



PANDUAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SORONG



**PANDUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI (PPID)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SORONG**



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga Panduan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ini dapat disusun dengan baik.

Pelayanan informasi publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan perguruan tinggi. Keterbukaan informasi tidak hanya berkaitan dengan penyediaan informasi kepada masyarakat, tetapi juga mencakup bagaimana informasi tersebut diberikan secara mudah, cepat, tepat, transparan, akurat, ramah, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, PPID perlu memperoleh umpan balik secara berkala dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi publik sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Panduan ini disusun sebagai acuan bagi PPID dalam melaksanakan survei secara sistematis, objektif, transparan, terukur, dan berkelanjutan. Panduan mencakup dasar hukum, tujuan dan sasaran, prinsip pelaksanaan, indikator survei, persiapan, pelaksanaan survei, pengolahan data, analisis hasil, penyusunan laporan, serta tindak lanjut hasil survei.

Panduan ini diharapkan dapat mendukung terwujudnya pelayanan informasi publik yang semakin berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Ketua PPID

Muhammad Rusdi Rasyid



DAFTAR ISI

BAB I Pendahuluan	
BAB II Dasar Hukum	
BAB III Maksud, Tujuan dan Sasaran	
BAB IV Prinsip dan Etika Survei	
BAB V Ruang Lingkup Survei	
BAB VI Indikator Survei Kepuasan Masyarakat	
BAB VII Persiapan Survei	
BAB VIII Pelaksanaan Survei	
BAB IX Pengolahan dan Analisis Data	
BAB X Penyusunan dan Penyampaian Laporan	
BAB XI Tindak Lanjut Hasil Survei	
BAB XII Monitoring dan Evaluasi	
BAB XIII Penutup	
Lampiran Instrumen dan Format Administrasi Survei	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Perguruan tinggi sebagai badan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, termasuk dalam penyediaan dan pelayanan informasi publik.

Keterbukaan informasi publik merupakan bagian penting dalam membangun tata kelola perguruan tinggi yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan terpercaya. Masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sementara badan publik berkewajiban menyediakan dan memberikan pelayanan informasi secara tepat dan bertanggung jawab.

PPID memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan layanan informasi publik. Kualitas pelayanan PPID tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh kemudahan akses, kejelasan persyaratan, mekanisme pelayanan, kecepatan respons, ketepatan informasi, keramahan petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Oleh karena itu, diperlukan mekanisme yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPID. Salah satu mekanisme tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam laporan survei yang menjadi dasar penyusunan panduan ini, survei dilakukan kepada pemohon informasi yang telah mendapatkan pelayanan PPID. Survei dilaksanakan secara daring dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala ordinal. Hasil survei kemudian diolah menjadi data dan grafik serta diberikan narasi untuk memudahkan interpretasi hasil.

PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dengan demikian, diperlukan sebuah panduan yang dapat menjadi acuan bersama bagi PPID dalam melaksanakan survei secara terencana, konsisten, terdokumentasi, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini menjadi dasar utama penyelenggaraan keterbukaan informasi publik.



2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini berstatus berlaku dan mencabut PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014.
6. Peraturan Komisi Informasi yang mengatur standar layanan informasi publik dan ketentuan lain yang relevan.
7. Peraturan internal perguruan tinggi mengenai organisasi dan tata kelola PPID.
8. Standar Pelayanan Informasi Publik PPID perguruan tinggi.
9. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi publik.

C. Maksud

Panduan ini dimaksudkan sebagai acuan bagi PPID dalam merencanakan, melaksanakan, mengolah, menganalisis, melaporkan, dan menindaklanjuti Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi publik.

D. Tujuan

Survei bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PPID;
2. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi publik;
3. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan PPID;
4. Mengetahui aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan;
5. Memperoleh data sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan pelayanan;
6. Mengetahui efektivitas sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
7. Memperoleh masukan langsung dari pengguna layanan;
8. Membandingkan tingkat kepuasan dari periode ke periode;
9. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
10. Menjadi bagian dari siklus peningkatan mutu pelayanan PPID.

E. Sasaran

Sasaran survei adalah:

1. Pemohon informasi publik;
2. Masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID;
3. Pengguna website PPID;
4. Pengguna aplikasi PPID;
5. Pengguna layanan melalui surat elektronik maupun secara langsung;
6. Pengguna saluran layanan informasi publik lainnya.



BAB II

ANALISIS HASIL SURVEI DAN PELAPORAN

A. Prinsip dan Etika Survei

Survei dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. **Objektif**, Hasil survei menggambarkan penilaian responden berdasarkan pengalaman memperoleh layanan.
2. **Transparan**, Proses dan hasil survei dapat dipertanggungjawabkan.
3. **Partisipatif**, Masyarakat diberikan kesempatan menyampaikan penilaian dan masukan.
4. **Akuntabel**, Setiap tahapan survei memiliki dokumentasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
5. **Berkesinambungan**, Survei dilakukan secara berkala untuk mengetahui perkembangan kualitas pelayanan.
6. **Tidak diskriminatif**, Seluruh pengguna layanan memperoleh kesempatan yang sama untuk berpartisipasi.
7. **Berorientasi pada perbaikan**, Hasil survei tidak berhenti pada pengukuran, tetapi harus digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan.

B. Ruang Lingkup Survei

Ruang lingkup survei meliputi:

1. Profil responden;
2. Sumber informasi mengenai ppid;
3. Alasan menggunakan layanan informasi;
4. Media atau saluran layanan yang digunakan;
5. Pemahaman masyarakat terhadap persyaratan;
6. Pemahaman masyarakat terhadap jangka waktu layanan;
7. Pemahaman mengenai informasi yang dikecualikan;
8. Pemahaman mengenai biaya layanan;
9. Persyaratan permohonan informasi;
10. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan;
11. Kecepatan pelayanan;
12. Ketepatan informasi;
13. Kesopanan dan keramahan petugas;
14. Sarana dan prasarana;
15. Saran dan masukan masyarakat.



C. Indikator Survei Kepuasan Masyarakat

1. Matriks Indikator Utama

No.	Indikator	Fokus Penilaian
1	Persyaratan	Kemudahan dan kejelasan persyaratan permohonan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kemudahan alur dan prosedur pelayanan
3	Waktu Penyelesaian	Kecepatan penyelesaian/tanggapan
4	Biaya/Tarif	Kejelasan bahwa layanan tidak dikenakan biaya atau biaya sesuai ketentuan
5	Produk/hasil layanan	Ketepatan dan kesesuaian informasi yang diterima
6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan petugas memberikan pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Kesopanan, keramahan, dan sikap petugas
8	Penanganan Pengaduan	Kemudahan menyampaikan keluhan dan tindak lanjut
9	Sarana dan Prasarana	Kualitas dan kemudahan akses fasilitas pelayanan

2. Matriks Indikator PPID

No.	Indikator PPID	Parameter
1	Kemudahan menemukan layanan PPID	Website, media sosial, aplikasi, informasi langsung
2	Kemudahan mengajukan permohonan	Formulir dan kanal permohonan
3	Kejelasan persyaratan	Syarat mudah dipahami
4	Kejelasan jangka waktu	Pemohon memahami waktu penyelesaian
5	Kejelasan informasi yang dikecualikan	Pemohon mengetahui batas informasi



No.	Indikator PPID	Parameter
6	Kejelasan biaya	Informasi mengenai biaya
7	Kemudahan prosedur	Alur pelayanan sederhana
8	Kecepatan tanggapan	Respons PPID
9	Ketepatan informasi	Informasi sesuai permohonan
10	Keramahan petugas	Sikap dan komunikasi petugas
11	Kemudahan akses	Kemudahan menggunakan kanal layanan
12	Sarana prasarana	Ketersediaan fasilitas
13	Kepuasan keseluruhan	Penilaian umum terhadap pelayanan

D. Pengolahan dan Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Data hasil survei dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik. Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung:

- Jumlah/frekuensi jawaban;
- Persentase jawaban;
- Nilai rata-rata;
- Nilai indeks kepuasan;
- Distribusi tingkat kepuasan; dan
- Kecenderungan hasil pada setiap unsur pelayanan.

Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi sehingga lebih mudah dipahami oleh pimpinan, pengelola PPID, maupun pemangku kepentingan lainnya.

2. Perhitungan Nilai Rata-Rata

Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dihitung dengan rumus:

$$NRR = \frac{\text{Jumlah skor seluruh jawaban pada unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

Keterangan:

NRR = Nilai Rata-Rata.

Sebagai contoh, apabila suatu unsur memperoleh jumlah skor 120 dari 40 responden, maka:

$$NRR = \frac{120}{40} = 3,00$$

Dengan demikian, nilai rata-rata unsur tersebut adalah 3,00.

3. Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Apabila seluruh unsur pelayanan memiliki bobot yang sama, maka bobot setiap unsur adalah:

$$Bobot = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Nilai indeks diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang seluruh unsur pelayanan:

$$IKM = \sum (NRR_i \times Bobot_i)$$

Selanjutnya, apabila diperlukan konversi ke skala 25–100:

$$IKM_{Konversi} = Nilai\ Indeks \times 25$$

Hasil konversi tersebut digunakan untuk menentukan kategori mutu pelayanan.

4. Kategori Nilai Kepuasan

Untuk memudahkan interpretasi hasil, nilai indeks kepuasan dikategorikan sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
88,31–100,00	A	Sangat Baik
76,61–88,30	B	Baik
65,00–76,60	C	Kurang Baik
25,00–64,99	D	Tidak Baik

Hasil pengukuran tidak hanya digunakan untuk menentukan kategori umum pelayanan, tetapi juga untuk mengidentifikasi unsur yang memperoleh nilai tertinggi dan terendah.

5. Analisis Setiap Unsur Pelayanan

Analisis per unsur dilakukan untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan baik maupun aspek yang masih memerlukan peningkatan. Unsur dengan nilai tertinggi dapat digunakan untuk mengidentifikasi praktik pelayanan yang telah berjalan baik dan dapat dipertahankan. Sebaliknya, unsur dengan nilai terendah menjadi prioritas dalam penyusunan rencana tindak lanjut.



6. Analisis Karakteristik Responden

Selain menganalisis tingkat kepuasan, data responden dianalisis untuk mengetahui profil pengguna layanan informasi publik. Karakteristik responden dapat meliputi:

- a. Jenis kelamin;
- b. Pekerjaan/profesi;
- c. Domisili;
- d. Media yang digunakan untuk memperoleh layanan;
- e. Alasan mengajukan permohonan informasi; dan
- f. Sumber informasi mengenai layanan PPID.

Analisis karakteristik responden dilakukan dengan menghitung jumlah dan persentase masing-masing kategori.

Rumus persentase:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase;

f = frekuensi pada kategori tertentu;

N = jumlah seluruh responden.

Analisis ini penting untuk mengetahui kelompok pengguna layanan yang telah terjangkau oleh PPID serta media pelayanan yang paling banyak digunakan.

Dalam laporan yang menjadi dasar penyusunan panduan, profil responden dan media yang digunakan untuk memperoleh layanan juga menjadi bagian dari data survei.

7. Analisis Pertanyaan dan Masukan Terbuka

Pertanyaan terbuka atau kolom saran dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi berbagai pengalaman, kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik. Tahapan analisis meliputi:

- a. Identifikasi, yaitu mengumpulkan seluruh saran dan komentar responden;
- b. Klasifikasi, yaitu mengelompokkan saran berdasarkan tema;
- c. Identifikasi masalah, yaitu menentukan persoalan yang paling sering muncul;
- d. Penentuan prioritas, yaitu menentukan masalah yang membutuhkan penanganan segera; dan
- e. Perumusan tindak lanjut, yaitu menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan.

8. Interpretasi Hasil Analisis

Interpretasi hasil dilakukan dengan menghubungkan hasil perhitungan kuantitatif dengan masukan atau komentar responden. Dengan demikian, hasil survei tidak berhenti pada angka indeks, tetapi dapat menjelaskan mengapa suatu unsur memperoleh nilai tertentu dan tindakan perbaikan apa yang diperlukan. Interpretasi sekurang-kurangnya memuat:

- Tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan;
- Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi;
- Unsur pelayanan dengan nilai terendah;
- Aspek pelayanan yang perlu dipertahankan;
- Aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan;
- Masalah yang ditemukan dari masukan responden; dan
- Rekomendasi perbaikan pelayanan.

Contoh pola interpretasi:

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik PPID berada pada kategori **[kategori]** dengan nilai indeks sebesar **[nilai]**. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah **[unsur]**, yang menunjukkan bahwa aspek tersebut telah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan. Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah **[unsur]**, sehingga perlu menjadi prioritas dalam penyusunan rencana tindak lanjut. Hasil analisis terhadap saran responden juga menunjukkan adanya kebutuhan perbaikan pada aspek **[aspek]**.

9. Penyusunan Prioritas Perbaikan

Untuk menentukan prioritas perbaikan, PPID dapat menggabungkan hasil nilai rata-rata setiap unsur dengan masukan responden. Prioritas perbaikan dapat dikelompokkan menjadi:

Prioritas	Kondisi	Tindak Lanjut
I	Nilai rendah dan banyak dikeluhkan	Perbaikan segera
II	Nilai sedang dan terdapat beberapa keluhan	Perbaikan terencana
III	Nilai baik tetapi masih terdapat masukan	Penyempurnaan
IV	Nilai sangat baik dan minim keluhan	Dipertahankan

Dengan pendekatan tersebut, hasil survei dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan tidak hanya menjadi dokumen administratif.



10. Penyajian Hasil Analisis

Hasil pengolahan dan analisis data disajikan dalam bentuk:

- a. Tabel karakteristik responden;
- b. Tabel hasil pengukuran setiap unsur pelayanan;
- c. Tabel nilai indeks kepuasan;
- d. Grafik nilai setiap unsur;
- e. Grafik distribusi tingkat kepuasan;
- f. Rekapitulasi saran dan masukan responden;
- g. Analisis unsur pelayanan tertinggi dan terendah;
- h. Kesimpulan hasil survei; dan
- i. Rekomendasi serta rencana tindak lanjut.

Penyajian dalam bentuk grafik dapat menggunakan diagram batang, diagram lingkaran, atau bentuk visualisasi lain yang sesuai dengan jenis data.

11. Penggunaan Hasil Analisis

Hasil pengolahan dan analisis data survei digunakan sebagai:

- a. Bahan evaluasi kualitas pelayanan informasi publik PPID;
- b. Dasar penyusunan rencana perbaikan pelayanan;
- c. Bahan evaluasi kinerja pengelola PPID;
- d. Dasar peningkatan sarana dan prasarana pelayanan;
- e. Bahan penyempurnaan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
- f. Bahan peningkatan kompetensi petugas pelayanan;
- g. Bahan penyusunan laporan kinerja PPID; dan
- h. Bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pimpinan.

Dengan demikian, pengolahan dan analisis data survei harus menghasilkan informasi yang dapat ditindaklanjuti (*actionable information*) untuk peningkatan mutu pelayanan informasi publik secara berkelanjutan.



BAB III

PENUTUP

Panduan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik PPID ini menjadi acuan dalam penyelenggaraan survei yang sistematis, objektif, terukur, dan berkelanjutan.

Pelaksanaan survei diharapkan tidak hanya menghasilkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat, tetapi juga memberikan informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan PPID. Hasil survei harus menjadi dasar dalam menetapkan prioritas perbaikan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi sebagai badan publik.

Dengan pelaksanaan survei secara berkala dan ditindaklanjuti melalui rencana perbaikan yang jelas, PPID diharapkan mampu mewujudkan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, mudah, transparan, akurat, ramah, inklusif, dan akuntabel.

