



SETJEN DPR RI

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2020

DESEMBER 2020 // PPID SETJEN DPR RI

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI  
SETJEN DPR RI**

**2020**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami persembahkan kehadiran Allah SWT, Allah Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Akhir dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik PPID Setjen DPR RI dapat diselesaikan. Laporan ini kami susun sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID DPR RI sehingga dapat menjadi tolak ukur *outcome* kegiatan kehumasan pada Setjen DPR RI. Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik PPID Setjen dan BK DPR RI ini merupakan laporan Tahun 2020.

Kami mengucapkan terima kasih kepada para responden atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik PPID Setjen DPR RI. Bagian Humas, Biro Pemberitaan Parlemen Setjen DPR RI selaku pelaksana Survei mengharapkan hasil survey ini dapat mendorong semua unit kerja dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Jakarta, Desember 2020

Salam Pancasila,

Atasan PPID Setjen DPR RI,



Dr. Indra Iskandar

196611141997031001

## BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur 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 maupun media sosial, sehingga dapat menumbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat salah satu tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat adalah melayani masyarakat maka kami perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan semakin berkembangnya dunia digital, pemerintah harus terus turut bergerak selaras dengan dunia yang sedang berkembang untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei 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 DPR RI, sebagai bentuk keterbukaan informasi publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Setjen DPR RI berusaha hadir di tengah-tengah masyarakat untuk membantu memenuhi permohonan data yang diinginkan oleh masyarakat. PPID Setjen 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 DPR RI juga membuka layanan informasi melalui media sosial PPID Setjen DPR RI untuk memberikan informasi-informasi mengenai permohonan data maupun data-data produk DPR RI yang sudah dapat diakses oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat PRIMA (Profesional, Ramah, Integritas, dan Amanah) maka, PPID Setjen DPR RI juga turut mengevaluasi kinerja petugas dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

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

dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei, 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. Survei 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. Responden 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 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 Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1 Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik 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 Survei Kepuasan Masyarakat

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

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, 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. **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.
6. **Kompetensi Pelaksana\*\*)**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana\*\*)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
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.

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.



## **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 DPR RI. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Juni hingga November 2020.

#### **2.2 Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

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

##### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat pelayanan. 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** dibernilai 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 DPR RI dengan jumlah responden 56 responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juni hingga bulan November 2020. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang ditetapkan dan sedikit modifikasi untuk menyesuaikan dengan pelayanan yang ada.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui link *Google Form* dan data yang sudah diisi langsung dapat terekap oleh *Google Form*. Petugas PPID memberikan link kuesioner kepada pemohon informasi jika permohonan informasi sudah diselesaikan.

## 2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Google Form*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah 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 Survei 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:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0.125$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan 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, 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 Survei 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 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai Survei 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 DPR RI.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei 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 dalam 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 56 responden, 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 tabel berikut:

NO	PERTANYAAN (UNSUR PELAYANAN)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Pertanyaan 1 (Kemudahan Mekanisme, Sistem, dan Prosedur Pelayanan Informasi)	2,78
2.	Pertanyaan 2 (Kemudahan Persyaratan Pelayanan informasi)	3,6
3.	Pertanyaan 3 (Waktu Penyelesaian Pelayanan Informasi)	3,21
4.	Pertanyaan 4 (Kesesuaian Produk Pelayanan Informasi yang Diberikan)	3,5
5.	Pertanyaan 5 (Kompetensi Petugas/Kejelasan dalam memberikan pelayanan informasi)	3,6
6.	Pertanyaan 6 (Kompetensi Petugas/Kecepatan dalam memberikan pelayanan informasi)	3,3

7.	Pertanyaan 7 (Perilaku Petugas Pelayanan Informasi)	3,67
8.	Pertanyaan 8 (Sarana dan Prasarana/Tampilan Website PPID)	3,5

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

$$(2,78 \times 0,125) + (3,6 \times 0,125) + (3,21 \times 0,125) + (3,5 \times 0,125) + (3,6 \times 0,125) + (3,3 \times 0,125) + (3,67 \times 0,125) = \text{Nilai Survei adalah } \mathbf{3,43}$$

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar  
=  $3,43 \times 25 = \mathbf{85,7}$
- 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. Kemudahan Persyaratan
2. Kesesuaian Produk
3. Kompetensi Petugas/Kejelasan dalam memberikan pelayanan
4. Kompetensi Petugas/Kecepatan dalam memberikan pelayanan
5. Perilaku Petugas
6. Sarana dan Prasarana/Tampilan Website

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Kemudahan Mekanisme, Sistem, dan Prosedur
2. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan adalah unsur Kemudahan Mekanisme, Sistem dan Prosedur yang tergolong rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Akan tetapi prosedur dan mekanisme sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan Komisi Informasi dan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Setjen DPR RI dapat diharapkan mempermudah tampilan website agar terlihat lebih mudah dalam mengakses pelayanan PPID Setjen DPR. Hal ini dapat dilihat dari saran yang diberikan dari salah satu responden mengenai kurang menariknya website PPID dan masih sulitnya persyaratan pelayanan bagi masyarakat,

“Mohon diperbaiki interface supaya lebih mudah digunakan dan tidak rumit”-Perempuan 17-25 Tahun, Karyawan

Website PPID yang sedang digunakan saat ini memang masih dalam perkembangan oleh unit terkait. Website PPID saat ini memang masih membutuhkan banyak perkembangan terutama untuk lebih meningkatkan *user friendly* bagi masyarakat dalam mengakses layanan ini.

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



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

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 mengenai pelayanan PPID Setjen DPR RI, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya.

1. Perlunya *upgrade* website PPID untuk dapat mencantumkan kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara otomatis agar setiap pemohon dapat secara langsung mengisi kuesioner.
2. Perlu lebih massive dalam menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan responden dengan jumlah yang lebih banyak.

## **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 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 8 unsur pelayanan adalah 85,7
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,43. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PPID Setjen 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, keramahan, dan respon cepat petugas.
- Diperlukan tampilan *website* yang lebih menarik dan lebih mudah untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan PPID Setjen 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 DPR RI.