



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP

**STANDAR PELAYANAN
DATA DAN INFORMASI
SEKRETARIAT JENDERAT MPR RI
TAHUN 2021**



SEKRETARIAT JENDERAL
MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

Executive Summary

Keterbukaan informasi publik serta pelayanan data dan informasi pada instansi pemerintah merupakan suatu bentuk akuntabilitas dalam pelayanan publik. Masyarakat sebagai penerima layanan berhak untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan secara cepat, tepat dan akuntabel sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam meningkatkan mutu pelayanan tersebut, dibutuhkan sebuah metode untuk dapat melihat kualitas pelayanan yang sudah terselenggara dengan mengikutsertakan penilaian masyarakat selaku pengguna layanan publik pada instansi pemerintah. Metode yang digunakan untuk dapat melihat kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan survei yang menghasilkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah metode wajib bagi instansi pemerintah untuk mendapatkan *feedback* dari masyarakat atas layanan publikasi yang diselenggarakannya. Sekretariat Jenderal MPR sebagai Aparatur Pemerintahan yang berbentuk Kesekretariatan Lembaga Negara tentu juga sebagai badan publik yang memberikan pelayanan teknis, administrasi dan keahlian kepada MPR dan alat kelengkapannya harus memberikan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat berkaitan dengan data dan informasi tentang MPR. Pembenaan birokrasi tersebut terus dilakukan guna peningkatan kualitas layanan publik dan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat atau pengguna layanan lainnya, selain itu juga untuk memenuhi amanat *Grand Design* dan *Road Map* Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan tata kelola birokrasi pemerintahan yang baik.

Pada periode bulan Januari s.d Juni 2021 Sekretariat Jenderal MPR melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei IKM tersebut bertujuan untuk dapat melihat standar pelayanan data dan informasi MPR sepanjang semester pertama tahun 2021. Survei ini dilakukan kepada 22 responden dengan data responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, dan ruang lingkup pekerjaan dengan hasil nilai IKM adalah 83,00 dengan mutu layanan adalah B yaitu kinerja layanan unit pelayanan adalah Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas standar pelayanan data dan informasi MPR menunjukkan bahwa Sekretariat Jenderal MPR melalui Biro Humas dan Sistem Informasi sebagai unit pelayanan memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam permintaan data dan informasi, tentunya hal tersebut menjadi dasar untuk terus dapat meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi kedepannya.



SEKRETARIAT JENDERAL
MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN
Tentang
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN SEKRETARIAT JENDERAL
ATAS STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI
MAJELIS PERMUSYAWARTAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan data dan informasi instansi pemerintah merupakan kewajiban dari instansi pemerintah yang memiliki pelayanan publik. Masyarakat sebagai penerima layanan berhak untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Informasi publik merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik sesuai dengan bunyi Pasal 1 huruf (c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam penyelenggaraanya guna mengawasi pengelolaan data dan informasi, dibentuk unit pengelola data dan informasi atau dalam badan publik dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan Pasal 14 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Sekretariat Jenderal MPR sebagai Aparatur pemerintahan yang berbentuk Kesekretariatan Lembaga Negara tentu juga sebagai badan publik yang mendukung secara teknis, administrasi dan keahlian kepada MPR harus memberikan pelayanan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat berkaitan dengan data dan informasi tentang MPR. Pembenahan birokrasi terus dilakukan guna peningkatan kualitas layanan publik, selain itu pembenahan tersebut sebagai wujud pelaksanaan amanat reformasi birokrasi atas 8 area perubahan pada *road map* reformasi birokrasi, salah satunya adalah pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peran serta Sekretariat Jenderal MPR dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan pembenahan atas pengelolaan data dan informasi yang di butuhkan baik oleh Pimpinan MPR dan alat kelengkapan serta kepada masyarakat yang membutuhkan layanan. Pembenahan tersebut melahirkan sebuah unit PPID MPR, kemudian untuk mempermudah alur birokrasi dalam pelayanan, Sekretariat Jenderal MPR menyusun standar pelayanan data dan informasi serta mengembangkan aplikasi khusus PPID sebagai portal pelayanan online dengan menyesuaikan ketentuan pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Sekretariat Jenderal MPR 5 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan MPR RI.

B. Tujuan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan data dan informasi dilakukan dengan tujuan sebagai berikut;

1. Mengukur indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan data dan informasi; dan
2. Mendapatkan *feedback* atau umpan balik guna meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada pengguna layanan.

C. Metode Survei

Metode yang dilaksanakan di sesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik dengan metode survei bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan klaster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada survei ini yang menjadi responden adalah 22 (dua puluh dua) orang masyarakat, jumlah kuesioner yang

disebar adalah 22 (dua puluh dua) orang, dan kuesioner yang kembali adalah 22 (dua puluh dua) kuesioner.

D. Tim Survei Masyarakat

Tim Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan data dan informasi adalah;

Penanggung Jawab : Sekretaris Jenderal MPR

Ketua : Kepala Biro Humas dan Sistem Informasi

Sekretaris : Kepala Bagian Pemberitaan dan Hubungan Antarlembaga

Anggota :

1. Kepala Subbagian Pemberitaan dan layanan Informasi
2. Kepala Subbagian Hubungan Antarlembaga
3. Kepala Subbagian Layanan Perpustakaan

Tim Pelaksanan Survei : Staf Pelaksana di lingkungan Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi

E. Waktu Pelaksanaan Survei

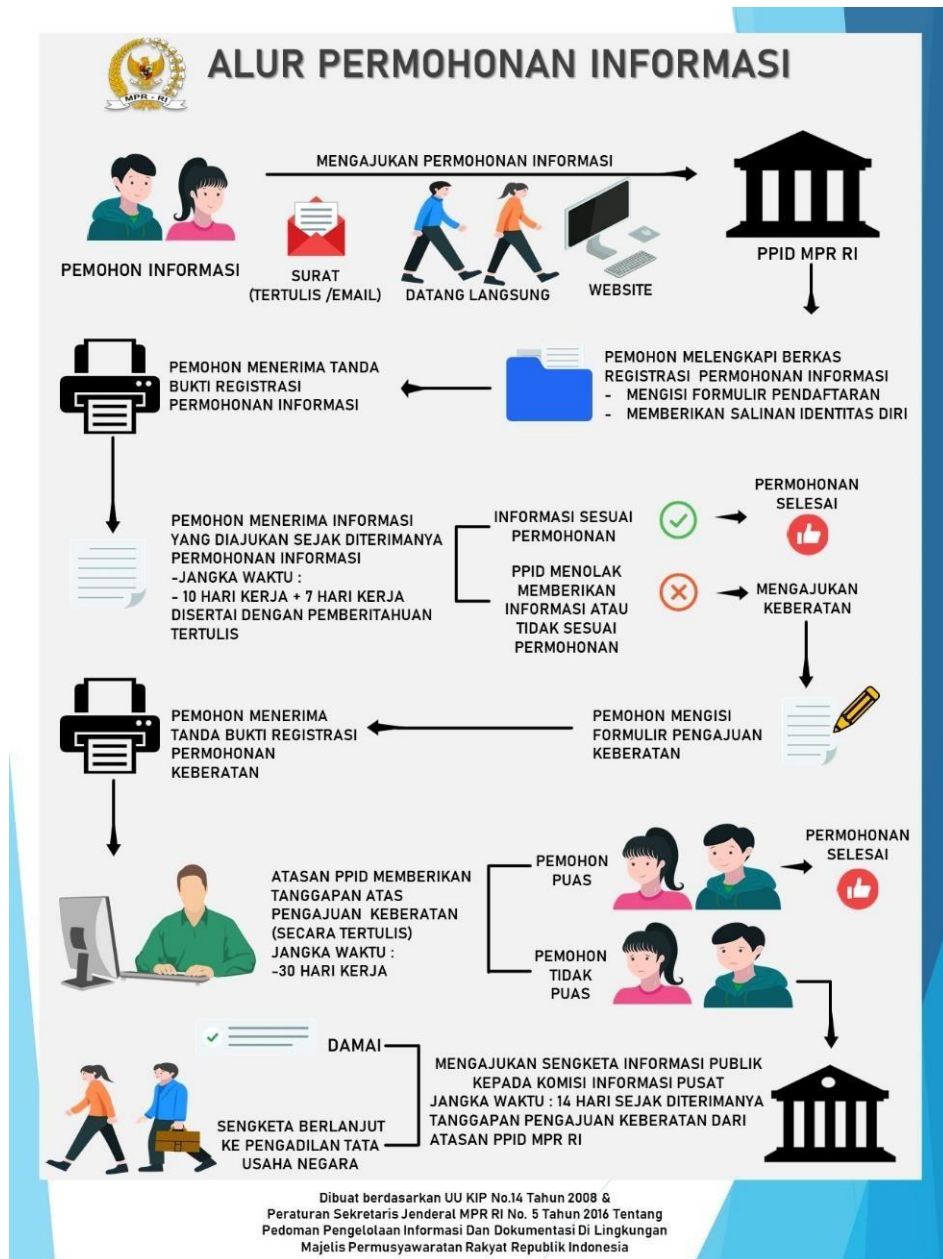
Pelaksanaan survei kepuasan terjadwal dilaksanakan pada bulan Januari s.d. Juni 2021, dengan menyampaikan bentuk kuisioner melalui *google drive* serta dengan kecenderungan pengisian antara pukul 11.50 s.d. 23.04 WIB.

II. ANALISIS

A. Standar Pelayanan Data dan Informasi

Standar pelayanan data dan informasi merupakan standar pelayanan yang diberikan oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi yang didelegasikan kepada Suabbagian Pemberitaan dan Layanan Informasi, adapun alurnya adalah sebagai berikut;

Gambar 1.1. Jalur, Waktu dan Biaya Layanan



1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi kepada Sekretaris Jenderal atau kepada Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi ; dan/atau Pengguna layanan langsung menyampaikan surat resmi kepada Biro terkait;
2. Sekretaris Jenderal/Biro Humas dan Sistem Informasi menyampaikan disposisi kepada biro terkait data dan informasi yang dibutuhkan;
3. Biro yang bersangkutan medisposisikan kepada pejabat dan pegawai yang berkopoten untuk menyampaikan data dan informasi yang dibutuhkan kepada petugas pelayanan data dan informasi;
4. Petugas Pelayanan data dan informasi menyampaikan data yang dibutuhkan oleh pemohon.

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Data dan Informasi

Guna menunjang standar pelayanan data dan informasi MPR, terdapat juga SOP Pelayanan Data dan Informasi, adalah sebagai berikut;

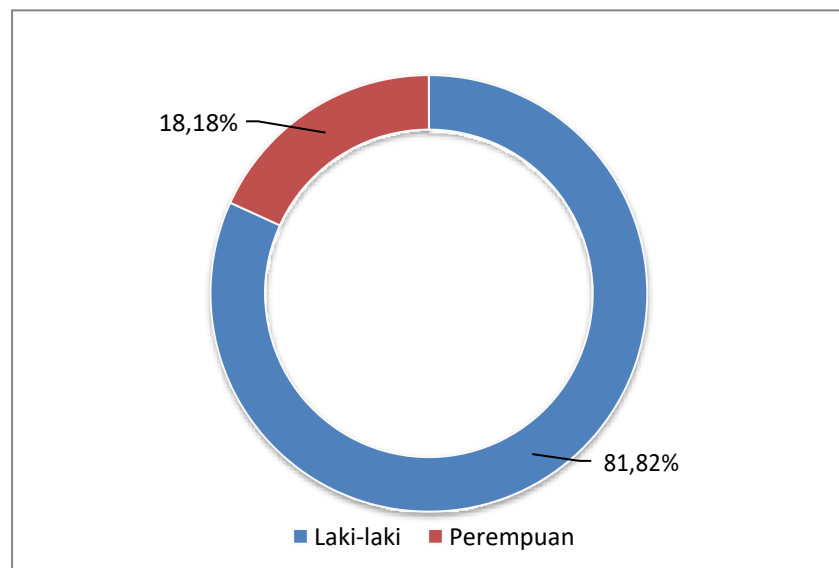
1. **Pemohon** Informasi mengajukan permohonan permintaan data dan informasi melalui surat tertulis dan Surat Elektronik Kepada Sekretariat Jenderal MPR, dan atau datang langsung ke Pusat Layanan informasi Sekretariat Jenderal MPR;
2. Petugas pelayanan memeriksa kebutuhan data dan informasi dari surat tertulis dan Surat Elektronik yang ditujukan kepada Sekretariat Jenderal MPR, dan atau apabila **Pemohon** datang langsung maka petugas pelayanan akan memeriksa Identitas **Pemohon** dan kebutuhan data dan informasi yang diminta oleh **Pemohon**, yang akan disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Data Sekretariat Jenderal MPR, dan jika di setujui akan di tindak lanjuti dan jika tidak akan ditolak;

3. Apabila disetujui Pejabat Pengelola Informasi dan Data Sekretariat Jenderal MPR medisposisikan kepada petugas pelayanan data dan informasi bahwa waktu yang dibutuhkan maksimal dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan perpanjangan 7 (tujuh) hari kerja sesuai dengan data dan informasi yang diminta oleh **Pemohon** melalui surat, serta berlaku juga bagi **Pemohon** yang datang langsung ke Pusat Layanan informasi Sekretariat Jenderal MPR;
4. Petugas Pelayanan akan menyampaikan surat jawaban tertulis atas data dan informasi yang dibutuhkan oleh **Pemohon**;
5. Petugas Pelayanan data dan informasi akan mendokumentasikan permohonan dan jawaban untuk disusun sebagai laporan berkala.

C. Data Responden

1. Jenis Kelamin

Grafik. c.1.1.
Data responden berdasarkan jenis kelamin

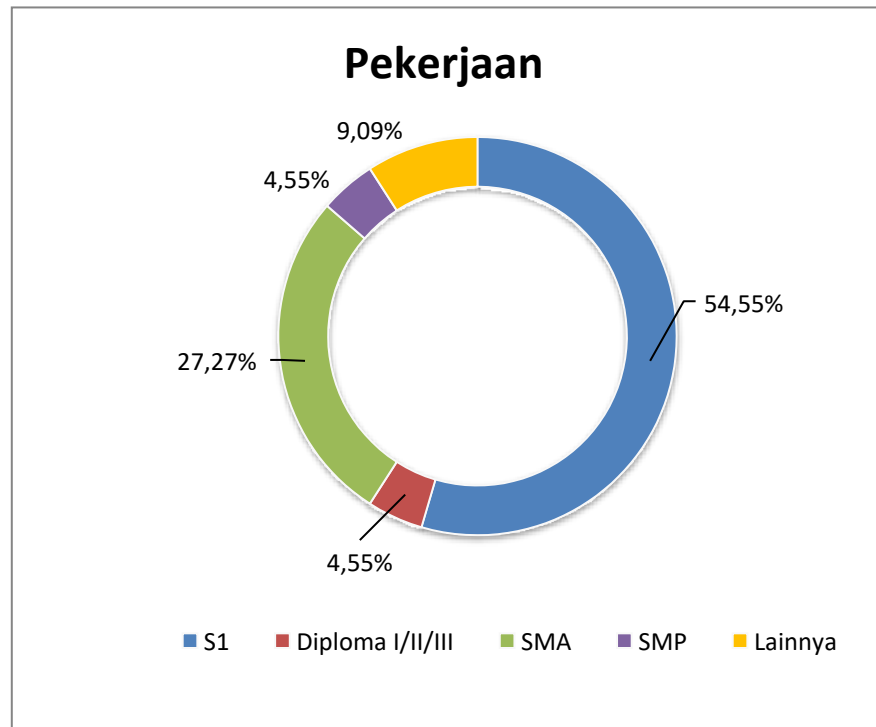


Data responden untuk jenis kelamin 18,18% berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 4 orang, serta 81,82% berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 18 orang.

2. Tingkat Pendidikan

Data tingkat pendidikan responden pada pelayanan data dan informasi adalah seperti pada grafik berikut:

Grafik. c.2.1.
Data responden berdasarkan tingkat pendidikan

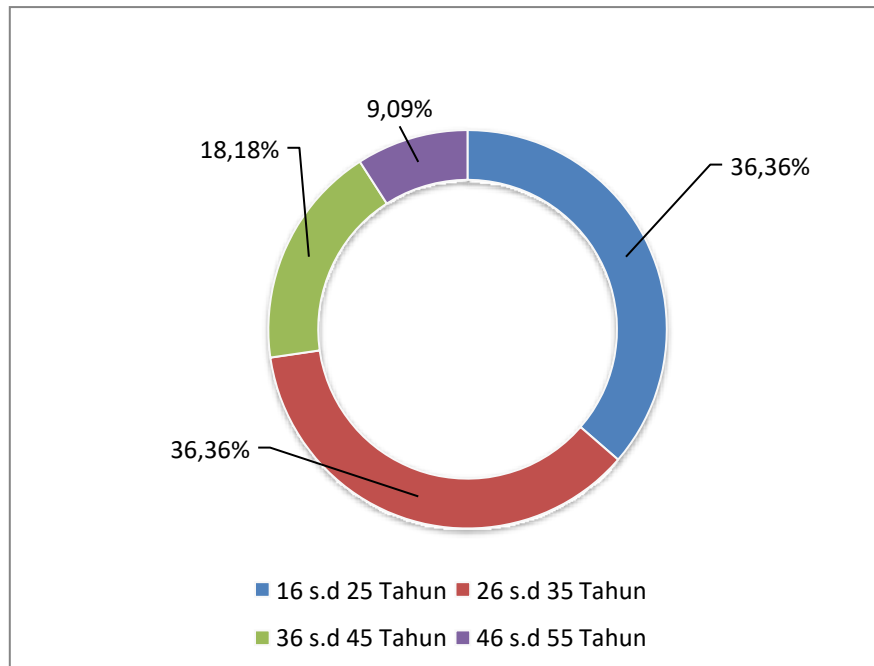


Data responden didominasi oleh tingkat pendidikan S1 yaitu 54,55% dengan jumlah 12 responden, 4,55% dengan jumlah 1 responden Diploma I/II/III, 27,27% dengan jumlah 6 responden SMA, 4,55 % atau 1 responden berpendidikan SMP, dan 9,09% dengan jumlah 2 responden berpendidikan lainnya.

3. Usia

Data tingkat pendidikan responden pada pelayanan data dan informasi adalah seperti pada grafik berikut:

Grafik. c.3.1.
Data responden berdasarkan usia

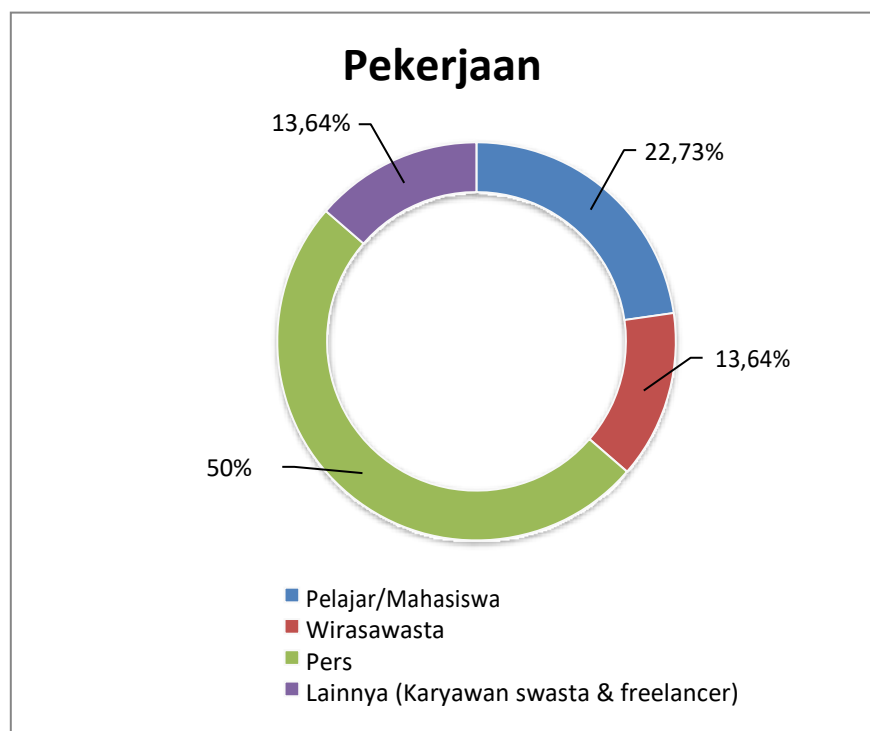


Data responden berdasarkan usia 16 s.d 25 Tahun yaitu 36.36% dengan jumlah 8 responden, 36.36% dengan jumlah 8 responden usia 26 s.d 35 Tahun, 18,18% dengan jumlah 4 reponden usia 26 s.d 35 Tahun, 9,09% atau 2 responden berpendidikan usia 26 s.d 35 Tahun.

4. Pekerjaan

Data tingkat pendidikan responden pada pelayanan data dan informasi adalah seperti pada grafik berikut:

Grafik. c.4.1.
Data responden berdasarkan pekerjaan



Data responden didominasi oleh pers yaitu 50% dengan jumlah 11 responden, 22,73% dengan jumlah 5 responden pelajar/mahasiswa, 13,64% dengan jumlah 3 responden wiraswasta, 14,29% responden lainnya.

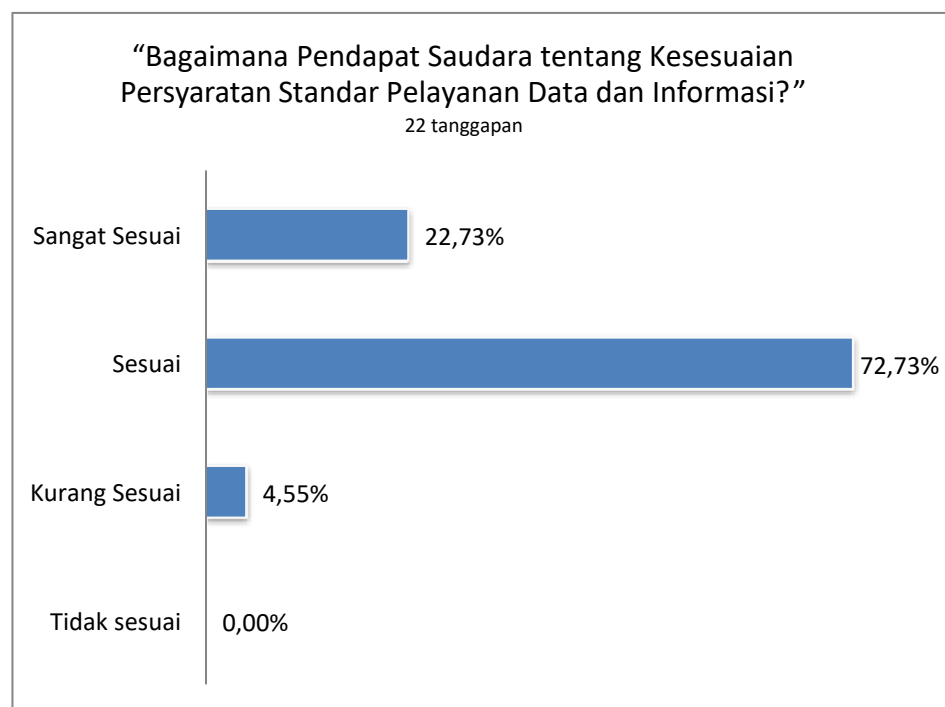
D. Pengolahan data responden

Pengolahan data survei pelayanan data dan informasi yang telah disebarkan kepada 22 responden dengan responden adalah masyarakat, disesuaikan dengan metode survei yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dengan 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain;

1. Persyaratan (Kesesuaian Standar Pelayanan)

Kesesuaian standar pelayanan pada pelayanan data dan informasi yang diterima oleh pengguna layanan pada grafik d.1.1. di bawah menunjukkan 22,73% atau 5 responden memberikan tanggapan sangat sesuai, 72,73% atau 16 responden memberikan tanggapan sesuai, dan 4,55% atau 1 responden memberikan tanggapan kurang sesuai. Grafik tersebut menunjukkan bahwa Sekretariat Jenderal memberikan pelayanan yang cukup prima kepada pengguna layanan namun masih membutuhkan perbaikan dalam menerapkan standar pelayanan agar lebih baik lagi dalam memberikan data dan informasi yang di butuhkan.

Grafik d.1.1.
Tanggapan responden atas kesesuaian standar pelayanan data dan informasi

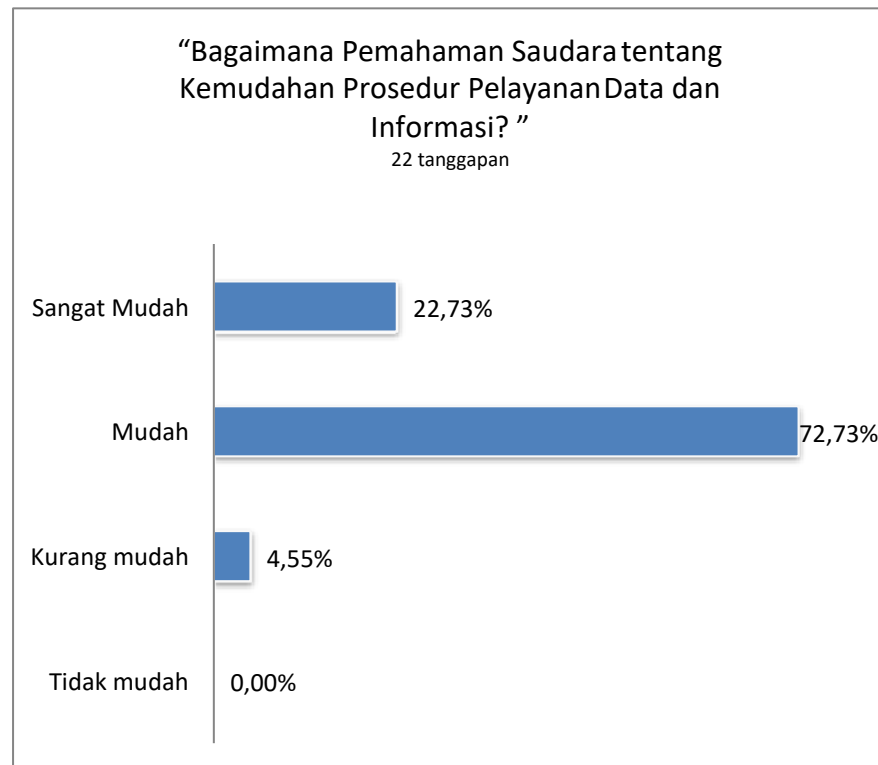


2. Prosedur (Kemudahan Prosedur Pelayanan)

Hasil pengolahan data pelayanan data dan informasi untuk kemudahan prosedur pelayanan dari 22 responden 22,73% atau 5 responden memberikan tanggapan sangat mudah, dan 72,73% atau 16 responden memberikan tanggapan mudah,

dan 4,55% atau 1 responden memberikan tanggapan kurang mudah. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar pelayanan data dan informasi sudah cukup mudah untuk di gunakan, oleh pengguna layanan namun, masih dibutuhkan peningkatan, seperti tercermin dalam table d.2.1.

Grafik. d.2.1.
Tanggapan Responden Atas Kemudahan Prosedur Pelayanan data dan Informasi

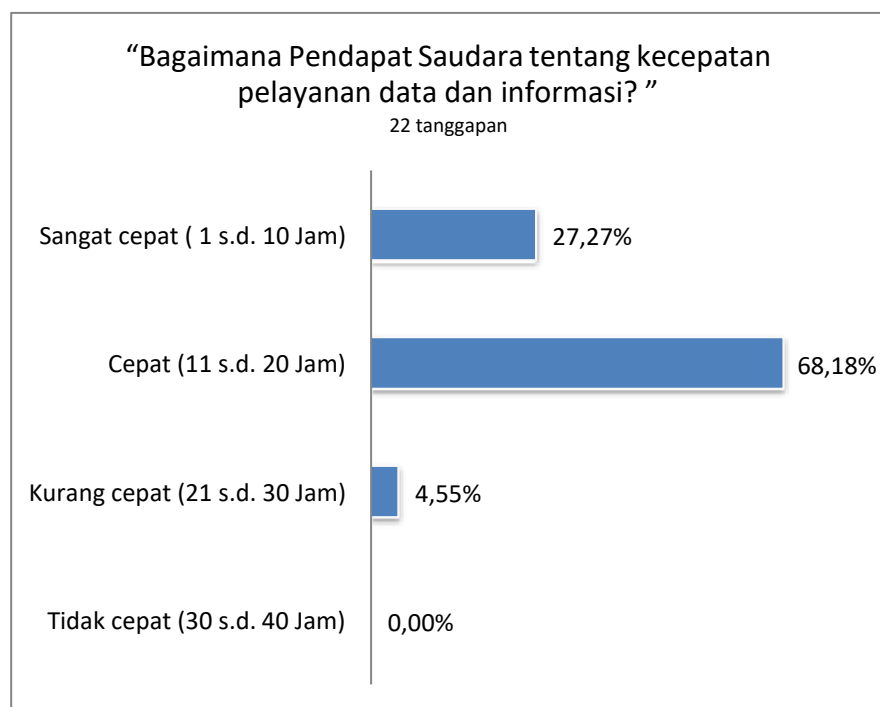


3. Waktu Pelayanan (Waktu Penyelesaian Pelayanan)

Kuesioner pada unsur waktu penyelesaian menunjukkan respon yang diberikan pemberi layanan/petugas pelayanan kepada pengguna layanan, pada unsur waktu penyelesaian pelayanan di tentukan durasi waktu yang di butuhkan atas data dan informasi yang di minta/dimohonkan, waktu di tentukan pada jenis data yang di minta dalam mengukur waktu kecepatan pada unsur ini ditentukan pada respon petugas dalam menyampaikan keterbutuhan data dan informasi. Pada grafik d.3.1. di bawah ini 27,27% atau 6 responden memberikan tanggapan

sangat cepat dengan durasi waktu penyelesaian pelayanan 1 s.d. 10 Jam, 68,18% atau 15 responden memberikan tanggapan cepat dengan durasi waktu penyelesaian pelayanan 11 s.d. 20 Jam, dan 4,55% atau 1 responden memberikan tanggapan kurang cepat dengan durasi waktu penyelesaian pelayanan 21 s.d. 30 Jam. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecepatan memperoleh layanan MPR RI sudah tergolong responsif, namun masih perlu dilakukan peningkatan agar pelayanan menjadi lebih prima dalam merespon kebutuhan masyarakat.

Grafik. d.3.1.
Tanggapan responden atas kecepatan waktu pelayanan data dan informasi

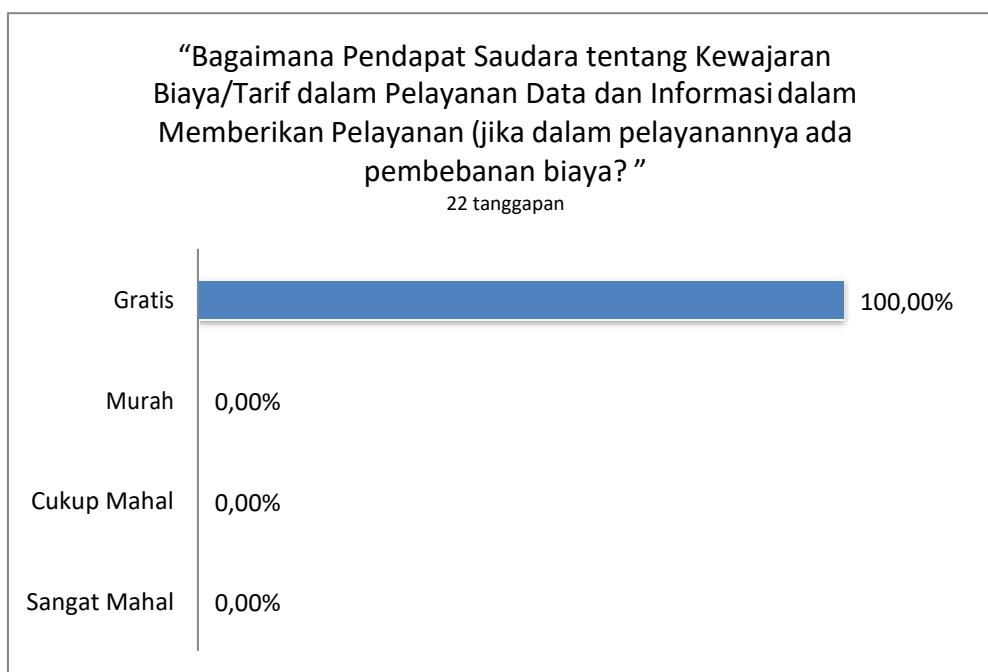


4. Biaya/Tarif Pelayanan

Unsur kuesioner biaya/tarif pelayanan merupakan besaran biaya pada saat memberikan pelayanan apabila di bebaskan pada pengguna layanan, tetapi untuk pelayanan data dan informasi tidak memberikan biaya kepada pengguna

layanan, pada grafik d.4.1. di bawah menunjukkan 100% atau 22 tanggapan responden bahwa pelayanan data dan informasi adalah gratis.

Grafik. d.4.1.
Tanggapan responden atas biaya/tarif pada pelayanan data dan informasi

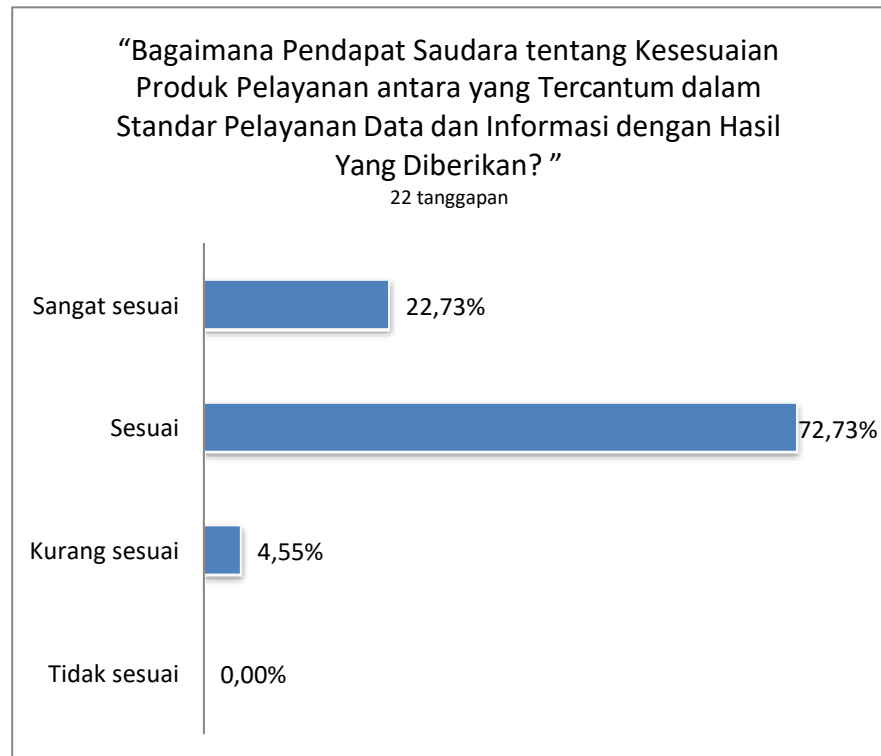


5. Produk Layanan (Kesesuaian Produk Layanan)

Unsur berikutnya dalam kuesioner pelayanan data dan informasi adalah kesesuaian produk layanan yang merupakan hasil data atau informasi yang di terima oleh pemohon atau pengguna layanan. Pada grafik d.5.1. di bawah menunjukkan pada tahun 2021 kesesuaian produk layanan yang diberikan Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi unsur penilaian utama pada pelayanan data dan informasi responden memberikan penilaian 22,73% atau 5 responden memberikan tanggapan sangat sesuai, dan 72,73% atau 16 responden memberikan tanggapan sesuai, dan 4,55% atau 1 responden memberikan tanggapan kurang sesuai atas kesesuaian produk layanan data dan informasi antara yang tercantum dalam standar pelayanan

data dan informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian produk layanan MPR RI sudah tergolong cukup sesuai, namun masih perlu dilakukan persesuaian lebih lanjut agar pelayanan menjadi lebih prima dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Grafik. d.5.1.
Tanggapan atas kesesuaian produk layanan data dan informasi oleh responden

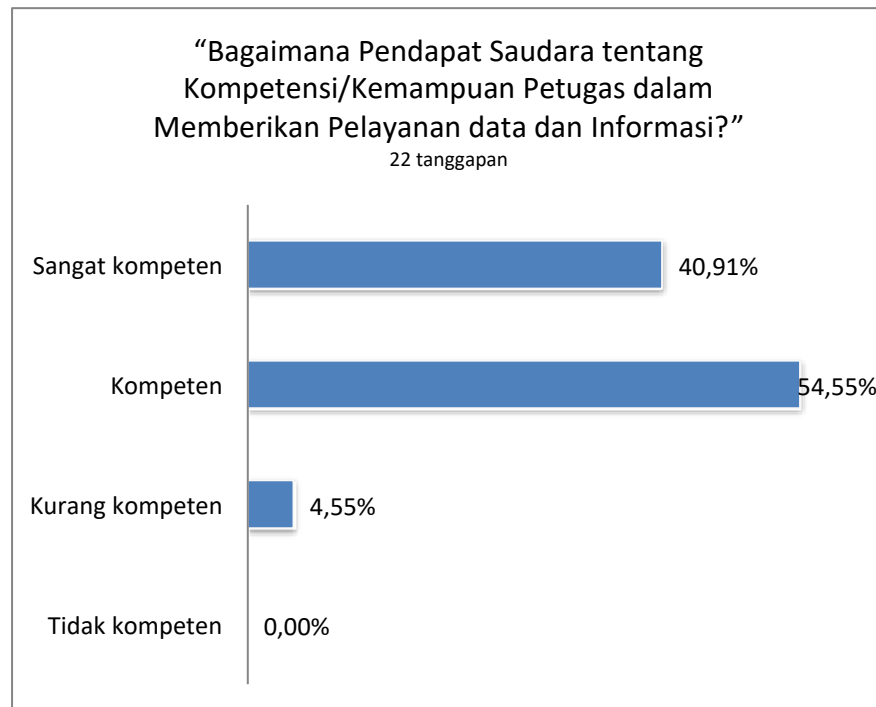


6. Kompetensi Pelaksana (Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan)

Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi unsur penilaian utama, dimana unsur ini menentukan bagi penilaian unsur lainnya, pada pelayanan data dan informasi. Sesuai dengan grafik d.6.1. di bawah ini, responden memberikan penilaian 40,91% atau 9 responden memberikan tanggapan sangat kompeten, dan 54,55% atau 12 responden memberikan tanggapan kompeten, dan 4,55% atau 1 responden memberikan tanggapan kurang kompeten. Grafik tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan

informasi dan data Sekretariat Jenderal sudah cukup kompeten dalam melayani pengguna layanan, namun tetap perlu diadakan peningkatan kompetensi lanjutan demi menciptakan akuntabilitas kinerja dalam memberikan layanan informasi dan data.

Grafik. d.6.1.
Tanggapan responden atas kompetensi/kemampuan petugas pelayanan

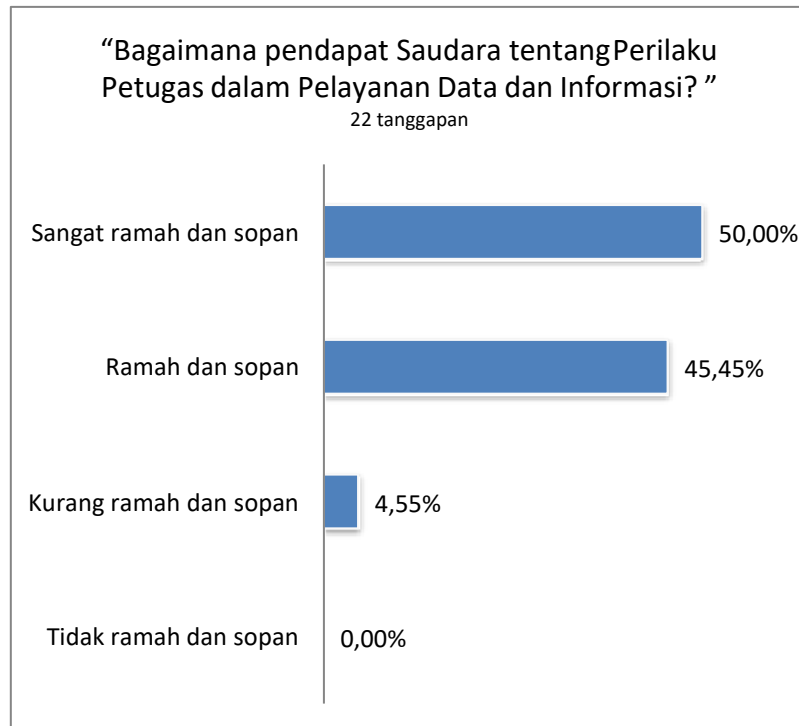


7. Perilaku Pelaksana (Perilaku Petugas Pelayanan)

Penilaian indeks kepuasan masyarakat selanjutnya adalah perilaku petugas pelayanan, guna meningkatkan kompetensi dan kemampuan petugas pelayanan, Sekretariat Jenderal MPR memberikan pelatihan pelayanan orima bagi pegawai yang memberikan pelayanan kepada eksternal MPR, tentunya dari grafik dibawah menunjukkan 50% atau 11 responden memberikan respon sangat sopan dan ramah, 45,5% atau 10 responden memberikan penilaian sopan dan ramah, dan 4,55% atau 1 responden memberikan penilaian kurang sopan dan ramah hal

tersebut membuktikan bahwa perilaku petugas pelayanan data dan informasi memberikan pelayanan dengan mengedepankan etika publik dalam melayani, namun masih perlu peningkatan dalam menghadapi kemajemukan pengguna layanan.

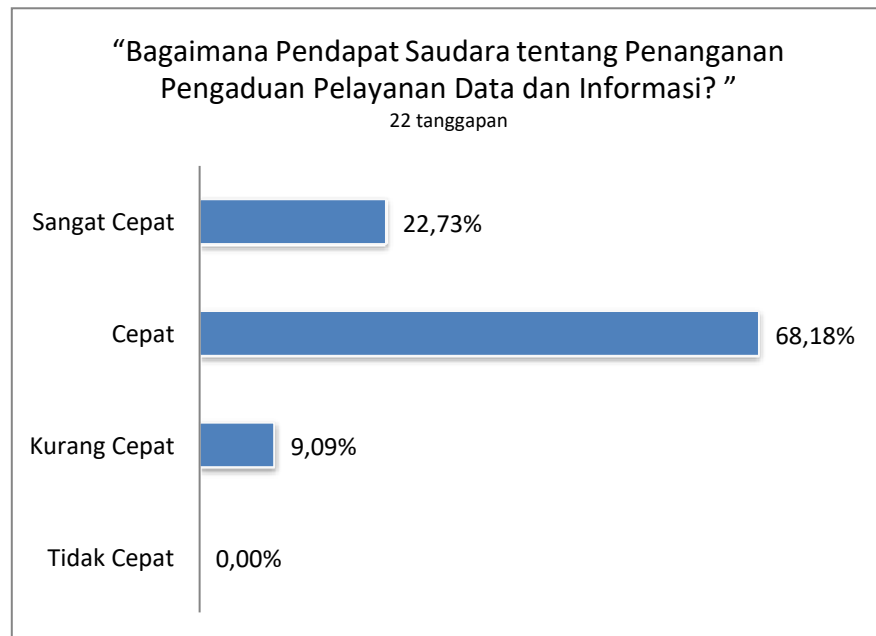
Grafik. d.7.1.
Tanggapan responden atas perilaku petugas pelayanan pada pelayanan data dan informasi



8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai yang sesuai dengan SOP dapat menjadi jembatan antara pihak pengadu dan juga pihak yang dilaporkan. Dalam pelaksanaannya dari 22 responden 22,73% atau 5 responden memberikan tanggapan sangat cepat, 68,18% atau 15 responden memberikan tanggapan baik, dan 9,09% atau 2 responden memberikan tanggapan kurang cepat, berikut grafik tanggapan responden dibawah ini:

Grafik. d.8.1.
Tanggapan responden atas penanganan pengaduan layanan

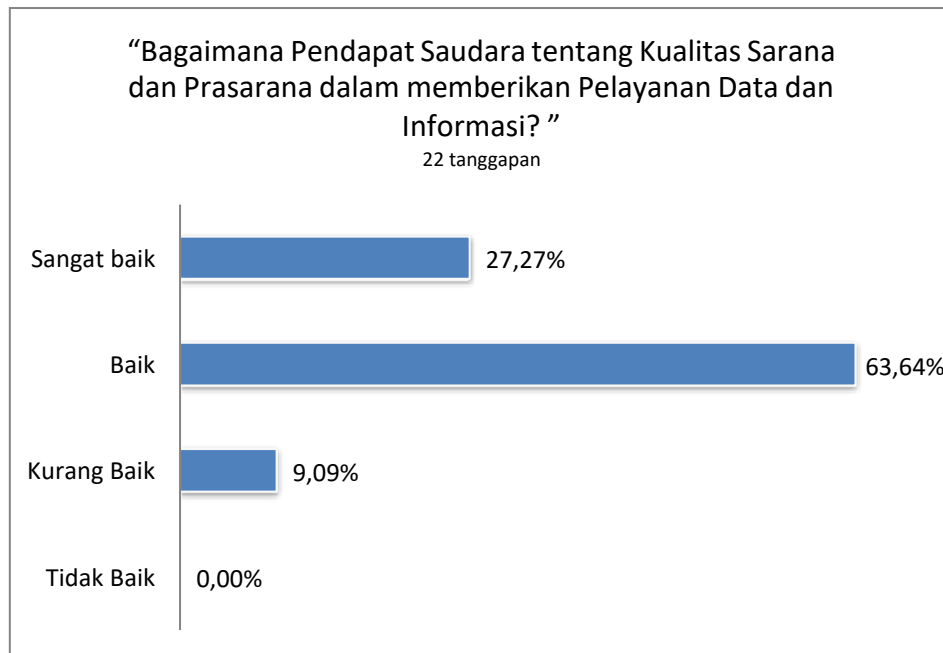


Dalam penyusunan data atau pengelolaannya pengaduan di bagi dalam beberapa jenis sifat, baik itu dalam skala ringan dan berat. Dalam upayanya petugas pelayanan akan terus berusaha dan tetap konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan SOP pelayanan data dan informasi sehingga terciptanya akuntabilitas pelayanan.

9. Sarana dan Prasarana (Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan)

Kualitas sarana dan prasarana pelayanan menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan baik secara langsung atau melalui online seperti telepon dan website, berikut respon atas kualitas sarana dan prasarana pelayanan data dan informasi Sekretariat Jenderal MPR.

Grafik. d.9.1.
Tanggapan responden atas kualitas sarana dan prasarana pelayanan data dan infpomasi



Berdasarkan data grafik tanggapan responden diatas, dari total 22 responden dan satu responden tidak memberikan penilaian maka kami sebutkan menjadi 22 responden sesuai data di atas, maka 27,27% atau 6 responden memberikan tanggapan sangat baik, dan 63,64% atau 14 responden memberikan tanggapan baik, dan 9,09% atau 2 responden memberikan tanggapan kurang baik. Grafik diatas menunjukkan dukungan sarana dan prasarana pelayanan data dan informasi yang tersedia sudah cukup baik, namun masih perlu diadakannya observasi mendalam terhadap standar pelayanan informasi di era 4.0 saat ini, yang serba mengandalkan teknologi sebagai basis pelayanan publik demi meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan informasi dan data di MPR RI.

E. Hasil Pengolahan data survei pelayanan data dan informasi

Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

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, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Berdasarkan metode sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) diatas, maka guna mendapatkan nilai unsur dengan jumlah 22 responden adalah didapat dari jumlah hasil perunsur dengan nilai skala 1 s.d. 4 dibagi kedalam jumlah responden dengan hasil adalah sebagai berikut;

Tabel 1.1.
nilai per unsur layanan

NO	UNSUR	Nilai Skala 1 s.d 4	Hasil
1	Kesesuaian Standar Pelayanan	70	3.18
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	70	3.18
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	71	3.23
4	Biaya/Tarif Pelayanan	88	4.00
5	Kesesuaian Produk layanan	70	3.18
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	74	3.36
7	Prilaku Petugas Pelayanan	76	3.45
8	Penangan Pengaduan	69	3.14
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	70	3.18

Maka dari tabel 1.1. **nilai rata-rata per unsur layanan** atas pelayanan data dan informasi dengan rumus perhitungan adalah menentukan hasil nilai skala 1 s.d. 4 perunsur dari 22 (dua puluh dua) responden dan untuk memperoleh hasil nilai rata-rata nilai perunsur tersebut dibagi dengan 22 (dua puluh dua) responden.

Pengolahan selanjutnya adalah perhitungan **nilai rata-rata tertimbang per unsur** menurut pengukuran skala likert dengan rumus yang digunakan adalah *nilai rata-rata tertimbang perunsur di dapat dari pembagian jumlah bobot dan jumlah unsur dengan hasil adalah (0,111).*

Tabel. 1.2.
Nilai rata-rata tertimbang perunsur

NO	UNSUR	Nilai Rata-Rata Perunsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur
1	Kesesuaian Standar Pelayanan	3.18	0.35
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.18	0.35
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.23	0.36
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Kesesuaian Produk layanan	3.18	0.35
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3.36	0.37
7	Prilaku Petugas Pelayanan	3.45	0.38
8	Penangan Pengaduan	3.14	0.35
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.18	0.35
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR			3.32

Pada tabel1.2. maka nilai rata-rata tertimbang perunsur dari layanan data dan informasi adalah **3.32** pengolahan data selanjutnya adalah untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata-rata tertimbang perunsur di kalikan dengan 25 (dua lima), nilai 25 tersebut di peroleh melalui nilai konversi berdasarkan rumus perhitungan skala likert maka nilai SKM layanan dikalikan 25 yaitu $3.32 \times 25 = 83.00$ untuk menentukan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan dapat di lihat dalam tabel berikut;

Tabel 1.3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Menurut tabel 1.3 di atas maka pelayanan data dan informasi mendapatkan nilai 83,00 nilai tersebut menunjukkan mutu pelayanan adalah B, yang berarti kinerja unit pelayanan adalah Baik.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPID MPR. Dari hasil survei yang ada kemudian akan dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang ada untuk diadakan peningkatan ataupun perbaikan guna tercapainya pelayanan yang semakin prima kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dari hasil survei ini, dapat diambil beberapa poin antarlain:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas standar pelayanan data dan informasi MPR dari 22 (dua puluh dua) responden adalah 83,00 dengan mutu layanan adalah B yaitu kinerja layanan unit pelayanan adalah Baik.
2. Ketidakpuasan pada unsur layanan, antarlain:
 - a. Persyaratan (1 responden),
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (1 responden),
 - c. Waktu Penyelesaian (1 responden),
 - d. Biaya/Tarif (0 responden),
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (1 responden),
 - f. Kompetensi Pelaksana (1 responden),
 - g. Perilaku Pelaksana (1 responden),
 - h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2 responden),

- i. Sarana dan prasarana (2 responden).
3. Komentar dari responden dikelompokkan menjadi 2 bagian, antarlain:
- a. Komentar Kepuasan, sebanyak 16 responden menyatakan kepuasan dan 1 responden menyatakan ketidakpuasan, selain itu 3 responden berkomentar netral dan 2 responden tidak berkomentar.
 - b. Catatan Kritik dan Saran, responden berkomentar dengan beberapa catatan antarlain:
 - 1) Pertahankan layanan yang ada, diserukan oleh 6 responden.
 - 2) Tingkatkan agar lebih baik lagi (secara umum), diserukan oleh 9 responden.
 - 3) Tingkatkan kecepatan layanan, diserukan oleh responden 2 responden.
 - 4) Optimalkan sosialisasi via medsos, diserukan oleh 2 responden.
 - 5) Jangan ada diskriminasi pelayanan, diserukan oleh 1 responden.
 - 6) Akses dibuat lebih terbuka, diserukan oleh 1 responden.

B. Rekomendasi

Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Menindaklanjuti ketidakpuasan dalam unsur-unsur layanan dan juga catatan kritik dan saran pada komentar agar dijadikan bahan evaluasi perbaikan dan peningkatan pelayanan.
2. Mengadakan *follow up* melalui telepon berkenaan dengan kepuasan pelanggan setelah terlaksananya pelayanan, agar dapat lebih tuntas dalam memahami kendala, dapat meminimalisir kesalah pahaman dan menjadi *problem solving* dari permasalahan dan stigma negatif dari pelayanan PPID MPR RI.

C. Rencana Tindak Lanjut

Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat merupakan hal penting yang harus dilaksanakan demi terselenggaranya pelayanan publik yang prima.

Rencana tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan kami terapkan di PPID MPR RI sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan peran tim penanganan pengaduan PPID MPR RI demi terlaksananya penanganan pengaduan yang efektif dan efisien.
2. Menginformasikan kemudahan prosedur layanan PPID MPR RI melalui akun social media resmi milik MPR RI (Instagram @mprgoid) agar lebih aksesibel dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Melaksanakan pengembangan kualitas website PPID MPR RI sebagai sarana dan prasarana pelayanan pokok di era 4.0 dengan mengklasifikasi informasi publik yang akan ditampilkan pada menu bar serta melakukan pengkinian data yang ada pada sub-sub menu website PPID MPR RI.

Jakarta, 15 Juli 2021

Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Infomasi,
Deputi Administrasi, Sekretariat Jenderal MPR
RI,



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT LAYANAN BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN SISTEM INFORMASI



SEKRETARIAT JENDERAL MPR RI

BULAN JULI TAHUN 2021



NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN DATA DAN INFORMASI
<h1>83.00</h1>	RESPONDEN JUMLAH : 22 Orang JENIS KELAMIN : L= 18 Orang/ P= 4 Orang : SD = - Orang : SMP = 1 Orang : SMA = 6 Orang : DI/II/III = 1 Orang : S1 = 12 Orang : Lainnya = 2 Orang Periode Survei : Januari – Juni 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Tabel Hasil Pengolahan Data 22 Responden Pelayanan Data Dan Informasi

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Kesesuaian Standar Pelayanan	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Biaya/Tarif	Kesesuaian Produk Layanan	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	Prilaku Petugas Pelayanan	Penanganan Pengaduan	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	
5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
18	2	2	3	4	2	3	4	3	3	
19	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
22	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
Jumlah Nilai Perunsur	70	70	71	88	70	74	76	69	70	
NRR Perunsur	3.18	3.18	3.23	4.00	3.18	3.36	3.45	3.14	3.18	
NRR Tertimbang Perunsur	0.35	0.35	0.36	0.44	0.35	0.37	0.38	0.35	0.35	3.32
IKM Unit Pelayanan										83.00