

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYAN PUBLIK BPCB SUL-SEL
JULI s.d. DESEMBER TAHUN 2021**

I.PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik BPCB Prov. Sul-Sel telah menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik selama lebih dari 10 (sepuluh) tahu. Ditandai dengan disahkannya Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117/KEP/M.KOMINFO/03/2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kominfo. BPCB Prov. Sul-Sel hadir sebagai salah satu bentuk layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan besarnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, BPCB Prov. Sul-Sel terus berbenah untuk bisa menghadirkan layanan publik yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. BPCB Prov. Sul-Sel memerlukan tools untuk dapat mengkoreksi dan mengawasi pelaksanaan layanan publik. Tools ini berperan dalam membantu BPCB Prov. Sul-Sel untuk melakukan perbaikan menuju layanan publik yang prima. Salah satu tools dalam upaya perbaikan ini yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yaitu Pemohon Informasi Publik.

Dalam menjalankan Survey Kepuasan Masyarakat, BPCB Prov. Sul-Sel berdasar pada :

1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat telah rutin dijalankan BPCB Prov. Sul-Sel mulai tahun 2016 hingga saat ini dan telah menjadi program rutin yang dijalankan BPCB Prov. Sul-Sel. Selain itu juga, Survey Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi bagian dari standar layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPCB Prov. Sul-Sel.

Tahun 2020 ditandai dengan pandemi COVID-19 yang tidak hanya melanda Indonesia, tetapi juga di seluruh dunia. BPCB Prov. Sul-Sel tetap melaksanakan tugasnya dalam melayani permohonan informasi publik dari masyarakat ditengah situasi pandemi. Tentunya, aktivitas kerja yang mengharuskan pegawai BPCB Prov. Sul-Sel untuk kerja dari rumah (Work From Home) membuat mekanisme pelayanan di BPCB Prov. Sul-Sel juga harus disesuaikan. Dalam pelaksanaannya, layanan permohonan informasi publik tetap dapat dilaksanakan dan berjalan tentunya dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan permohonan informasi publik di BPCB Prov. Sul-Sel pada periode Juni – Desember 2021.

C. Sasaran Penyusunan Survey Kepuasan

Survey ini menasar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan BPCB Prov. Sul-Sel. Masyarakat pengguna layanan yang melakukan permohonan informasi publik, diberikan form kuesioner untuk diisi dan kemudian dikirimkan kembali kepada BPCB Prov. Sul-Sel untuk diolah. Sasaran pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja BPCB Prov. Sul-Sel.
2. Mendorong BPCB Prov. Sul-Sel untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong BPCB Prov. Sul-Sel menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan informasi publik.
4. BPCB Prov. Sul-Sel dapat mengetahui aspek layanan apa saja yang perlu perbaikan dan peningkatan untuk memberikan manfaat optimal kepada masyarakat.
5. Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi acuan pengambilan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

D. Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat

Survey dilakukan kepada 30 (tiga puluh) responden yang berasal dari seluruh wilayah Sulawesi Selatan. Responden ini adalah masyarakat yang telah mengajukan permohonan informasi publik di BPCB Prov. Sul-Sel selama rentang waktu Juni 2021 – Desember 2021

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021, BPCB Prov. Sul-Sel melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur layanan, yaitu :

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi bagi penerima layanan untuk bisa mengakses layanan permohonan informasi publik di BPCB Prov. Sul-Sel.

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi BPCB Prov. Sul-Sel. dan penerima layanan, termasuk mekanisme keberatan dan pengajuan sengketa informasi publik.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan bagi BPCB Prov. Sul-Sel untuk menyelesaikan proses layanan permohonan informasi publik sampai dengan proses layanan selesai.

4. Biaya / Tarif

Biaya yang timbul bagi penerima layanan untuk menikmati layanan informasi publik yang disediakan BPCB Prov. Sul-Sel.

5. Produk

Merupakan produk yang dihasilkan oleh BPCB Prov. Sul-Sel berupa informasi publik baik yang disampaikan secara lisan kepada pemohon informasi publik, maupun lewat kanal layanan public.

6. Kompetensi

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas di desk layanan BPCB Prov. Sul-Sel yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku

Sikap petugas dalam memberikan layanan informasi publik.

8. Sarana dan Prasarana

Peralatan, fasilitas gedung, serta hal-hal lain yang berbentuk fisik yang digunakan dalam melaksanakan layanan informasi publik di BPCB Prov. Sul-Sel

9. Maklumat

Pernyataan kesanggupan dan kewajiban di BPCB Prov. Sul-Sel untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

II. METODE PENGOLAHAN DATA

A. Tahapan

1. Persiapan

Penentuan unsur-unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat telah dimulai sejak tahun 2019. BPCB Prov. Sul-Sel menyelenggarakan rapat penentuan unsur pelayanan yang akan digunakan dalam survey di tahun 2021 Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu

Bagian I :

Identitas responden yang meliputi nomor identifier responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Bagian II :

Bagian penilaian mutu pelayanan publik BPCB Prov. Sul-Sel. Ada 4 (empat) tingkatan penilaian yang bisa dipilih oleh respondendengan range nilai dari 1 sampai 4. Bagian ini memiliki total 9 (sembilan) pertanyaan yang merupakan representasi dari 9 unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur BPCB Prov. Sul-Sel.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan BPCB Prov. Sul-Sel. Ketika proses layanan informasi public selesai, BPCB Prov. Sul-Sel akan mengirimkan form kuesioner untuk diisi oleh pengguna. Rentang waktu pengumpulan data dari Juni 2021 sampai Desember

2021 dengan lokasi responden bervariasi dari seluruh wilayah Sulawesi Selatan. Sampai dengan Desember 2021, terkumpul sebanyak 27 (dua puluh tujuh) kuesioner.

3. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Pada survei ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki bobot penimbang yang sama, yaitu 0.111. Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai IKM per unsur pelayanan. Nilai IKM akan dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu pelayanan sebagai berikut:

No	Nilai Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100	A	Sangat Baik

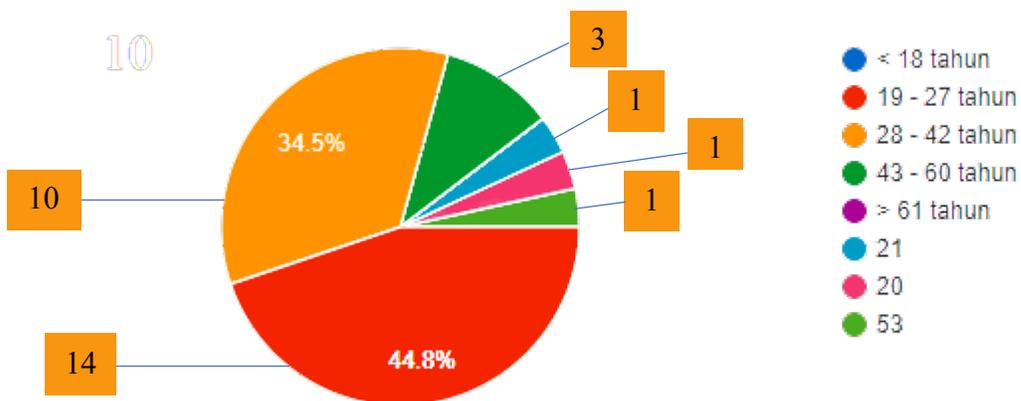
Nilai-nilai tersebut diinput ke aplikasi spreadsheet untuk direkapitulasi dan dihitung nilai bobot masing-masing unsur.

III. DATA & PROFIL RESPONDEN

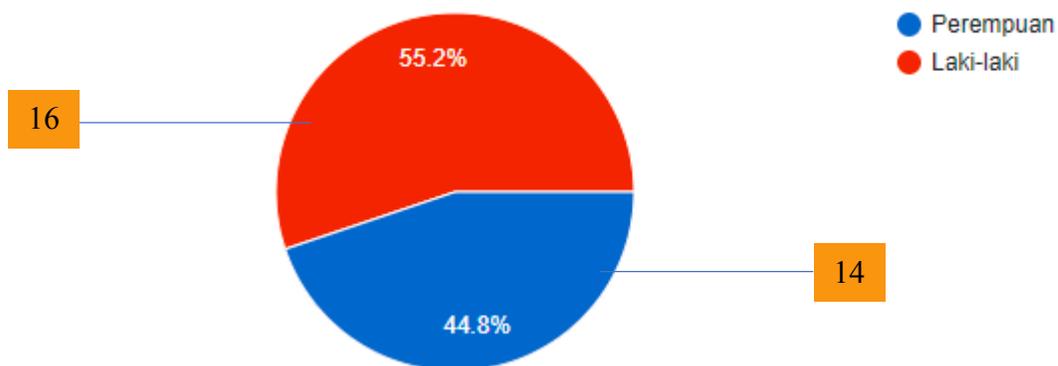
No	Nama	Jenis Kelamin	Instansi/Komunitas	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Hamriana	Perempuan	IAIN Parepare	21	SLTA/Sederajat	Layoiter
2	hammad Nur ahmadhani	Laki-laki	Kammi komisariat UMI	20	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
3	Rosniah	Perempuan	pemerintah kota mks	53	S 2	pns
4	Andi Zulkifli	Laki-laki	Makassar Recover Kelurahan Tallo	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
5	Rahmat Nur	Laki-laki	Institut Pertanian Bogor	19 - 27 tahun	S 1	Mahasiswa
6	Emilya	Perempuan	liK Bpjs ketenagakerjaan	28 - 42 tahun	S 1	Irt
7	Fatmahara	Perempuan	Univeraitas Hasanuddin	43 - 60 tahun	S 2	Pns
8	Ummi Amalin	Perempuan	Universitas Hasanuddin	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
9	Utami	Perempuan	UT	28 - 42 tahun	S 2	Dosen
10	Maulidya dwi putri	Perempuan	Universitas muslim indonesia	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
11	Edi Candra	Laki-laki	TNI AU	28 - 42 tahun	S 1	TNI AU
12	Irwan	Laki-laki	Perorangan	28 - 42 tahun	SLTA/Sederajat	Jaga toko
13	Nila	Perempuan	Kemenuh	43 - 60 tahun	S 2	Asn

14	Yusuf Gie	Laki-laki	Marvel Fans Community Mks	28 - 42 tahun	S 1	Karyawan
15	Indriyani	Perempuan	-	28 - 42 tahun	S 1	Ibu rumah tangga
16	Syahrul	Laki-laki	ZIDAM XIV/HASANUDDIN	28 - 42 tahun	SLTA/Sederajat	TNI AD
17	Chalid Muhammad	Laki-laki	Direktorat Jenderal Pajak	19 - 27 tahun	Diploma	ASN
18	Syafril	Laki-laki	Diknas Kab Takalar	43 - 60 tahun	S 2	PNS
19	Firdaus AR	Laki-laki	Rumah Saraung	28 - 42 tahun	S 1	Freelance
20	Muh. Aminullah Rais	Laki-laki	UIN	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
21	Sam Wahyudi Junaib	Laki-laki	Pribadi	28 - 42 tahun	Diploma	PNS
22	Jusran	Laki-laki	SWASTA	28 - 42 tahun	S 1	SWASTA
23	AHMAD RIFAI	Laki-laki	Himpunan Mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris UMI	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
24	Muhammad Bakir	Laki-laki	Universitas Negeri Makassar	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
25	Fauziah Ramadhani	Perempuan	Universitas Negeri Makassar	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
26	Wahyu Djuddah	Laki-laki	Universitas Negeri Makassar	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
27	Resky Irawati	Perempuan	Mahasiswa UIN Alauddin Makassar	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	mahasiswa
28	Anisah Nur Wahidah	Perempuan	UIN Alauddin Makassar	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
29	Nurfitriah	Perempuan	UIN Alauddin Makassar	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa
30	Suci Hartika Ningsih	Perempuan	Uin Allauddin Makassar	19 - 27 tahun	SLTA/Sederajat	Mahasiswa

DATA RESPONDEN BERDASARKAN UMUR



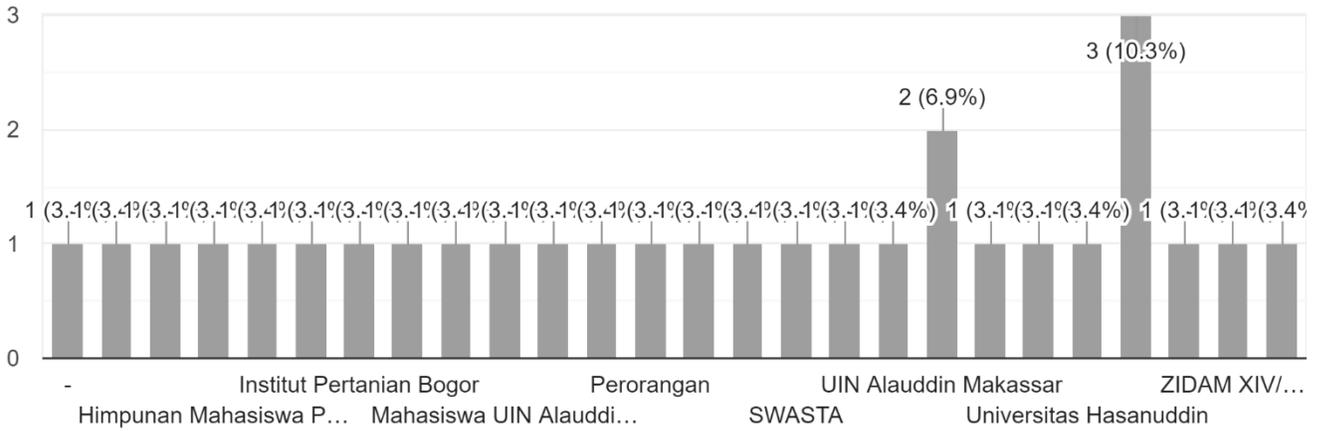
DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



DATA RESPONDEN BERDASARKAN INSTANSI

Instansi/Komunitas

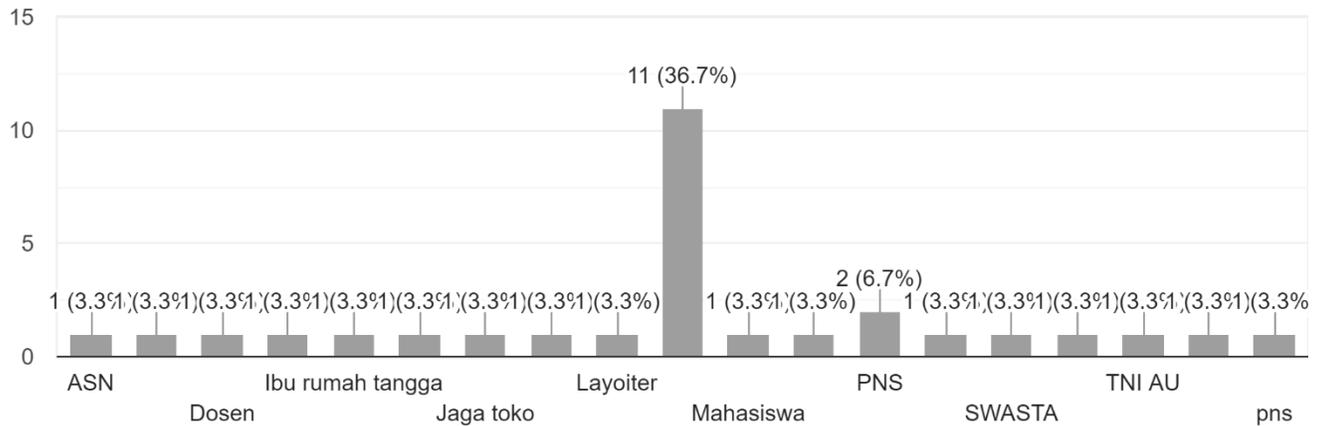
29 responses



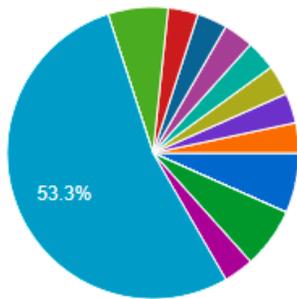
DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Pekerjaan

30 responses



DAFTAR JENIS PEMANFAATAN BPCB PROV. SUL-SEL



- Melakukan kegiatan di dala cagar budaya tepatnya di K
- Meminjam Koleksi Cagar Budaya
- Meminjam buku di perpustakaan
- Meminjam Mobil Bioskop Keliling
- Menyewa ruang pada Situs Cagar Bu...
- Melakukan penelitian di salah satu ata...
- Melakukan kunjungan di salah satu at...
- Permintaan Data
- Foto prewedding
- Maganf
- Melaksanakan Praktik Indu
- Praktek Industri
- Magang

IV. UNSUR – UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan :

Kelompok Kerja Pelayanan Publik dan Publikasi

Alamat :

Jl. Ujung Pandang No.1, Bulo Gading, Kec. Ujung
Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90171

Pengolahan Data per Responden per Unsur Pelayanan

No Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	3	4	4	3	3	3	4	3
2	3	2	2	2	3	2	3	3
3	2	1	2	1	3	2	1	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	4	3
6	3	3	3	3	3	3	4	3
7	2	2	3	3	3	3	4	3
8	4	3	4	3	4	4	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3
10	2	2	4	3	2	2	3	3
11	4	4	3	4	4	3	3	4
12	1	1	1	2	2	2	3	3

13	3	2	3	3	2	2	3	3	
14	3	3	3	3	3	4	4	3	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	
16	2	2	3	3	2	3	3	3	
17	3	3	3	3	2	3	3	3	
18	2	3	3	3	2	3	4	2	
19	3	2	4	4	4	3	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	3	3	3	3	3	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	3	3	
26	3	3	4	3	3	4	4	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Per Unsur: Jumlah Kuesioner yang Terisi	90	88	96	93	93	94	102	97	Jml
NRR Per Unsur=Jumlah Nilai Per Unsur:Jumlah Kuesioner yang Terisi	3	2,933333	3,2	3,1	3,1	3,133333	3,4	3,233333	25,1
NRR Tertimbang Per Unsur=NRR Per Unsur x 0.11	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,374	0,35566667	2,70966667
IKM Unsur Layanan	Prosedur	Persyaratan	Waktu	Biaya	Produk	Petugas	Sarana	Pengaduan	

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	81.26-100	A	Sangat Baik

Koefisien Unit Pelayanan x 25

Nilai Rata-Rata Unsur Dari Masing-Masing Unit Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3	
2	Prosedur	2,9	
3	Waktu Pelayanan	3,2	
4	Biaya/Tarif	3,1	
5	Produk	3,1	
6	Petugas	3,1	
7	Perilaku	3,4	
8	Sarana dan Prasarana	3,23	
9	Maklumat		
IKM			78,22

V. KESIMPULAN

Hasil akhir pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik BPCB Prov. Sul-Sel pada Juli s.d. Desember 2021 disampaikan sebagai berikut :

A. Indeks Rata-Rata Layanan

Dari total perhitungan 8 (delapan) unsur layanan yang di survei kepada penerima layanan, didapatkan hasil rata-rata nilai indeks layanan diangka 78,22 Nilai tersebut menyebabkan mutu pelayanan BPCB Prov. Sul-Sel di grade B dan Kinerja Unit Pelayanan adalah baik.

B. Indeks per Unsur Layanan

Nilai IKM per unsur layanan bervariasi. Unsur Layanan yang terkait dengan Persyaratan mendapatkan nilai IKM yang paling rendah diantara unsur-unsur lainnya. Sedangkan Sarana menjadi unsur layanan dengan nilai IKM yang paling tinggi. Hal ini didukung dengan kebijakan layanan di BPCB Prov. Sul-Sel.

C. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Dari hasil penilaian 8 (delapan) unsur layanan pada tahun 2021, Pelayanan Publik BPCB Prov. Sul-Sel akan meningkatkan layanan dengan penyederhanaan persyaratan terhadap permintaan informasi publik. Namun, tentunya dengan tetap mengacu pada persyaratan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Penyederhanaan persyaratan ini sejalan dengan migrasi proses layanan secara elektronik melalui bpcbsulsel.id. Pada aplikasi permohonan informasi publik tersebut, pemohon informasi cukup mendaftar dan melengkapi persyaratan secara online, tidak perlu mendatangi kantor BPCB Prov. Sul-Sel.

Diharapkan dengan adanya layanan secara elektronik, unsur layanan yang terkait dengan persyaratan bisa disederhanakan dan semakin menambah kenyamanan masyarakat dalam melakukan permohonan informasi publik.