

LAPORAN SURVEY KEPUASAN

PENGGUNA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

KEMENTERIAN PUPR

TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya dalam penyusunan Laporan Akhir Survey Pengguna Layanan Informasi Publik Kementerian PUPR, Tahun Anggaran 2021.

Laporan Akhir ini merupakan rangkaian hasil pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Informasi Publik Kementerian PUPR selama satu tahun anggaran.

Pelaksanaan kegiatan dan pembuatan laporan akhir ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan berbagai pihak terkait. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas bantuan dan dukungannya dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga dapat terselenggara dengan baik dan lancar meskipun ada beberapa kegiatan yang waktu pelaksanaannya tidak sesuai dengan jadwal yang direncanakan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih belum sepenuhnya sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu kami mengharapkan masukan, kritik dan saran untuk peningkatan pelaksanaan kegiatan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Desember 2021

Tim Pelaksana Survey

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	PENDAHULUAN	3
	1.1 Latar Belakang	3
	1.2 Maksud dan Tujuan	4
	1.3 Ruang Lingkup	4
BAB II	METODOLOGI	5
	2.1 Metode	5
	2.2 Pengolahan Data	5
BAB III	HASIL SURVEY	6
	3.1 Jumlah Responden	7
	3.2 Hasil Survey	
BAB IV	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	13
	4.1 Kesimpulan	13
	4.2 Rekomendasi	13

BAB I PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pelayanan informasi publik merupakan wujud komitmen dan hubungan timbal balik antara negara (pemerintah) dan warga negara dalam rangka mendistribusikan keadilan sosial untuk kesejahteraan masyarakat. Ini menunjukkan informasi-informasi yang terkait dengan pemerintahan bersentuhan langsung dan berdampak luas terhadap kehidupan masyarakat.

Seiring dengan perubahan kehidupan politik yang semakin demokratis, tuntutan masyarakat terhadap kesamaan akses terhadap informasi semakin meningkat. Apalagi kemajuan teknologi berimplikasi pada ruang publik yang semakin terbuka bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi. Dalam kondisi seperti ini, pemerintah dituntut terus melakukan perbaikan pelayanan informasi untuk publik.

Agar kualitas pelayanan informasi publik tetap terjaga, harus ada perbaikan dan peningkatan pelayanan. Untuk itu, dalam Pasal 10 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelayanan informasi publik yang sudah diberikan tersebut.

Apalagi penyelenggaraan layanan informasi kepada publik merupakan wujud penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka dan hal ini sudah diatur pemerintah dalam pasal 13 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Ini artinya, pemerintah melalui aparturnya harus terus melakukan adaptasi terhadap semua bentuk perubahan yang terjadi di masyarakat, khususnya terkait pelayanan informasi.

Pemberian pelayanan informasi publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis. Aparatur pemerintah menjadi penentu sejauh mana pemerintah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan sejauh mana menjalankan peran sesuai dengan amanat konstitusi.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) sebagai salah satu Badan Publik, telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 674/KPTS/M/2015 tentang Penetapan Struktur Organisasi dan Penunjukan Pejabat

Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik tersebut Kementerian PUPR melakukan pula survei kepuasan pengguna layanan informasi publik. Survei ini dilakukan dengan pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kemudian ditegaskan lagi pelaksanaannya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan survei kepuasan pengguna layanan informasi publik Kementerian PUPR antara lain:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih baik dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik

Adapun Tujuan dari kegiatan ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan kualitas penyelenggaraan pelayanan informasi publik
2. Menyusun rekomendasi untuk PPID Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat atas hasil survei

1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pelaksanaan Survei Kualitas dan Kepuasan Layanan adalah Pemohon yang terdaftar di Sekretariat PPID Kementerian PUPR periode Tahun Anggaran 2021.

BAB II METODOLOGI

2.1 Metode

Metodologi yang digunakan untuk survei kualitas dan kepuasan layanan menggunakan riset kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner langsung di lapangan kepada responden yang sudah ditentukan jumlahnya. Kuisisioner disampaikan dengan cara tatap muka langsung, survei elektronik melalui email dan menelpon pengguna secara langsung.

Penetapan responden menggunakan cara sistematis sampling. Jumlah responden ditentukan berdasarkan kebutuhan tingkat ketelitian atau selang kepercayaan yang diinginkan. Intensitas sampling yang ditetapkan minimal 10%. Berdasarkan data Biro Komunikasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tercatat sekitar 964 pengguna layanan informasi publik sepanjang tahun 2021.

Dalam pelaksanaan survei ini, dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun pertanyaan survei
2. Menentukan responden
3. Melaksanakan survei
4. Penyerahan laporan hasil monitoring dan evaluasi serta survei

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survey: Kuesioner elektronik (internet/e-survey)

2.2 Pengolahan Data

Data yang didapatkan dari kegiatan penilaian kualitas dengan kepuasan layanan informasi, dilakukan dengan penilaian kuantitatif melalui metode skoring.

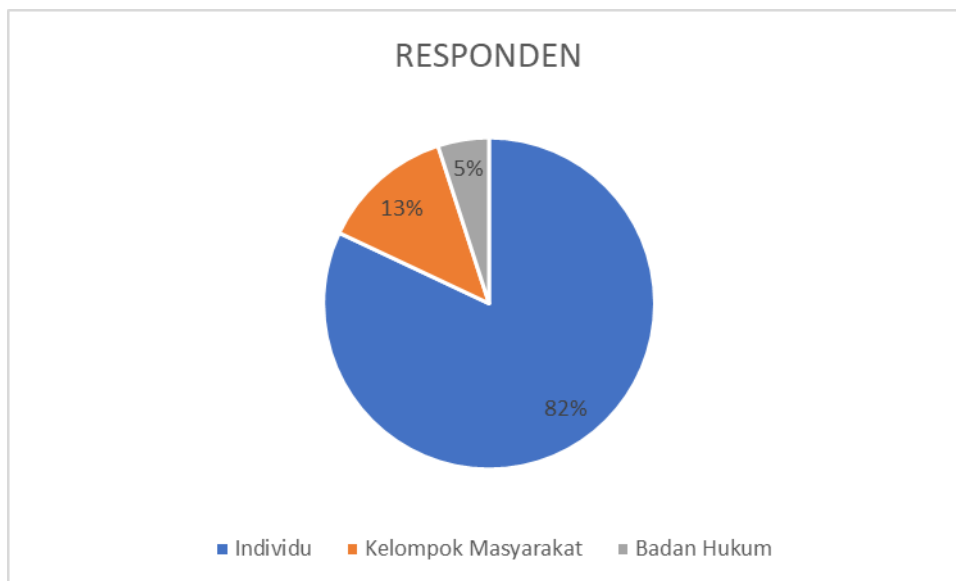
BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN

PELAYANAN INFORMASI KEMENTERIAN PUPR

3.1 Jumlah Responden

Responden dipilih dengan menggunakan sistematis random sampling, dari sekitar 1052 pemohon layanan informasi publik di semua unit organisasi di Kementerian PUPR. Jumlah responden ditetapkan sebanyak 91 orang individu, 6 badan hukum, dan 14 kelompok masyarakat. Dalam survey Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) bahwa ada 3 (tiga) Jenis Pemohon Informasi, yaitu (a) Individu, (b) Kelompok Masyarakat, dan (c) Badan Hukum. Jika dilihat dari hasil survey dapat disimpulkan bahwa terhadap Jenis Pemohon Informasi dari Individu paling mendominasi yaitu dengan persentase 82%, sedangkan jenis Pemohon Informasi dari kalangan Kelompok Masyarakat hanya 13%, dan dari kalangan Badan Hukum hanya 5%. Adapun banyaknya Pemohon informasi secara individu kebanyakan dari kalangan mahasiswa atau perorangan.

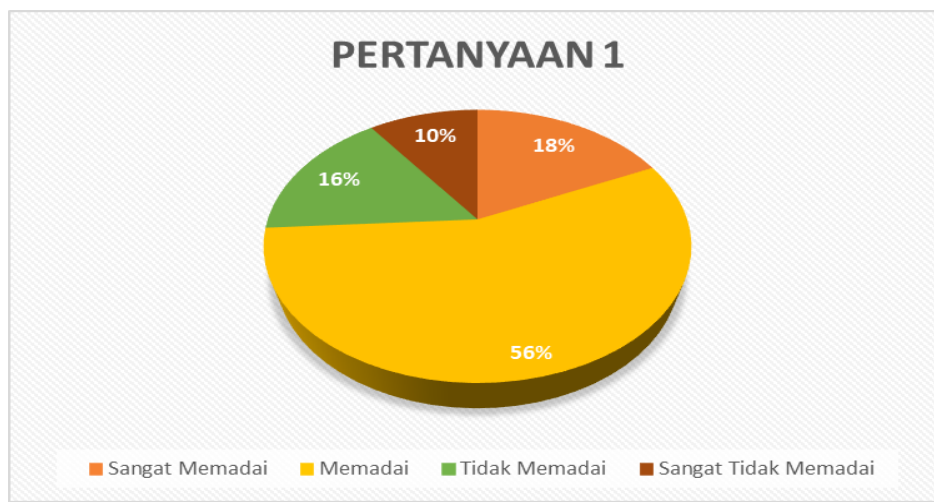


3.2 Hasil Survei

Kuesioner kepuasan pelayanan informasi publik Kementerian PUPR yang diberikan kepada responden memuat 9 pertanyaan. Dibawah ini akan di paparkan hasil jawaban dari responden.

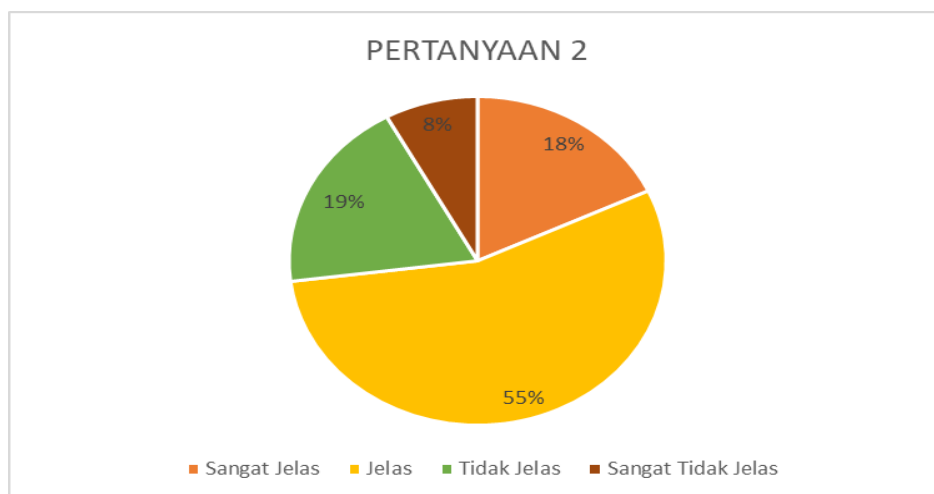
Pertanyaan 1, mengenai kompetensi pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 20 responden atau 18% menjawab sangat memadai, 62 responden atau 56% menjawab memadai. Sedangkan yang lainnya, 18 responden menjawab tidak memadai, dan 11 responden menjawab sangat tidak memadai.



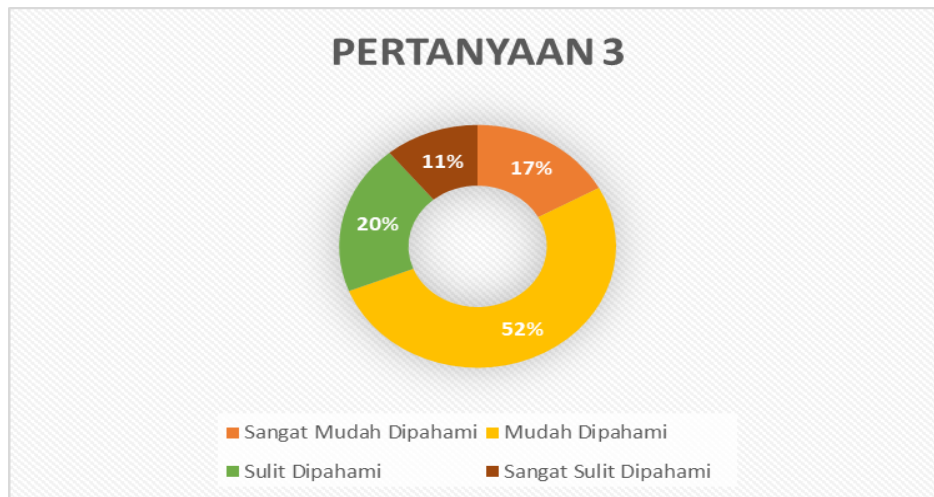
Pertanyaan 2, mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 20 responden atau 18% menjawab sangat jelas, 61 responden atau 55% menjawab jelas. Sedangkan yang lainnya, 21 responden menjawab tidak jelas, dan 9 responden menjawab sangat tidak jelas.



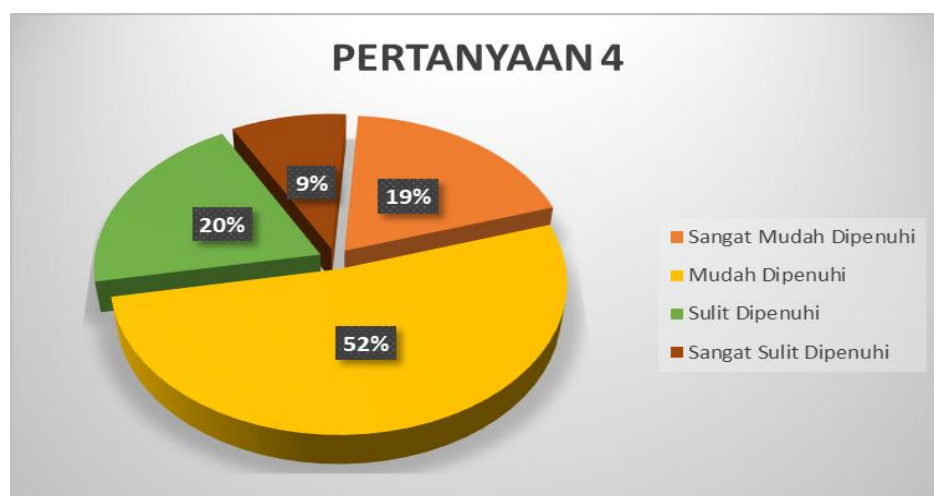
Pertanyaan 3, mengenai kemudahan tentang persyaratan pelayanan untuk dipahami.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 19 responden atau 17% menjawab sangat mudah dipahami, 58 responden atau 52% menjawab mudah dipahami. Sedangkan yang lainnya, 22 responden menjawab sulit dipahami, dan 12 responden menjawab sangat sulit dipahami.



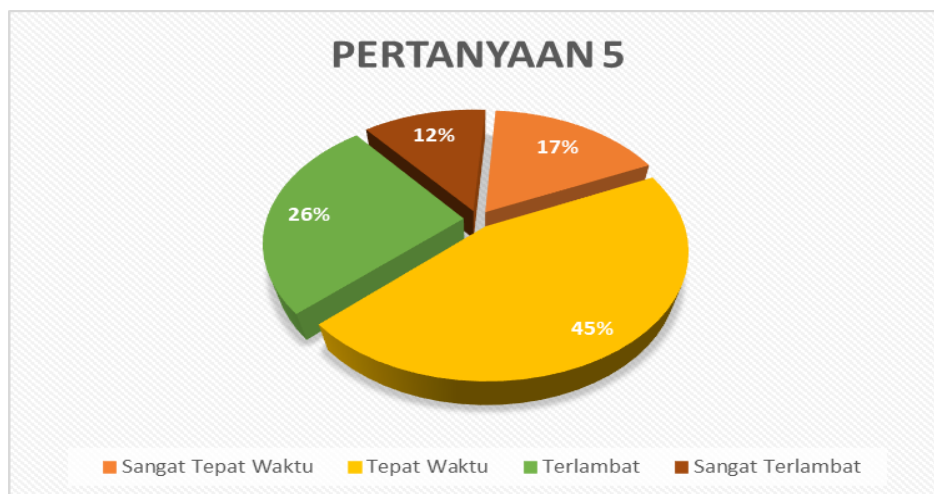
Pertanyaan 4, mengenai kemudahan tentang prosedur pelayanan untuk dipenuhi.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 21 responden atau 19% menjawab sangat mudah dipenuhi, 58 responden atau 52% menjawab mudah dipenuhi. Sedangkan yang lainnya, 22 responden menjawab sulit dipenuhi, dan 10 responden menjawab sangat sulit dipenuhi.



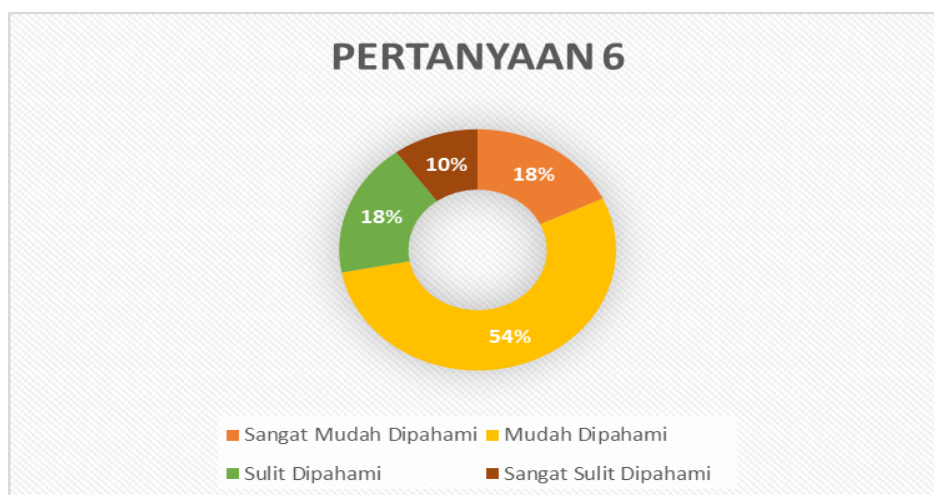
Pertanyaan 5, mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinformasikan.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 19 responden atau 17% menjawab sangat tepat waktu, 50 responden atau 45% menjawab tepat waktu. Sedangkan yang lainnya, 29 responden menjawab terlambat, dan 13 responden menjawab sangat terlambat.



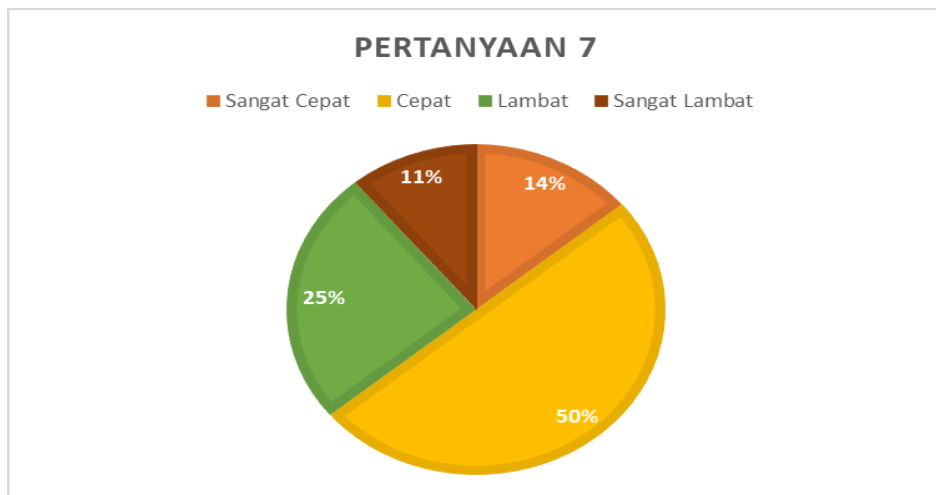
Pertanyaan 6, mengenai kemudahan tentang prosedur pelayanan untuk dipahami.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 20 responden atau 18% menjawab sangat mudah dipahami, 60 responden atau 54% menjawab mudah dipahami. Sedangkan yang lainnya, 20 responden menjawab sulit dipahami, dan 11 responden menjawab sangat sulit dipahami.



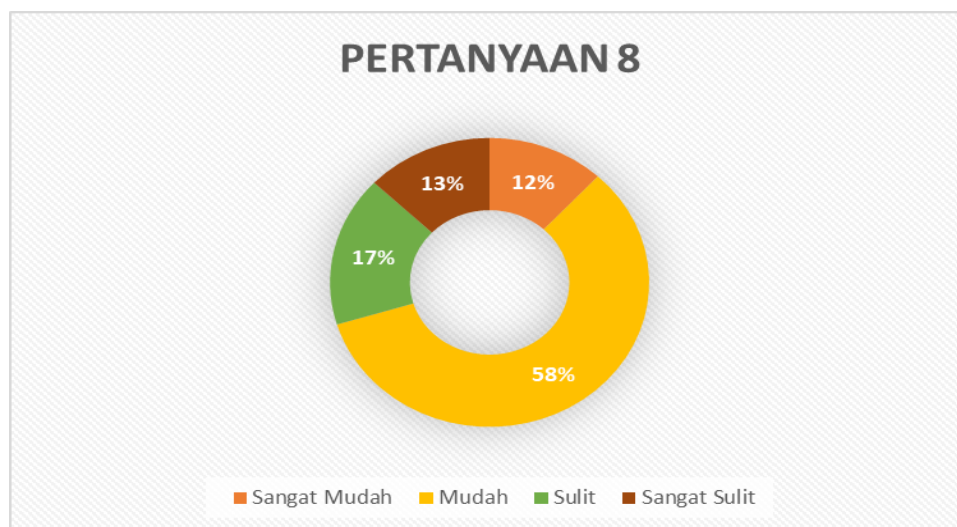
Pertanyaan 7, mengenai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 16 responden atau 14% menjawab sangat cepat, 55 responden atau 50% menjawab cepat. Sedangkan yang lainnya, 28 responden menjawab lambat, dan 12 responden menjawab sangat lambat



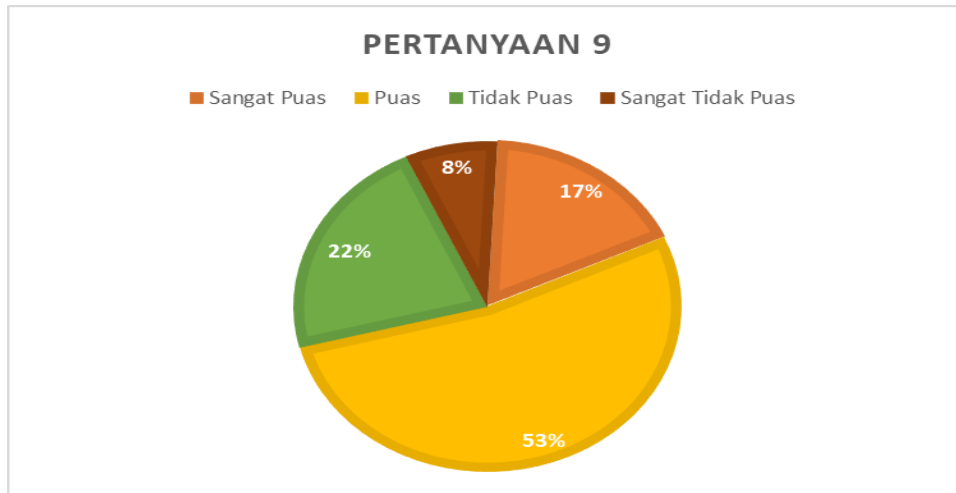
Pertanyaan 8, mengenai kemudahan tentang persyaratan pelayanan untuk diperoleh.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 13 responden atau 12% menjawab sangat mudah, 65 responden atau 59% menjawab mudah. Sedangkan yang lainnya, 19 responden menjawab sulit, dan 14 responden menjawab sangat sulit.



Pertanyaan 9, mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 20 responden atau 18% menjawab sangat puas, 56 responden atau 55% menjawab puas. Sedangkan yang lainnya, 26 responden menjawab tidak puas, dan 9 responden menjawab sangat tidak puas.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4. 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap Pelayanan Informasi Publik pada Kementerian PUPR maka didapat hasilnya:

- Dari hasil perhitungan skor tertinggi ada pada aspek kemudahan tentang persyaratan pelayanan untuk diperoleh. Hal Ini menunjukkan bahwa seluruh persyaratan dapat dipenuhi dengan dengan mudah oleh publik, tidak perlu persyaratan yang terlalu banyak dan berbelit untuk mendapatkan layanan informasi Kementerian PUPR.
- Selanjutnya, kompetensi pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan mendapat skor tertinggi kedua dari sisi kinerja pelayanan informasi di Kementerian PUPR. Responden menilai bahwa petugas pelaksana pelayanan informasi publik cukup baik sehingga sistem dapat berjalan secara benar. Ini menunjukkan sikap petugas pelayanan yang cukup cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan pelayanan informasi. Masyarakat merasa harapannya sudah terpenuhi.
- Namun satu hal yang masih mengganggu kinerja pelayanan informasi Kementerian PUPR, yaitu ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinformasikan, yang mendapat skor paling rendah berada pada rentang penilaian yang kurang baik. Ini juga menunjukkan penilaian terburuk ada pada persoalan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinformasikan masih tidak sesuai dengan harapan publik. Harapan masyarakat, pelayanan informasi publik yang diberikan Kementerian PUPR bisa lebih tepat waktu tanpa mengurangi kualitas.
- Dengan demikian Kinerja Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Tahun 2021 disimpulkan Baik.

4. 2. Rekomendasi.

- Perlu dilakukan inovasi dalam hal pengemasan pengumuman informasi mengenai persyaratan permohonan misalkan menggunakan video animasi ataupun infografis. Kemudian memperbanyak media yang digunakan untuk menyebarluaskan pengumuman tersebut.

- Perlu peningkatan sistem yang lebih efektif dan efisien guna memenuhi harapan masyarakat mengenai informasi waktu penyelesaian dalam suatu layanan.
- Harus ada publikasi dan peningkatan sistem mengenai suatu layanan termasuk yang berbayar atau gratis guna mencapai apa yang diharapkan oleh masyarakat.
- Perlu ada pengumuman bahwa layanan informasi di Kementerian PUPR tidak dikenakan biaya. Namun di setiap PPID untuk penggandaan dokumen terkait informasi yang dibutuhkan, maka dikenakan biaya pengganti untuk penggandaan.
- Dari data tersebut disimpulkan diperlukan upaya-upaya publikasi dan peningkatan sistem mengenai informasi daftar produk/jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat. Diperlukan upaya peningkatan sistem agar dapat memenuhi harapan masyarakat.
- Prestasi ini perlu dipertahankan perlu dipertahankan namun perlu terus dilakukan perbaikan, karena kualitas dan harapan sama.
- Karena masih ada yang sangat tidak suka dengan kualitas pelayanan petugas ataupun aplikasi sistemnya, maka perlu ada perubahan agar lebih bisa diterima masyarakat. Untuk itu, diperlukan peningkatan sumber daya manusia dan peningkatan sistem agar pengaduan bisa diproses dengan cepat dan dapat mencapai kualitas layanan yang maksimal.
- Pada survei berikutnya dilakukan rekapitulasi terhadap jenis informasi yang paling banyak diminta publik, sehingga bisa membuat *frequently asked questions* (FAQ) yang akan berguna bagi pelaksanaan informasi di Kementerian PUPR.