

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENGGUNA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

LATAR BELAKANG

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 17 orang. ,Diharapkan dari survey yang dilakukan ini dapat diketahui kelemahannya dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik dan sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

PENGOLAHAN DATA

UNSUR PENILAIAN :

- U1 : PERSYARATAN
- U2 : PROSEDUR
- U3 : WAKTU PELAYANAN
- U4 : BIAYA/TARIF
- U5 : PRODUK
- U6 : KOMPETENSI
- U7 : PRILAKU
- U8 : MAKLUMAT DAN KEBERATAN

SKOR NILAI :

- NILAI 5 : SANGAT PUAS
- NILAI 4 : PUAS
- NILAI 3 : CUKUP PUAS
- NILAI 2 : KURANG PUAS
- NILAI 1 : TIDAK PUAS

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNSUR PENILAIAN

NO URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	4	4	3	4	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	1	3	1	2	3	3
7	3	2	1	2	2	1	2	2
8	3	3	3	3	3	3	4	3
9	3	3	4	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	4	3
11	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	4	3	3	3
13	3	3	3	3	4	3	3	3
14	3	3	3	3	4	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	2	2	2	2	2
17	2	2	3	3	2	3	2	2
JUMLAH	53	51	51	51	51	48	54	50
NILAI RATA-RATA	3.12	3.00	3.00	3.00	3.00	2.82	3.18	2.94
IKM	3.01 = CUKUP PUAS							

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

NO URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	JUMLAH	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
1	4	4	3	4	3	3	4	4	29	3.63	3.01
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3.25	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3.75	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3.13	
6	3	3	1	3	1	2	3	3	19	2.38	
7	3	2	1	2	2	1	2	2	15	1.88	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3.13	
9	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3.25	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3.13	
11	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.13	
12	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3.25	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3.13	
14	3	3	3	3	4	3	4	3	26	3.25	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3.132	
16	3	3	3	2	2	2	2	2	19	2.38	
17	2	2	3	3	2	3	2	2	19	2.38	

KESIMPULAN

