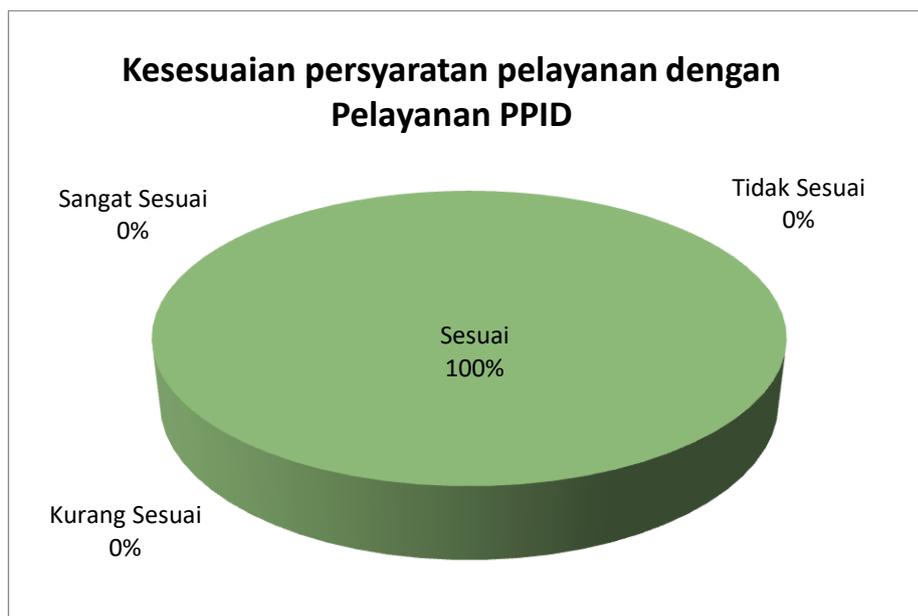
#### 4. Pendidikan



Pendidikan responden paling banyak berpendidikan Sarjana yakni sebesar 40%, pendidikan SD,SMP,SMA (sederajat) sebesar 33%, responden yang berpendidikan Diploma sebesar 24% dan 3% responden berpendidikan Pascasarjana.

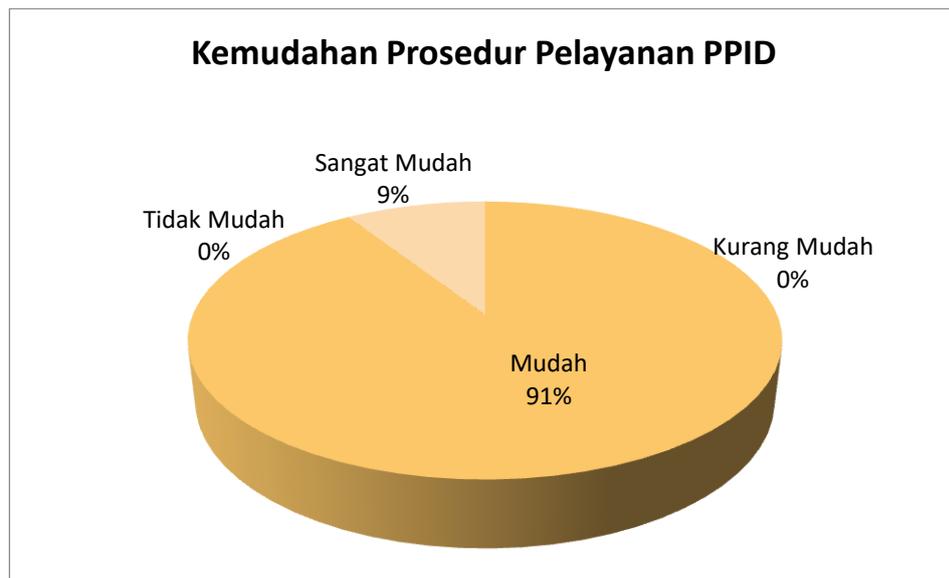
#### B. Jawaban Responden

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanan PPID Kab. Pinrang



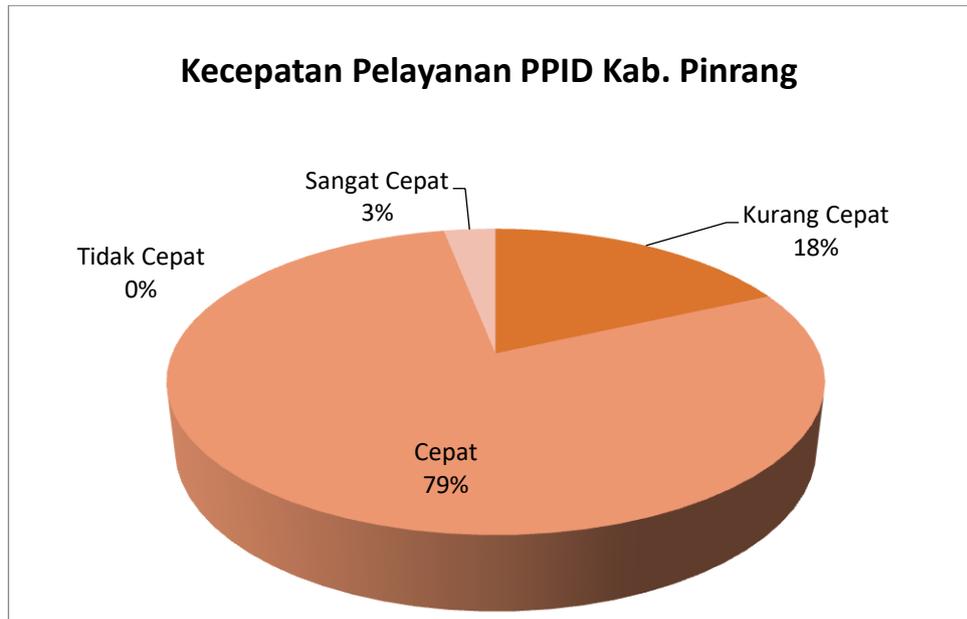
Semua responden menganggap bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan PPID Kabupaten Pinrang telah sesuai, dimana 100% responden menjawab kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan PPID Kabupaten Pinrang sesuai.

## 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan PPID Kab. Pinrang



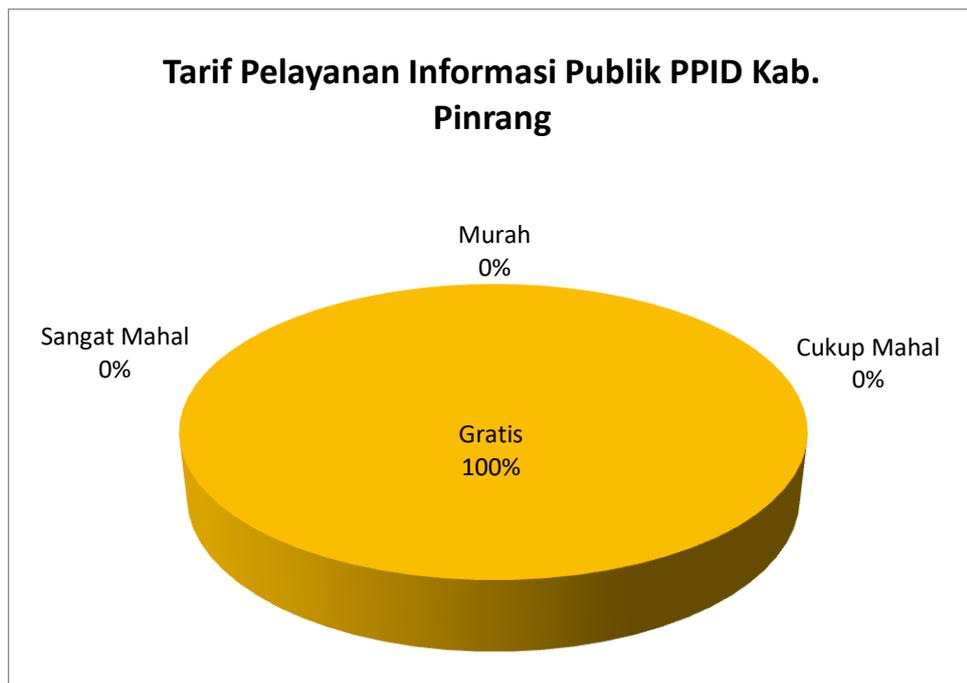
Kemudahan Prosedur Pelayanan PPID Kab. Pinrang menjadi prioritas PPID Kab. Pinrang dalam memberikan pelayanan, terbukti dengan jawaban responden dimana 91% responden menjawab mudah dan 9% menjawab sangat mudah.

### 3. Kecepatan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang



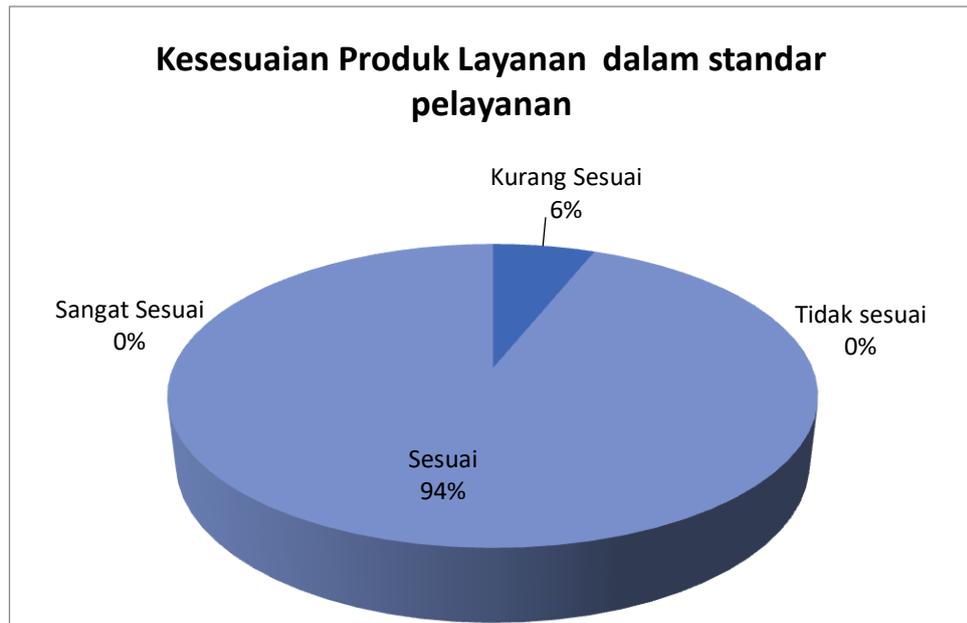
75% responden menjawab bahwa kecepatan pelayanan PPID Kabupaten Pinrang sudah cepat, 18% responden menjawab kurang cepat dan 3% responden menjawab bahwa pelayanan PPID Kabupaten Pinrang sangat cepat.

### 4. Tarif Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang



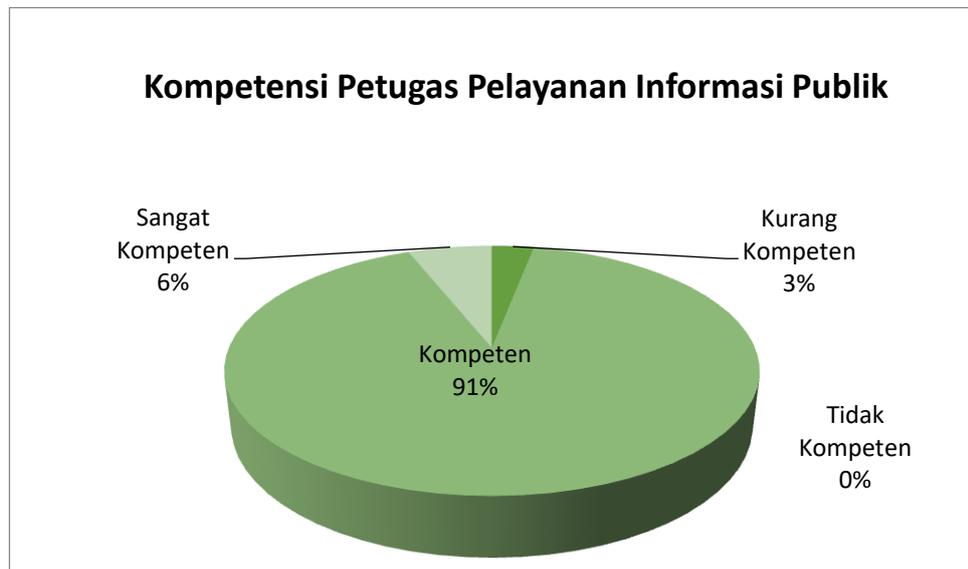
Semua responden menjawab bahwa tarif pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang gratis, dimana 100% responden menjawab gratis.

5. Kesesuaian Produk Layanan dalam Standar Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang



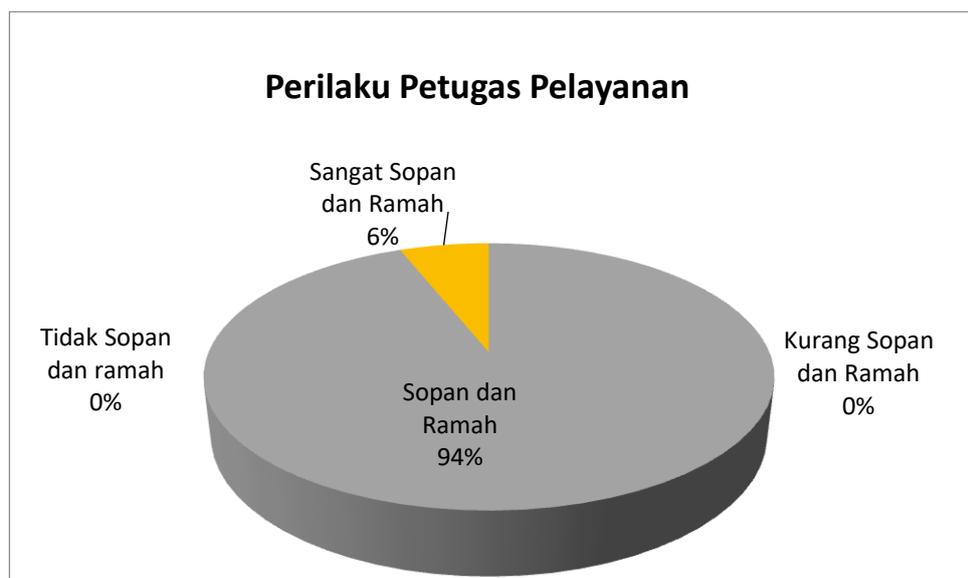
kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sudah sesuai dimana 94% responden menjawab sesuai dan hanya 6% responden menjawab tidak sesuai.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang



Responden menganggap bahwa kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Informasi Publik sudah berkompeten dimana 91% responden menjawab kompeten, 6% menjawab sangat kompeten dan 3% menjawab kurang kompeten.

7. Perilaku Petugas Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan



94% responden menjawab sopan dan ramah tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dan 6% responden menjawab sangat sopan dan ramah.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang



Kualitas sarana dan prasarana Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang sudah baik, dimana 55% responden menjawab cukup, 39% menjawab baik, dan 6% menjawab sangat baik.

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Informasi Publik  
PPID Kabupaten Pinrang



Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang sudah dikelola dengan baik dimana 79% responden menjawab dikelola dengan baik, dan 21% responden menjawab berfungsi kurang maksimal.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

1. Bagaimana Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang.

Semua responden menganggap bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan PPID Kabupaten Pinrang telah sesuai, dimana 100% responden menjawab kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan PPID Kabupaten Pinrang sesuai.

2. Mengetahui Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang.

Kemudahan Prosedur Pelayanan PPID Kab. Pinrang menjadi prioritas PPID Kab. Pinrang dalam memberikan pelayanan, terbukti dengan jawaban responden dimana 91% responden menjawab mudah dan 9% menjawab sangat mudah.

3. Mengetahui Tingkat Kecepatan Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang.

75% responden menjawab bahwa kecepatan pelayanan PPID Kabupaten Pinrang sudah cepat, 18% responden menjawab kurang cepat dan 3% responden menjawab bahwa pelayanan PPID Kabupaten Pinrang sangat cepat.

4. Mengetahui Pengenaan Tarif Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang.

Semua responden menjawab bahwa tarif pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang gratis, dimana 100% menjawab gratis.

5. Mengetahui Kesesuaian Produk Layanan dalam Standar Pelayanan PPID Kabupaten Pinrang.

Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sudah

sesuai dimana 94% responden menjawab sesuai dan hanya 6% responden menjawab tidak sesuai.

6. Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang.

Responden menganggap bahwa kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Informasi Publik sudah berkompeten dimana 91% responden menjawab kompeten, 6% menjawab sangat kompeten dan 3% menjawab kurang kompeten.

7. Mengetahui Bagaimana Perilaku Petugas Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan.

94% responden menjawab sopan dan ramah tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dan 6% responden menjawab sangat sopan dan ramah.

8. Mengetahui Kualitas Sarana dan Prasarana Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang.

Kualitas sarana dan prasarana Pelayanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang sudah baik, dimana 55% responden menjawab cukup, 39% menjawab baik, dan 6% menjawab sangat baik.

9. Mengetahui Bagaimana Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Informasi Publik PPID Kabupaten Pinrang sudah dikelola dengan baik dimana 79% responden menjawab dikelola dengan baik, dan 21% responden menjawab berfungsi kurang maksimal.