LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SORONG

2026

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Institut Agama Islam Negeri Sorong Tahun 2026

Kata Pengantar

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT karena kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Informasi Publik di Institut Agama Islam Negeri Sorong.

Laporan ini merupakan gambaran persepsi masyarakat dan dapat menjadi referensi perbaikan kinerja Pelayanan Informasi Publik di Institut Agama Islam Negeri Sorong.

Pelayanan informasi publik dilaksanakan dengan mengoptimalkan saluran informasi di web PPID, serta di Aplikasi PPID pada Google Play.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Sorong, 10 September 2026

Ketua PPID
Institut Agama Islam Negeri Sorong

Muhammad Rusdi Rasyid

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, Unit Pelayanan Informasi Publik Institut Agama Islam Negeri Sorong melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penyebaran kuesioner disampaikan secara langsung saat pemohon informasi menerima informasi yang dibutuhkan dari PPID IAIN Sorong**.** Responden pada survei IKM ini merupakan para pemohon informasi publik yang terlayani melalui email ppid@iainsorong.ac.id, Aplikasi PPID IAIN Sorong dan website PPID IAIN Sorong https://ppid.iainsorong.ac.id/ sejumlah 15 responden.

Pelaksanaan survei IKM merupakan wujud dari tahapan perbaikan perbaikan pelayanan PPID di masa akan datang, dengan demikian survei dilaksanakan menggunakan berbagai indikator peningkatan dalam pelayanan publik.

Survei IKM PPID IAIN Sorong Tahun 2026 dilakukan secara daring dengan menggunakan metode kuantitatif dengan skala ordinal**.** Penggunaan survei daring 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.

Jawaban dari responden kemudian dianalisis dalam bentuk data dan grafik, serta disusun narasi pada laporan untuk memudahkan pembaca untuk memahami hasil survei.

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran Perguruan Tinggi Negeri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi Negeri dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat.

Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Perguruan Tinggi Negeri menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius oleh Perguruan Tinggi Negeri. Fungsi utama Perguruan Tinggi Negeri sebagai pelayan masyarakat khususnya dibidang pendidikan tinggi harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat.

Perguruan Tinggi Negeri perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat langsung merasakan kehadiran dan kepedulian Perguruan Tinggi Negeri.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Data Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Survei IKM Tahun 2026 menilai pelayanan informasi yang diberikan oleh PPID IAIN Sorong.

Tujuan dan Sasaran

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan dan sasaran sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu untuk melaksanakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik di Instansi Pemerintah;
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada saat melakukan permohonan informasi di PPID IAIN Sorong;
3. Mengetahui kinerja PPID IAIN Sorong secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
4. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari PPID IAIN Sorong;
5. Bahan perbandingan dan evaluasi hasil tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei sebelumnya.

Metode Survei

Survei merupakan kegiatan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Dalam Survei IKM ini, kami menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pemohon informasi publik yang terlayani.

Tahapan survei terdiri dari Persiapan, Proses serta Analisis dan Evaluasi.

Tahap Persiapan	1. Membuat daftar pertanyaan kuesioner untuk Survei IKM PPID IAIN Sorong sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.
Tahap Proses	1. Melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh database pemohon informasi publik yang pernah berinteraksi dengan PPID IAIN Sorong. 2. Mengirimkan tautan survei melalui e-mail jawaban atas pertanyaan yang disampaikan oleh Pemohon informasi. 3. Secara berkala melakukan pengecekan pada rekapitulasi survei untuk mengetahui perkembangan survei.
Tahap Analisis dan Evaluasi	1. Membuat analisa, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.

Profil Lokasi Survey

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) IAIN Sorong adalah unit resmi yang dibentuk untuk mengelola, mendokumentasikan, dan menyampaikan informasi publik di lingkungan IAIN Sorong dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan pelayanan prima. Sebagai lembaga fasilitator transparansi, PPID IAIN Sorong bertugas memastikan bahwa seluruh informasi yang menjadi hak publik tersedia, mudah diakses, dan disajikan secara akurat, tepat waktu, dan berkeadilan.

Pelayanan Informasi Publik memberikan layanan informasi kepada masyarakat melalui beberapa saluran informasi, antara lain website (https://ppid.iainsorong.ac.id/), e-mail (ppid@iainsorong.ac.id), aplikasi PPID IAIN Sorong (tersedia di google play). Berikut ini adalah profil dari Unit Pelayanan Informasi Publik :

Pejabat Pengelola Informasi Publik IAIN Sorong
Kampus IAIN Sorong
Jl. Sorong-Klamono, Km. 17, Kel. Klablim, Distrik Klaurung, Kota Sorong Papua Barat Daya, Kode Pos 98417
Gedung Rektorat Lantai 1
Waktu Pelayanan :
Senin- Kamis, pukul 08.00 - 11.30 WIT, 13.00-16.00 WIT
Jum'at, pukul 08.00-11.00 WIT, 13.30-16.00 WIT

Visi Pelayanan Publik
"Menjadi pusat layanan informasi publik IAIN Sorong yang unggul, transparan, moderat, berwawasan global, dan inovatif berbasis local wisdom, guna mendukung terciptanya tata kelola perguruan tinggi yang akuntabel dan terpercaya."

Misi Pelayanan Publik
1. Mewujudkan layanan informasi publik yang unggul melalui pelayanan cepat, tepat, profesional, dan sesuai standar keterbukaan informasi.
2. Menegakkan prinsip moderasi informasi dengan mengedepankan keadilan, keseimbangan, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam penyediaan dan pengelolaan informasi publik.
3. Mengembangkan layanan informasi publik yang berwawasan global dengan memanfaatkan teknologi digital dan praktik terbaik internasional dalam tata kelola informasi.

4. Meningkatkan kreativitas dalam penyebaran informasi berbasis local wisdom, sehingga layanan informasi publik dapat mudah dipahami, dekat dengan budaya masyarakat Papua, serta mendorong partisipasi publik.
5. Membangun sistem informasi yang akuntabel, transparan, dan berintegritas sebagai bentuk pertanggungjawaban IAIN Sorong kepada masyarakat.
6. Meningkatkan literasi informasi bagi sivitas akademika dan masyarakat melalui sosialisasi, edukasi, dan pemanfaatan media digital secara inklusif.
7. Mengoptimalkan koordinasi dengan unit kerja di lingkungan IAIN Sorong serta membangun jejaring dengan lembaga eksternal untuk memperkuat transparansi dan keterbukaan informasi publik.

Maklumat Pelayanan Informasi Publik

“ Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan informasi publik sesuai standar yang telah ditetapkan”

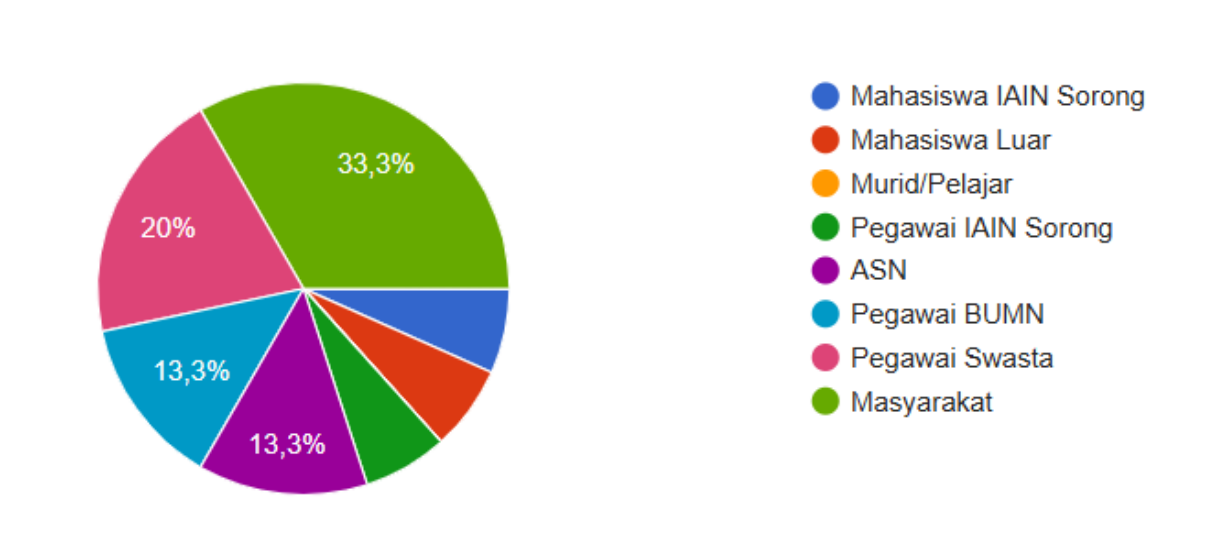
Prosedur Pelayanan Informasi

Survei IKM Tahun 2026 dilakukan secara daring dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh PPID IAIN Sorong.
Data identitas masyarakat yang melakukan permohonan informasi melalui saluran yang disediakan oleh PPID IAIN Sorong akan tercatat dalam sistem database pemohon informasi publik. Database ini digunakan untuk menyebarkan kuesioner survei melalui e-mail dan whatsapp
Responden diminta mengisi informasi mengenai identitas pribadi (Pekerjaan, Domisili, dan Jenis Kelamin). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dari pemohon informasi, responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif terhadap 13 unsur kepuasan masyarakat yang disurvei dan satu pertanyaan terkait saran da

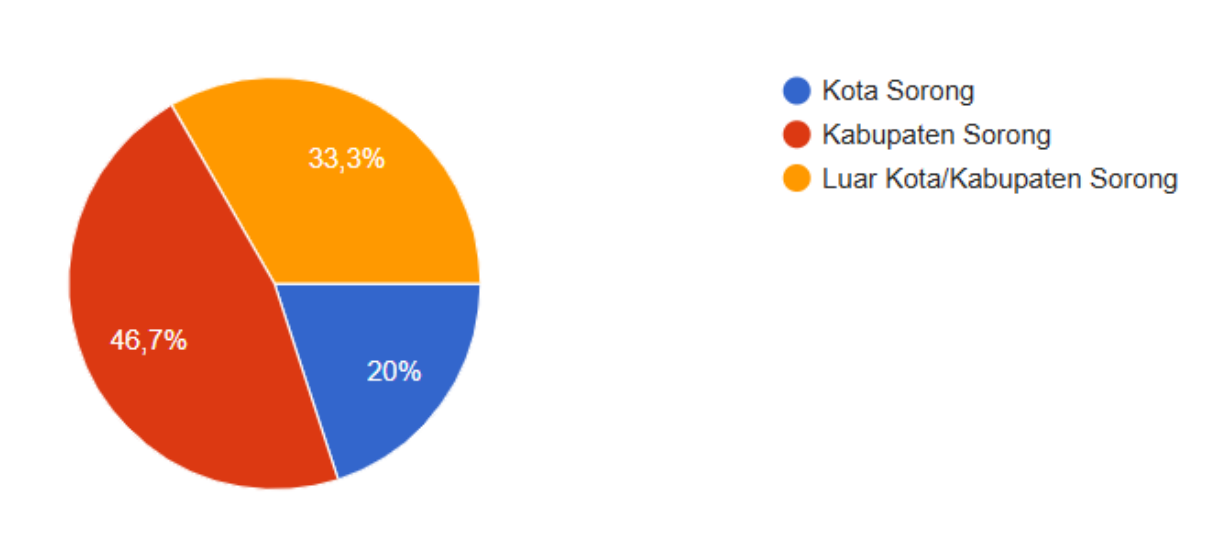
1. Cara mengetahui layanan informasi PPID IAIN Sorong
2. Alasan menggunakan layanan informasi publik IAIN Sorong
3. Media yang Digunakan untuk Mengakses Layanan Informasi Publik PPID IAIN Sorong
4. Apakah anda mengetahui syarat-syarat pengajuan permohonan informasi di PPID IAIN Sorong
5. Apakah anda mengetahui tentang jangka waktu penyelesaian permohonan informasi publik yaitu selama 10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja
6. Apakah anda mengetahui Informasi IAIN Sorong yang dikecualikan
7. Apakah anda mengetahui bahwa layanan pengajuan permohonan informasi publik di PPID IAIN Sorong tidak dikenakan biaya
8. Persyaratan Permohonan Informasi
9. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan PPID IAIN Sorong
10. Bagaimana menurut Anda kecepatan PPID IAIN Sorong dalam memberikan tanggapan berupa pemberitahuan tertulis
11. Ketepatan Informasi yang diberikan
12. Bagaimana menurut Anda Kesopanan dan keramahan petugas PPID IAIN Sorong
13. Sarana dan Prasarana PPID IAIN Sorong
14. Saran dan Masukan untuk PPID IAIN Sorong

Data Survei

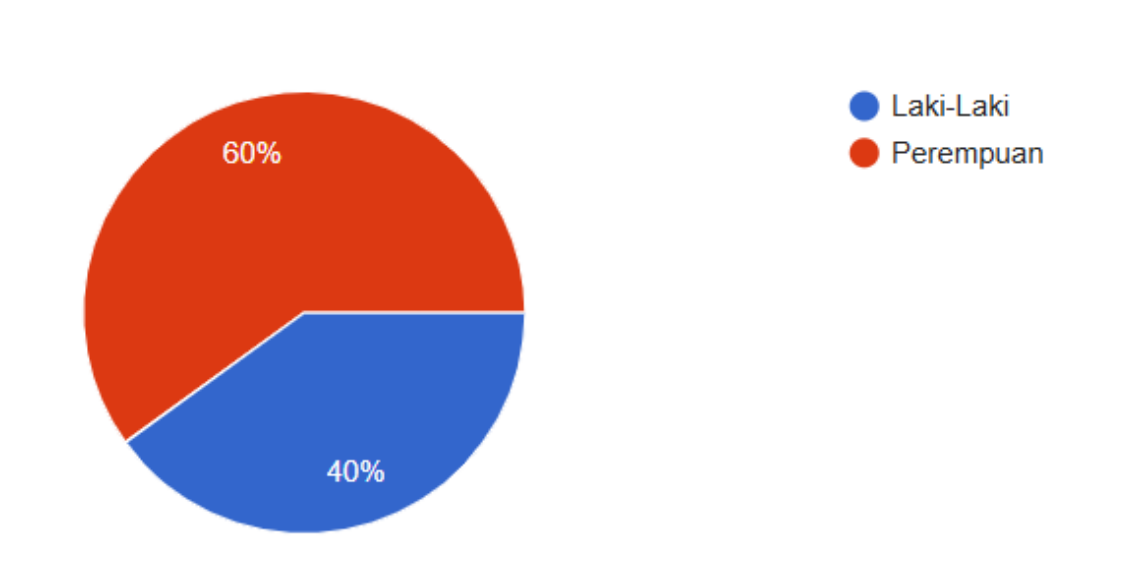
1. Pekerjaan Responden



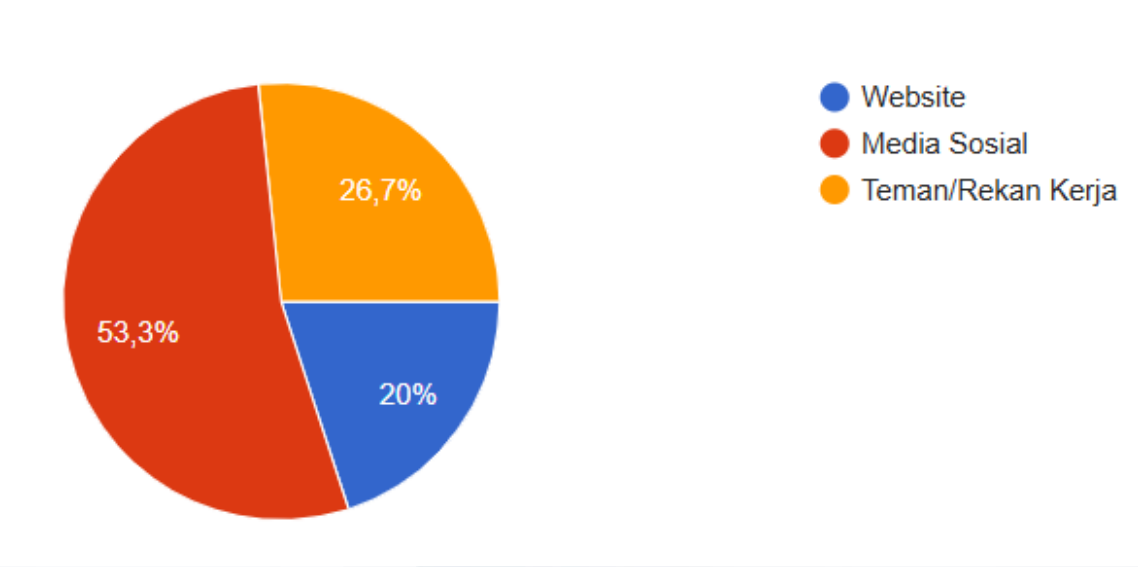
2. Domisili Responden



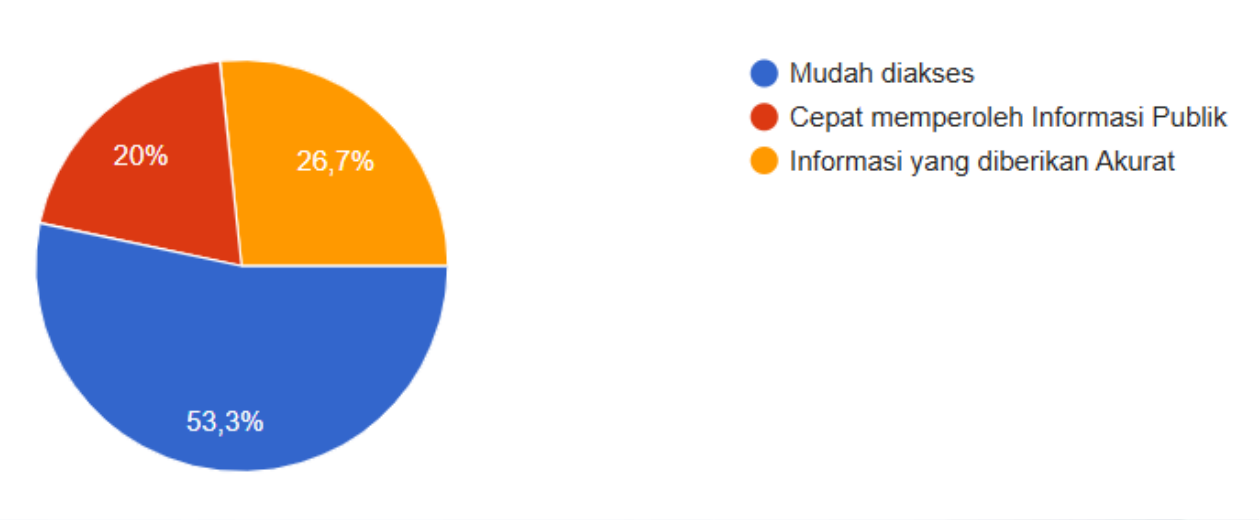
3. **Responden Menurut Gender**



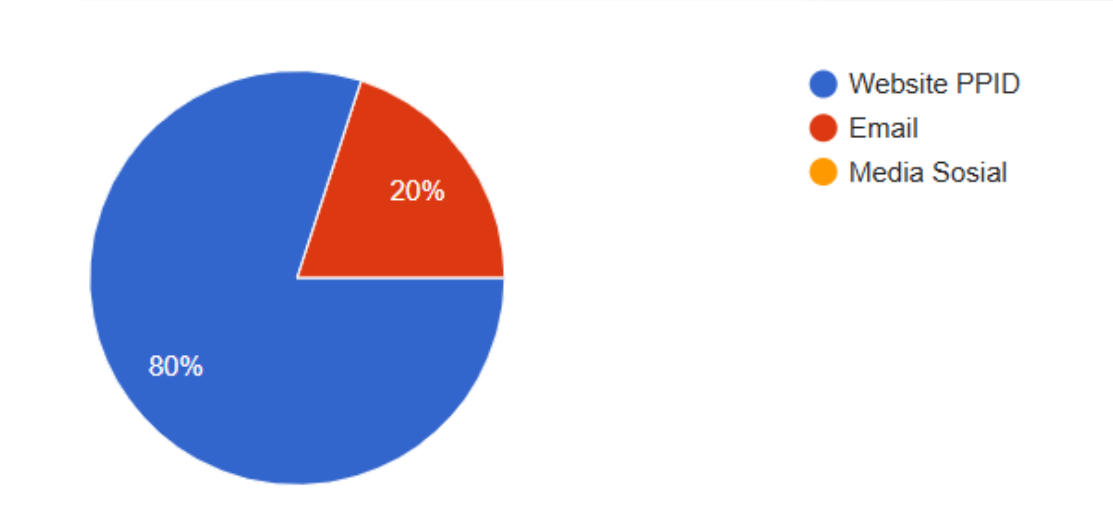
4. **Cara mengetahui layanan informasi PPID IAIN Sorong**



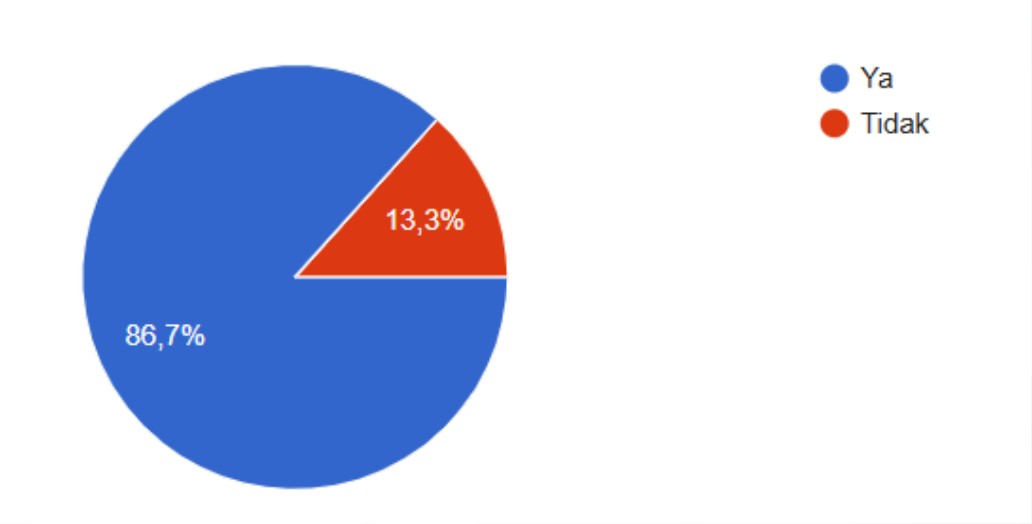
5. **Alasan menggunakan layanan informasi publik IAIN Sorong**



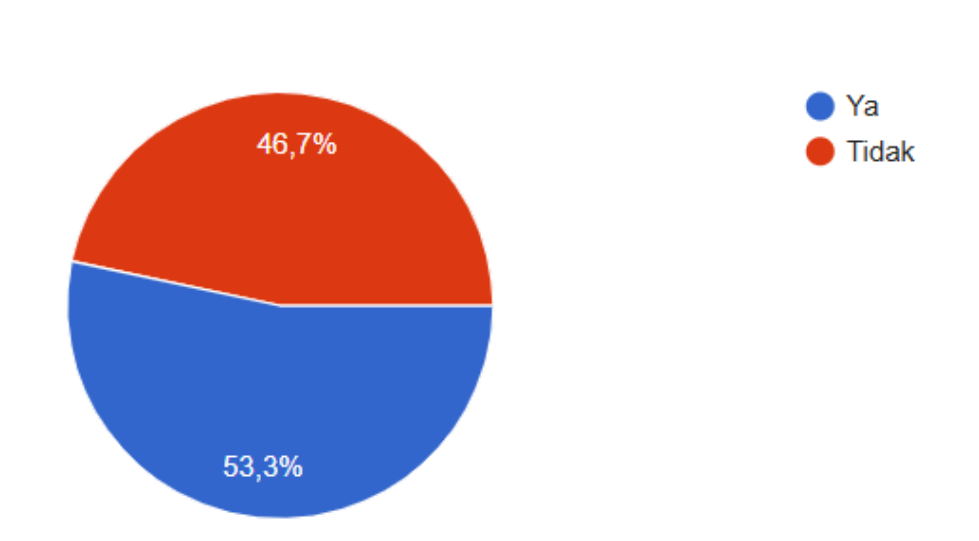
6. **Media yang Digunakan untuk Mengakses Layanan Informasi Publik PPID IAIN Sorong**



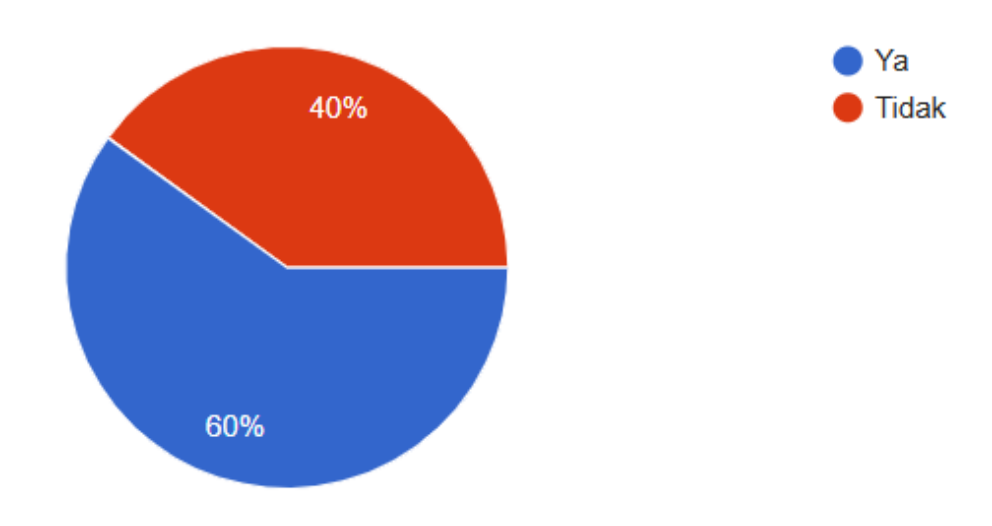
7. **Apakah anda mengetahui syarat-syarat pengajuan permohonan informasi di PPID IAIN Sorong**



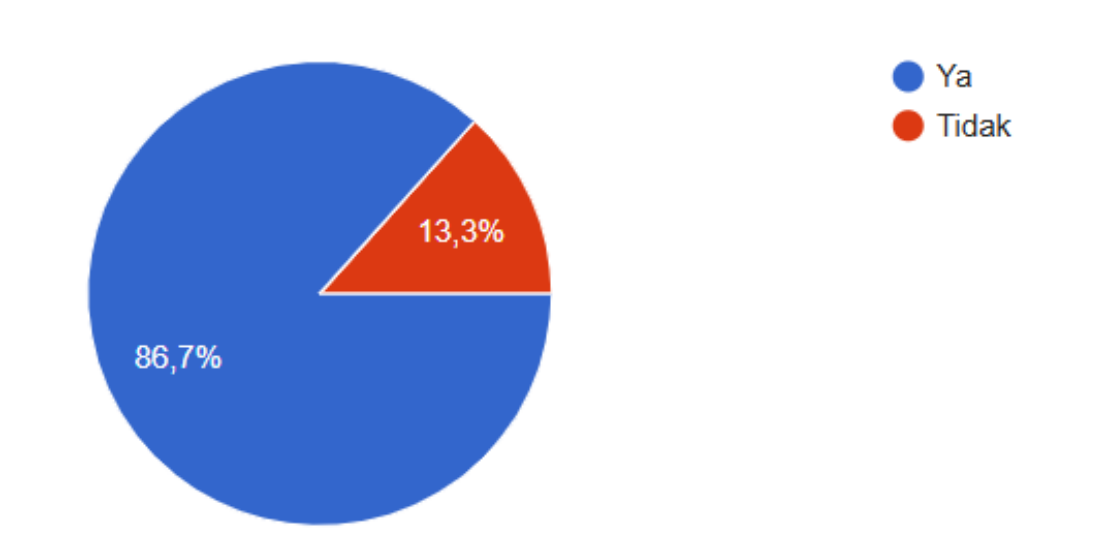
8. **Apakah anda mengetahui tentang jangka waktu penyelesaian permohonan informasi publik yaitu selama 10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja**



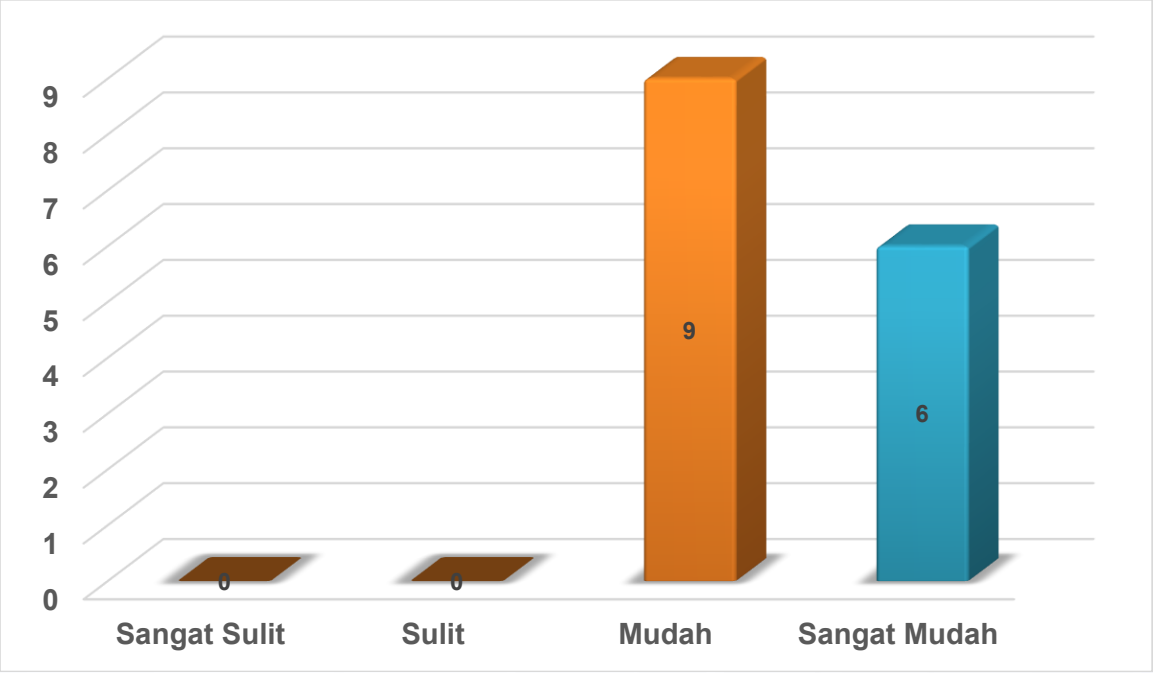
9. **Apakah anda mengetahui Informasi IAIN Sorong yang dikecualikan**



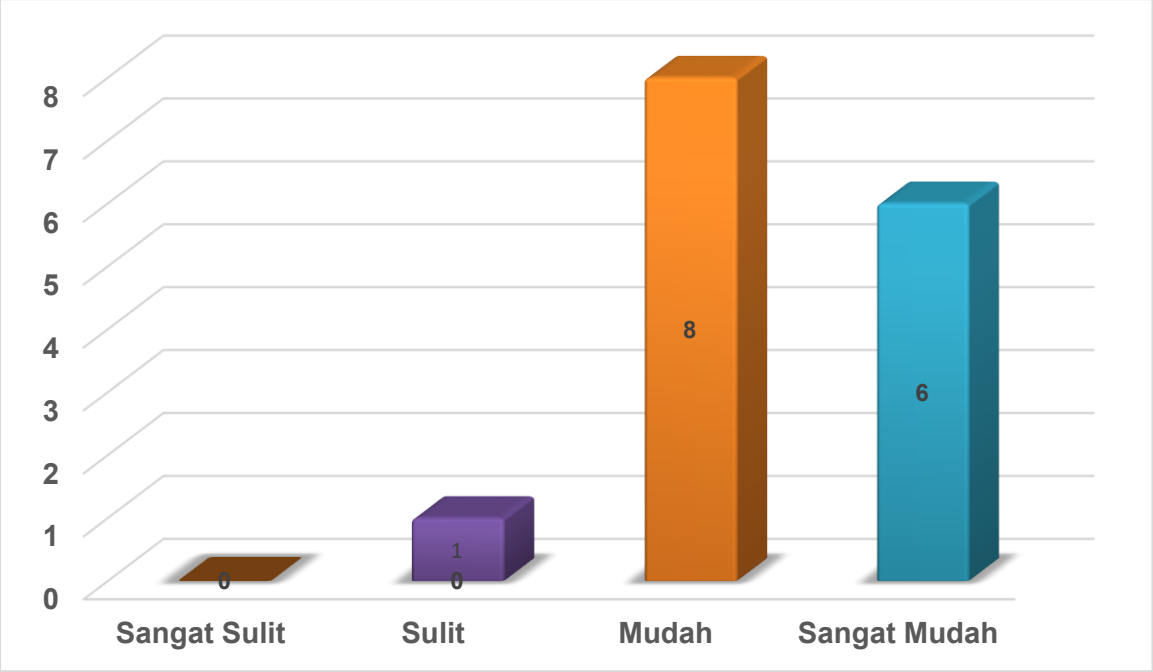
10. **Apakah anda mengetahui bahwa layanan pengajuan permohonan informasi publik di PPID IAIN Sorong tidak dikenakan biaya**



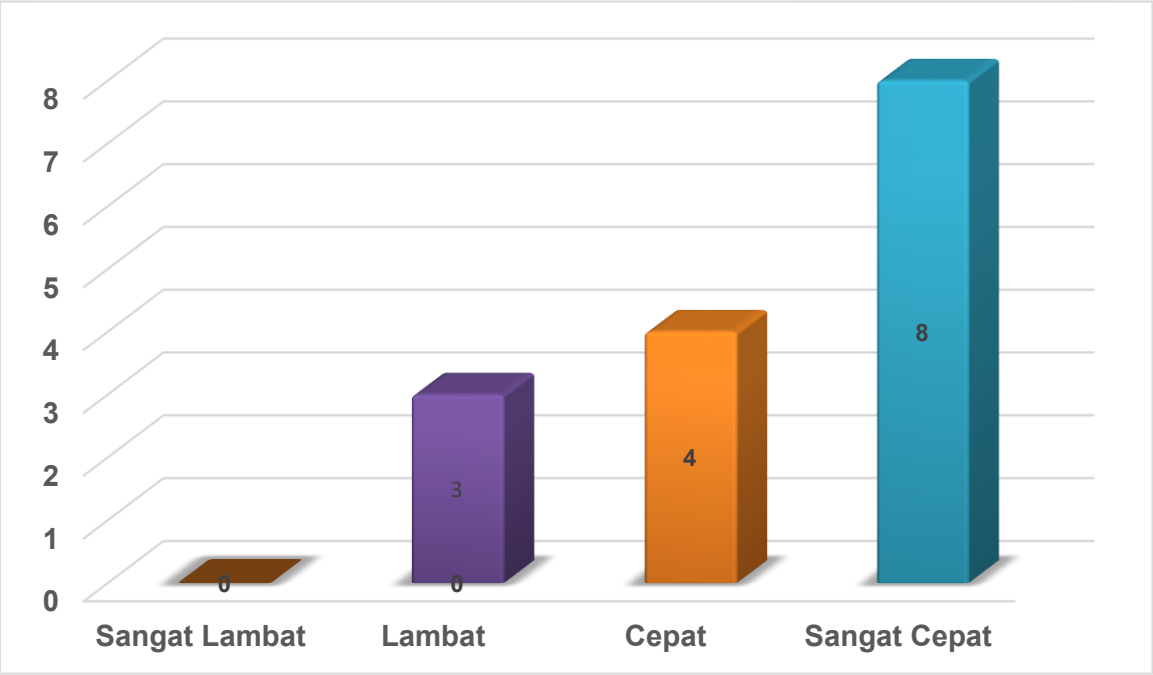
11. Persyaratan Permohonan Informasi



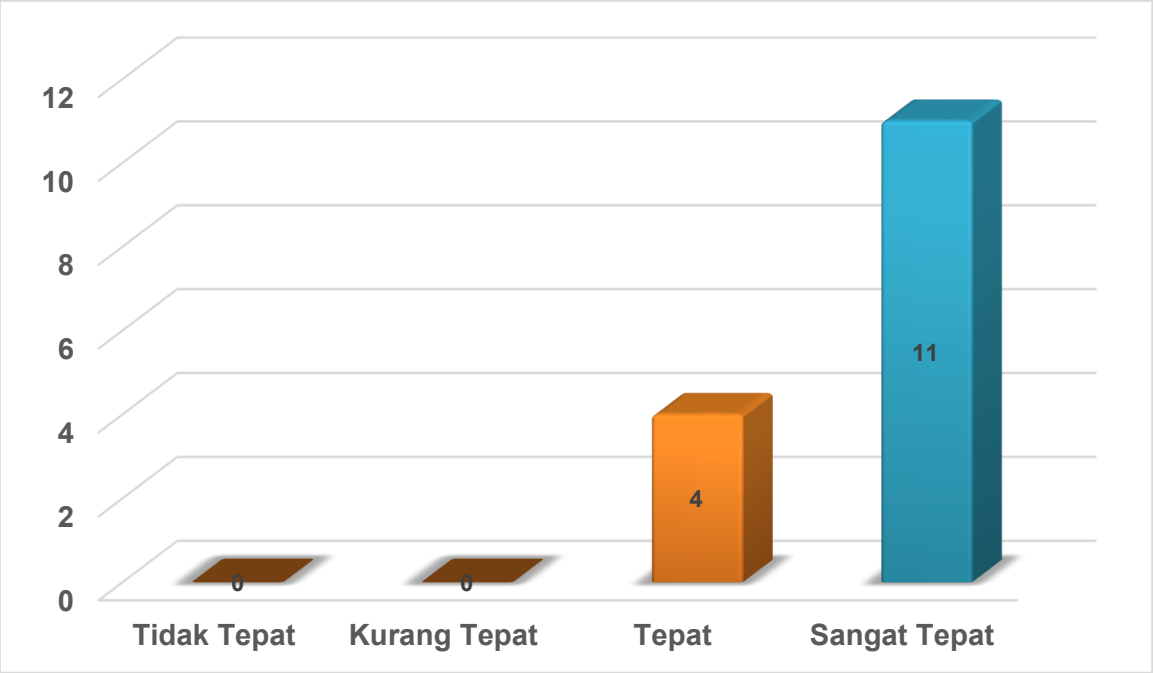
12. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan PPID IAIN Sorong



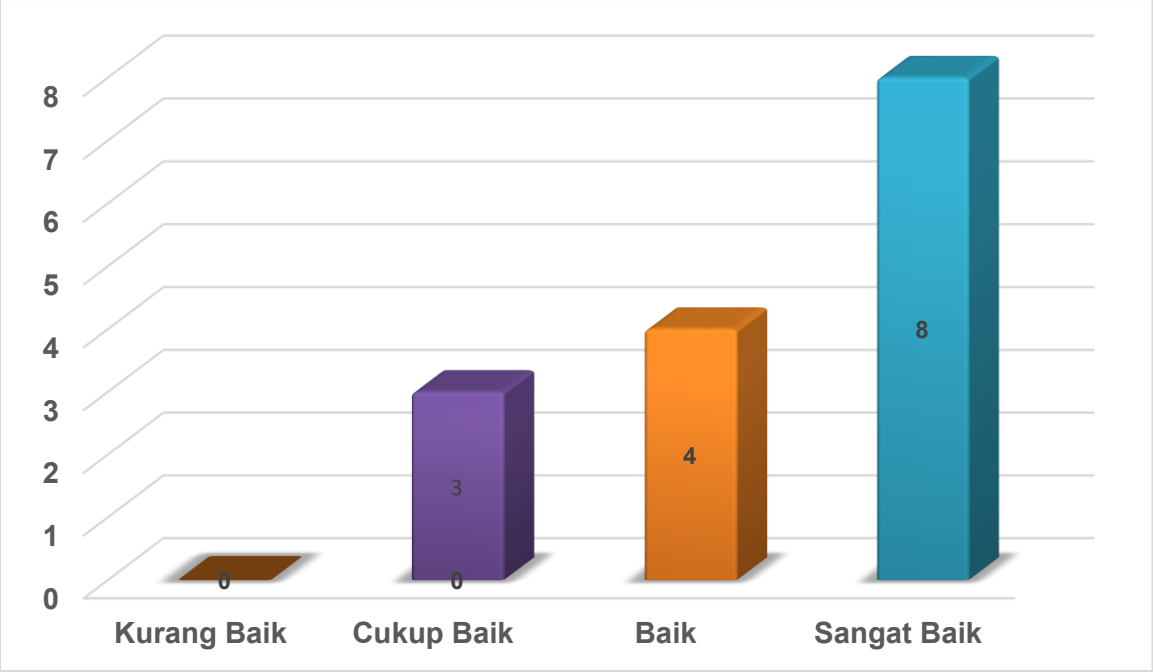
13. **Bagaimana menurut Anda kecepatan PPID IAIN Sorong dalam memberikan tanggapan berupa pemberitahuan tertulis**



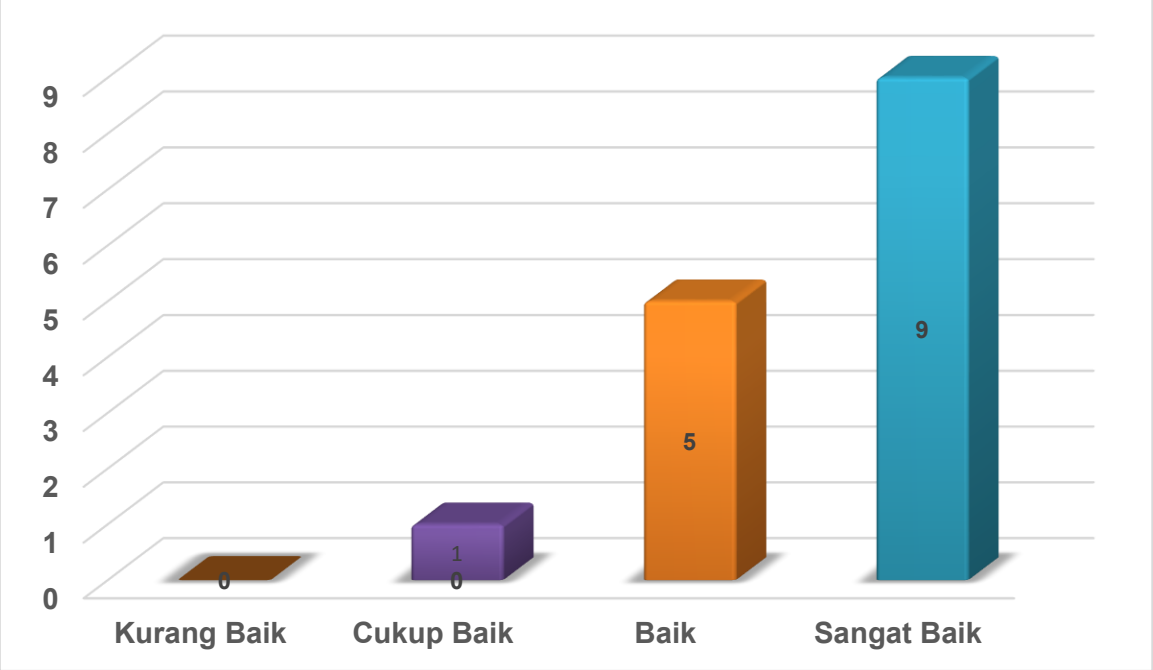
14. **Ketepatan Informasi yang diberikan**



15. **Bagaimana menurut Anda Kesopanan dan keramahan petugas PPID IAIN Sorong**



16. **Sarana dan Prasarana**



17. Saran dan Masukan dari Responden

No	Nama Responden	Saran dan Masukan
1	INFORMASI DIKECUALIKAN	E-mail menunggu 2 hari untuk dibalas, tapi bagus informasinya akurat sesuai kebutuhan
2	INFORMASI DIKECUALIKAN	Mantap
3	INFORMASI DIKECUALIKAN	belum ada saran, sudah sesuai informasi yang dibutuhkan
4	INFORMASI DIKECUALIKAN	Semoga kedepannya bisa dipertahankan
5	INFORMASI DIKECUALIKAN	belum terlalu cepat
6	INFORMASI DIKECUALIKAN	Sudah bagus min cepat pelayanannya
7	INFORMASI DIKECUALIKAN	informatif
8	INFORMASI DIKECUALIKAN	baik
9	INFORMASI DIKECUALIKAN	sangat akurat infonya
10	INFORMASI DIKECUALIKAN	CUKUP
11	INFORMASI DIKECUALIKAN	pertahankan!
12	INFORMASI DIKECUALIKAN	Di luar jam kantor ternyata masih dilayani
13	INFORMASI DIKECUALIKAN	Bagus, tapi media sosial kurang cepat merespon

14	INFORMASI DIKECUALIKAN	belum ada
15	INFORMASI DIKECUALIKAN	sejauh ini bagus, informasi bisa diakses kapan saja dan dimana saja asal ada internet

Penutup

Adapun beberapa rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei pelayanan informasi publik Tahun 2026 adalah sebagai berikut :

1. Perlunya menyediakan akses layanan informasi yang inklusif agar penyandang disabilitas dapat mudah melakukan permohonan informasi di PPID IAIN Sorong;
2. Memastikan keamanan data pribadi terlindungi dengan baik;
3. Memudahkan publik mendapatkan informasi dari PPID IAIN Sorong;
4. Diperlukan kerjasama dan koordinasi dengan unit teknis untuk membantu pelayanan informasi publik, terutama pada informasi yang menjadi wewenang unit teknis.