

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI**

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DPR RI**

**2018**

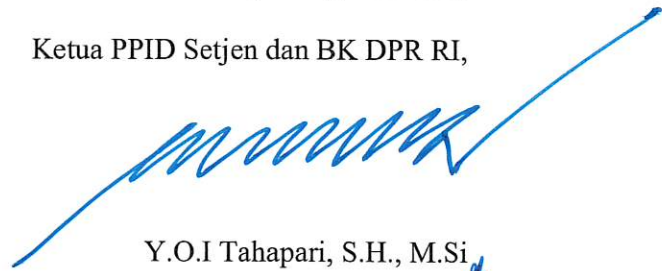
## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur rahmat dan hidayah kami persembahkan kehadirat Allah SWT, Allah Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Akhir dari Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik PPID Setjen dan BK DPR RI dapat diselesaikan. Laporan ini kami susun untuk memenuhi tujuan dari Fungsi dan Tugas Setjen DPR RI. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik PPID Setjen dan BK DPR RI ini merupakan laporan bulan Agustus 2018.

Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI khususnya Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik PPID Setjen dan BK DPR RI. Bagian Humas, Biro Pemberitaan Parlemen Setjen dan BK DPR RI selaku pelaksana survey mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, 31 Agustus 2018

Ketua PPID Setjen dan BK DPR RI,



Y.O.I Tahapari, S.H., M.Si

196010021982031004

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menumbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Begitu pula dengan PPID Setjen dan BK DPR RI, sebagai bentuk keterbukaan informasi publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Setjen dan BK DPR RI berusaha hadir di tengah-tengah masyarakat untuk membantu memenuhi permohonan data yang diinginkan oleh masyarakat. PPID Setjen dan BK DPR RI saat ini sudah merambah dunia digital untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang diinginkan. Selain terdapat dalam *website* [dpr.go.id](http://dpr.go.id), PPID Setjen dan BK DPR RI juga membuka pelayanan masyarakat dalam permohonan informasi melalui *website* [ppid.dpr.go.id](http://ppid.dpr.go.id). Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat PRIMA (Profesional, Ramah, Integritas, dan Amanah) maka, PPID Setjen dan BK DPR RI juga turut mengevaluasi kinerja petugas dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survey Kepuasan Masyarakat

dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih penilaian terhadap unsure pelayanan yang meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan survey, unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, Tim Survei PPID Setjen dan BK DPR RI telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Reponden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan yang telah dilakukan petugas PPID Setjen dan DPR RI. Selain itu mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.6 Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat secara periodic, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1 Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada PPID Setjen dan BK DPR RI;
- 2 Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 3 Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 4 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 5 Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 1.7 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tat acara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan pberuma pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.
5. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan** adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit Bagian Humas, Biro Pemberitaan Parlemen sebagai pelaksana PPID Setjen dan BK DPR RI. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Juli hingga Agustus 2018.

#### 2.2 Persiapan

##### 1. Penetapan Pelaksana

- a. Penetapan Koordinator dan Tim Survey Kepuasan Masyarakat. Kemudian Tim melakukan konsultasi dan diskusi dengan Pranata dan atasan unit terkait mengenai kuesioner yang akan disebar. Kemudian Tim menyusun jadwal penyebaran kuesioner dan menetapkan metode penyebaran yaitu melalui *e-survey*. Lalu tim memberikan arahan kepada Tim yang bertugas untuk menyebarkan kuesioner dengan efektif.

##### 2. Penyiapan Bahan

###### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2(dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilainnya terhadap unit pelayanan



instansi pemerintah

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberinilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai **4**.

## 2.3 Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pemohon data kepada PPID Setjen dan BK DPR RI dengan jumlah responden 124 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli hingga bulan Agustus 2018. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang ditetapkan dan sedikit modifikasi untuk menyesuaikan dengan pelayanan yang ada.

### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survey, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

## 2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga suda sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### 2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dipertanyakan dan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0.1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunaka pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL SKM | NILAI KONVERSI SKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|--------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00-1,75          | 25-43,75           | D              | Tidak Memuaskan        |
| 2              | 1,76-2,50          | 43,76-62,50        | C              | Kurang Memuaskan       |
| 3              | 2,51-3,25          | 62,51-81,25        | B              | Memuaskan              |
| 4              | 3,26-4,00          | 81,26-100,00       | A              | Sangat Memuaskan       |

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

##### a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (*Microsoft Excel*).

##### b. Pengolahan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 11, dimana dari 11 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua pertanyaan karena harus menyesuaikan pelayanan yang ditawarkan di dalam PPID Setjen dan BK DPR RI.

b) Nilai Survey Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

2.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dala masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

#### 3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 124 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut:

| NO  | PERTANYAAN (UNSUR PELAYANAN)                      | NILAI UNSUR PELAYANAN |
|-----|---|-----------------------|
| 1.  | Pertanyaan 1 (Persyaratan Pelayanan)              | 3,29                  |
| 2.  | Pertanyaan 2 (Prosedur Pelayanan)                 | 3,44                  |
| 3.  | Pertanyaan 3 (Waktu Pelayanan)                    | 3,40                  |
| 4.  | Pertanyaan 4 (Kompetensi Pelayanan)               | 3,48                  |
| 5.  | Pertanyaan 5 (Waktu Pelayanan Respon Petugas)     | 3,37                  |
| 6.  | Pertanyaan 6 (Perilaku Pelaksana)                 | 3,60                  |
| 7.  | Pertanyaan 7 (Biaya/Tarif)                        | 3,63                  |
| 8.  | Pertanyaan 8 (Kesesuaian Jenis Layanan)           | 3,47                  |
| 9.  | Pertanyaan 9 (Sarana dan Prasarana Website PPID)  | 3,32                  |
| 10. | Pertanyaan 10 (Sarana dan Prasarana Website PPID) | 3,42                  |

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,29 \times 0,1) + (3,44 \times 0,1) + (3,40 \times 0,1) + (3,48 \times 0,1) + (3,37 \times 0,1) + (3,60 \times 0,1) + (3,63 \times 0,1) + (3,47 \times 0,1) + (3,32 \times 0,1) + (3,42 \times 0,1) = \text{Nilai Survei adalah } 3,44$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survey x Nilai Dasar  
=  $3,44 \times 25 = 86,03$
- b. Mutu Pelayanan A
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Memuaskan**

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL SKM | NILAI KONVERSI SKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|--------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00-1,75          | 25-43,75           | D              | Tidak Memuaskan        |
| 2              | 1,76-2,50          | 43,76-62,50        | C              | Kurang Memuaskan       |
| 3              | 2,51-3,25          | 62,51-81,25        | B              | Memuaskan              |
| 4              | 3,26-4,00          | 81,26-100,00       | A              | Sangat Memuaskan       |

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Memuaskan merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

1. Biaya/Tarif

2. Perilaku Pelaksana
3. Kompetensi Pelayanan

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sarana dan Prasarana Tampilan Website PPID
3. Waktu Pelayanan Respon Petugas

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan unsur persyaratan dan tampilan website PPID yang tergolong rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Masyarakat banyak pula yang mengeluhkan dengan terlihat sulitnya serta tampilan yang kurang menarik dari website PPID. Dapat dilihat dari saran yang diberikan dari salah satu responden mengenai kurang menariknya website PPID dan masih sulitnya persyaratan pelayanan bagi masyarakat,

“Websitenya mungkin bisa diperbaiki, apalagi bagi pengunjung yg kemampuan internetnya pas-pasan. Misalnya saya, disuruh upload scan identitas, sudah diupload, tp di notifkasinya masih ada warning terhadap hal tersebut. ini agak merepotkan. lalu, nama akun dan password, kenapa tidak bisa diganti? walaupun ada tombol untuk ganti, tetap kembali ke password awal. Usul saya, bgaimana klo ppid DPR spt e-ppid lembaga lain, pemohon informasi tidak harus memiliki akun di web nya dulu, terima kasih. Bravo PPID DPR, tetap semangat demi keterbukaan”-Perempuan 34 Tahun, ASN

Website PPID yang sedang digunakan saat ini memang masih dalam perkembangan oleh unit terkait. Website PPID saat ini memang dirasakan masih kurang terlihat menarik dan terkesan tidak rapih membuat masyarakat menjadi lebih sulit mengakses PPID, bahkan untuk mendaftar dan memasukan data masih sering sekali sulit dicatat oleh sistem.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini public dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 mengenai pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya.

1. Perlunya *upgrade* website PPID untuk dapat mencantumkan kuesioner Survey Indeks Kepuasan Masyarakat secara otomatis agar setiap pemohon dapat secara langsung mengisi kuesioner.
2. Beberapa masyarakat yang mengisi kuesioner masih memberikan jawaban yang normatif dan seadanya



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh berkisar antara 81,26-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 86,03
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,44. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI sangat memuaskan.

#### **4.2 Rekomendasi**

- Perlunya upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kesopanan dan keramahan petugas.
- Diperlukan tampilan *website* yang lebih menarik dan lebih mudah untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI
- Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberikan reward serta motivasi untuk dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi dalam pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI.



KOMISI INFORMASI PUSAT

### DATA RESPONDEN

## MONITORING DAN EVALUASI KETERBUKAAN INFORMASI BADAN PUBLIK TAHUN 2018

### Data Badan Publik

|                     |   |
|---------------------|---|
| Nama Badan Publik   | : Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI  |
| Alamat Badan Publik | : Jl. Jenderal Gatot Subroto RT. 1/RW.3, Senayan, Kebayoran Baru, RT. 1/RW.3, Gelora, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270 |
| No. Telp/Faks       | : 021 5715349   |
| Website             | : <a href="http://www.dpr.go.id">www.dpr.go.id</a> / <a href="http://www.pp.id.dpr.go.id">www.pp.id.dpr.go.id</a>                               |



KOMISI INFORMASI PUSAT

**DATA RESPONDEN**

**MONITORING DAN EVALUASI KETERBUKAAN INFORMASI BADAN PUBLIK TAHUN 2018**

**Data Responden**

Nama Responden : Dra. Tri Hastuti

Jabatan : Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik (PIP)

No. Telp/HP : 021 5715425/5715349

E-mail : astuti.dpr@gmail.com

**Data PPID /Pejabat di bidang Informasi, Komunikasi atau Kehumasan**

Nama PPID/Pejabat di bidang Informasi, Komunikasi atau Kehumasan : Y.O.I.Tahapari, S.H., M.Si.

No. Telp/HP : 0215715348/081283812888

E-mail : y.tahapari@dpr.go.id



KOMISI INFORMASI PUSAT

**DATA RESPONDEN**

**MONITORING DAN EVALUASI KETERBUKAAN INFORMASI BADAN PUBLIK TAHUN 2018**

Jakarta, 31 Agustus 2018

Mengetahui dan Menyetujui,

Responden

Dra. Tri Hastuti

PPID/Pejabat di bidang Informasi,  
Komunikasi atau Kehumasan

Y.O.I Tahapari, S.H., M.Si



**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270  
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925, WEBSITE : [www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id)

Nomor : DP/14693/SETJEN DAN BK-DPRRI/BP.02/08/2018 31 Agustus 2018  
Perihal : Penyampaian *Hard Copy*

**YTH.  
KOMISI INFORMASI PUSAT RI  
DI  
JAKARTA.**

Bersama ini kami sampaikan *hard copy* formulir pengisian monitoring dan evaluasi Keterbukaan Informasi pada Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI. Kami juga telah mengirimkan *soft copy* ke [monev2018@komisiinformasi.go.id](mailto:monev2018@komisiinformasi.go.id).

Demikian, atas perhatian serta kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Ketua PPID  
Kepala Biro Pemberitaan Parlemen,

**Y.O.I Tahapari, S.H., M.Si**  
**NIP. 19601002 198203 1 004**