

# Laporan Kepuasan Masyarakat PPID

Periode II Tahun 2022

# Kata Pengantar

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kepada kehadirat-Nya, sehingga Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik BKKBN dapat melaksanakan Survei terhadap Pelayanan Informasi Publik Tahun 2022 Periode 2 bisa berjalan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi, bahan analisa, dan evaluasi kegiatan Pelayanan Informasi yang dilakukan oleh Direktorat Teknologi Informasi dan Data Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Informasi Publik BKKBN.

Pada kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 2022 Periode 2, laporan disusun berdasarkan hasil survei yang telah kami terima melalui sistem survei online mulai dari bulan Juli hingga Desember 2022.

Kami berharap bahwa laporan ini dapat menjadi bahan analisa dan evaluasi, serta referensi perbaikan Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik di BKKBN.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya BKKBN sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Jakarta, Desember 2022  
Pusat Informasi dan Dokumentasi Publik  
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional

# Ringkasan Eksekutif

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan hal penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan informasi. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik BKKBN melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penyebaran kuesioner disampaikan secara online mulai bulan Juli hingga Desember 2022. Responden pada survei IKM ini merupakan para pemohon informasi publik melalui menu Survei Kepuasan Masyarakat di laman [www.e-ppid.bkkbn.go.id](http://www.e-ppid.bkkbn.go.id) sejumlah 101 responden. Pelaksanaan survei IKM merupakan wujud kepatuhan PPID BKKBN atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan demikian, survei menggunakan berbagai indikator yang telah ditentukan pada PermenPANRB tersebut.

Survei IKM Periode 2 tahun 2022 dilakukan secara online dengan menggunakan metode kuantitatif. Penggunaan survei online 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. Dengan menggunakan survei online, pertanyaan dapat diunggah secara online, kemudian tautan survei disebarikan kepada calon responden. Jawaban dari responden kemudian dianalisa dalam bentuk data dan grafik, serta disusun narasi pada laporan untuk memudahkan pembaca untuk memahami hasil survei.

Hasil Survei IKM 2022 Periode 2 menunjukkan hasil yang positif, tidak jauh berbeda dibanding dengan survei pada periode 1 di tahun yang sama yaitu di 85,51. Dengan demikian, mutu PPID BKKBN mendapatkan nilai akhir A (Sangat Baik). Terdapat 3 (tiga) aspek dengan hasil nilai IKM tertinggi, yaitu pada aspek Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Kejelasan Informasi yang Diberikan Petugas Pelayanan, Kepuasan Layanan yang diberikan oleh Petugas PPID BKKBN. Namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu aspek "Kepuasan Layanan yang diberikan oleh Petugas PPID BKKBN."

# Daftar Isi

## KATA PENGANTAR RINGKASAN EKSEKUTIF

### I. PENDAHULUAN

<i>Latar Belakang</i>	5
<i>Maksud dan Tujuan</i>	6
<i>Sasaran Penyusunan</i>	6
<i>Ruang Lingkup</i>	6

### II. METODE PENGOLAHAN DATA

<i>Konsep dan Definisi</i>	7
<i>Tahapan</i>	8
<i>Teknik Survei Kepuasan Masyarakat</i>	8

### III. ANALISIS HASIL SURVEI

<i>Identitas Responden</i>	9
<i>Hasil Survei</i>	11
<i>Saran dan Masukan Responden</i>	24

### IV. KESIMPULAN

<i>Lampiran</i>	25
<i>Kuesioner</i>	26

# 1. Pendahuluan

## A. Latar Belakang

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID BKKBN melalui survei dan evaluasi. Adapun unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang disurvei, meliputi: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk, kompetensi, perilaku, maklumat dan keberatan. Unsur tersebut merupakan komponen yang terdapat pada standar layanan informasi yang digunakan dalam operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

Responden yang disurvei adalah pemohon/pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh BKKBN, baik datang langsung ke meja layanan maupun melalui media online sebanyak 101 orang.

Diharapkan dari survei yang dilakukan ini dapat diketahui kelemahannya dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Dasar hukum penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

- 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.

## B. Maksud dan Tujuan

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BKKBN. Sedangkan tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mendapatkan feedback atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID BKKBN kepada masyarakat.

## C. Sasaran Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat ini Sasarannya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan. Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat maka akan dapat diperoleh banyak manfaat antara lain:

- Mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggara pelayanan publik PPID;
- Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PPID
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan pada PPID.
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## D. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) dilaksanakan terhadap 101 responden Pemerintah Pusat dan Daerah, LSM, Mahasiswa/Pelajar serta masyarakat yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Survei tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan pemohon informasi yang datang langsung ke meja layanan informasi publik dengan periode waktu bulan Juli hingga Desember 2022.

## 2. Metode Pengolahan Data

### A. Konsep dan Definisi

Pada dasarnya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan tersebut meliputi:

**1****Kualitas Pelayanan**

adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

**2****Persyaratan**

adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**3****Prosedur**

adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**4****Waktu Pelayanan**

adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**5****Biaya / Tarif**

adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

**6****Kecepatan Petugas**

adalah kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan informasi.

7

**Kompetensi Pelaksanaan**

adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

8

**Ketepatan Waktu**

adalah masa dalam menjawab permohonan informasi agar tepat waktu.

9

**Kepuasan Pelayanan**

adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## B. Tahapan

Unsur Survei Kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

## C. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

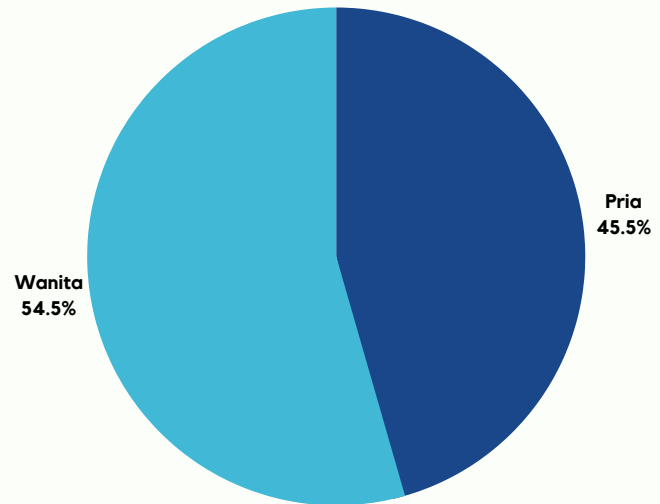
Survei Kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisian Kuesioner terhadap pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan informasi publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BKKBN.



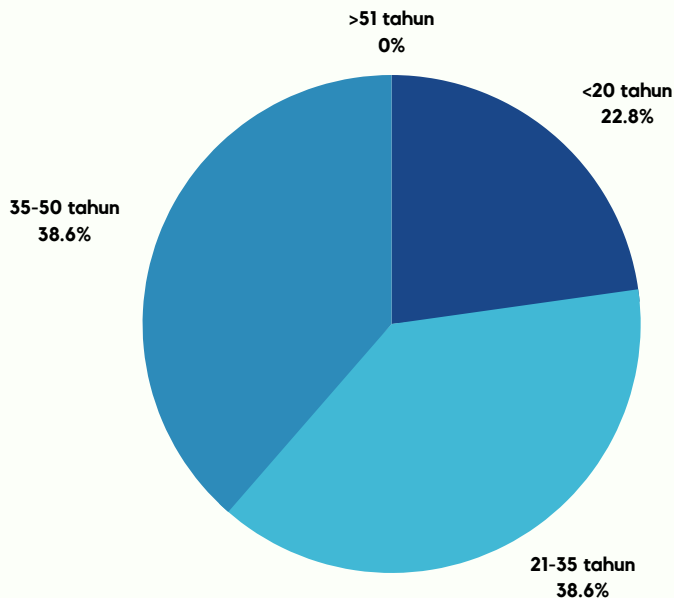
# 3. Analisis Hasil Survei

## A. Identitas Responden

Pada Survei Kepuasan PPID BKKBN 2022 Periode 2 sebanyak 101 responden yang memberikan jawaban secara lengkap. Responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 46% (46 responden), sementara responden wanita sebanyak 54% (55 responden).



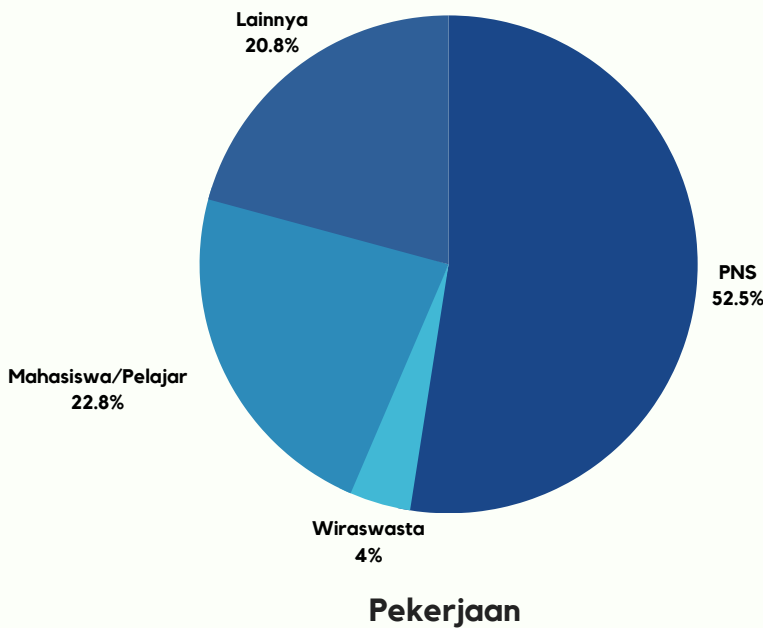
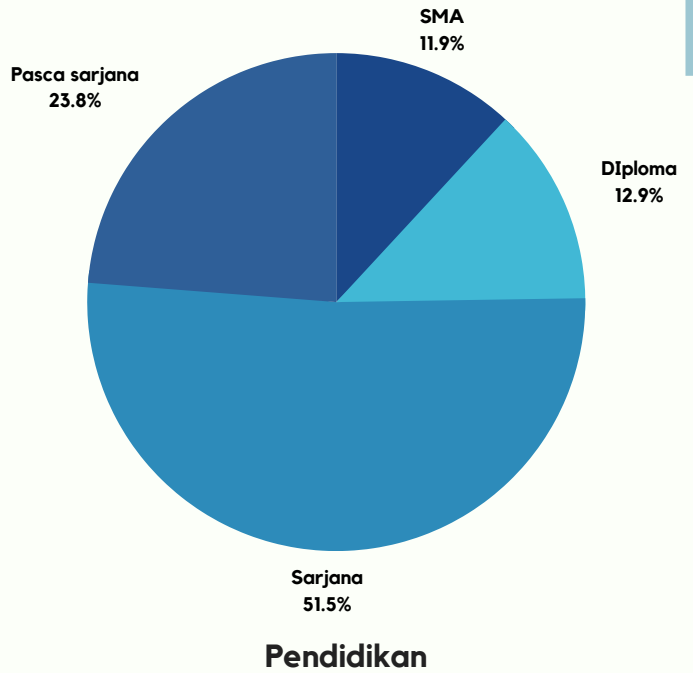
Jenis Kelamin



Usia

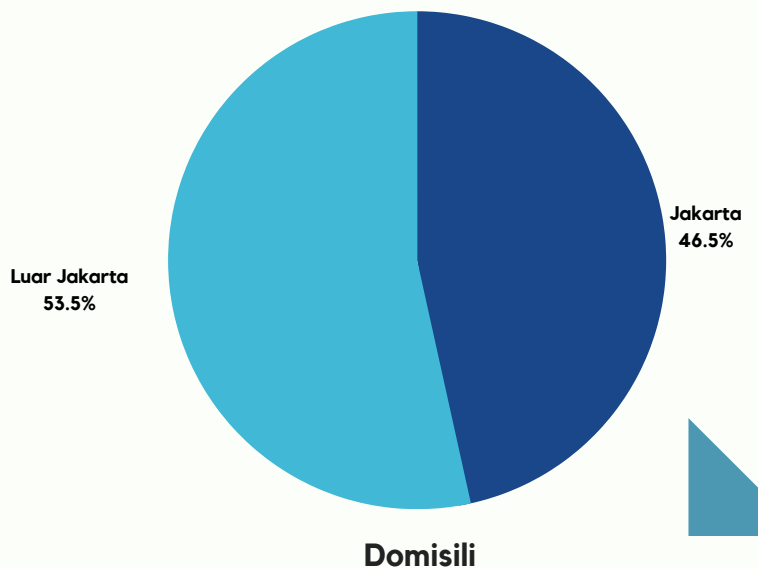
Pada Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN ini, responden dengan rentang usia 21-35 tahun dan rentang usia 35-50 tahun merupakan responden dengan partisipasi terbanyak yaitu 39% dengan masing-masing jumlah responden sebanyak 39 responden, pada posisi selanjutnya adalah rentang <20 tahun sebanyak 23% (23 responden), dan usia >51 tahun yang paling sedikit berpartisipasi sebanyak 0% (0 responden).

Terdapat keanekaragaman pada aspek tingkat pendidikan responden pada Survei Kepuasan Masyarakat PPID 2022 periode 2, jenjang pendidikan Sarjana yang paling mendominasi dengan responden sebanyak 51% (52 responden). Kemudian disusul pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 24% (24 responden) lalu pendidikan Diploma sebanyak 13% (13 responden) dan paling sedikit yang memberikan jawaban pada tingkat pendidikan SMA dengan responden sebanyak 12 responden.



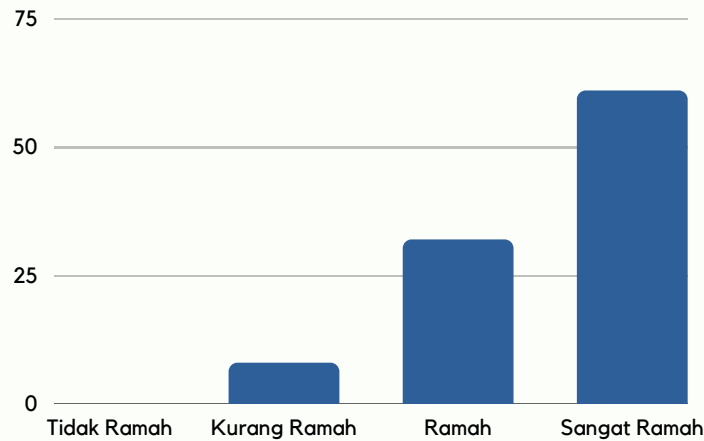
Terdapat keanekaragaman pada aspek jenis pekerjaan responden, pada Survei Kepuasan Masyarakat 2022 periode 2. Responden yang pekerjaannya sebagai PNS sebanyak 52% (53 responden), berasal dari Wiraswasta sebanyak 4% (4 responden), berasal dari Mahasiswa / Pelajar sebanyak 23% (23 responden) dan pekerjaan lainnya sebanyak 21% (21 responden).

Kondisi Demografi responden pada Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN 2022 Periode 2 diketahui sebesar 53% (54 orang) berasal dari luar Jakarta dan 47% (47 orang) berasal dari Jakarta. Berdasarkan kondisi demografis responden, maka pemanfaatan media daring cukup optimal karena sudah menjangkau pemohon informasi dari luar Jakarta.



## B. Hasil Survei

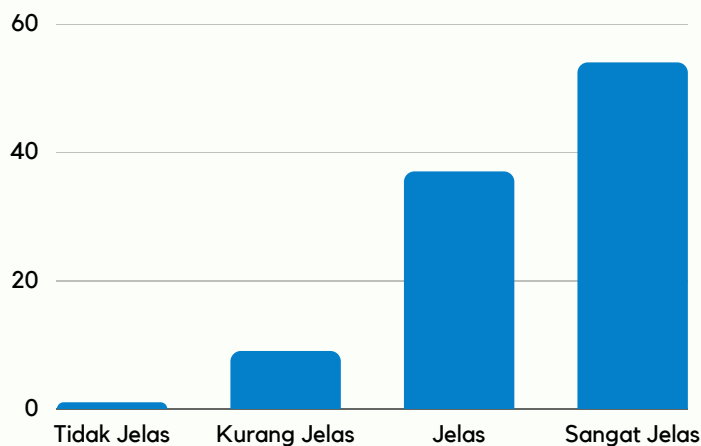
### Aspek 1: Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan



Petugas pelayanan informasi memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan maklumat pelayanan informasi publik. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN 2022 Periode 2, sebanyak 61 responden (60,40%) menjawab "Sangat Ramah" dan 32 responden (31,68%) menjawab "Ramah". Namun masih ada 8 responden (7,92%) yang menjawab "Kurang Ramah".

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam aspek tersebut, petugas pelayanan informasi Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional telah memberikan pelayanan yang sangat ramah dan jelas.

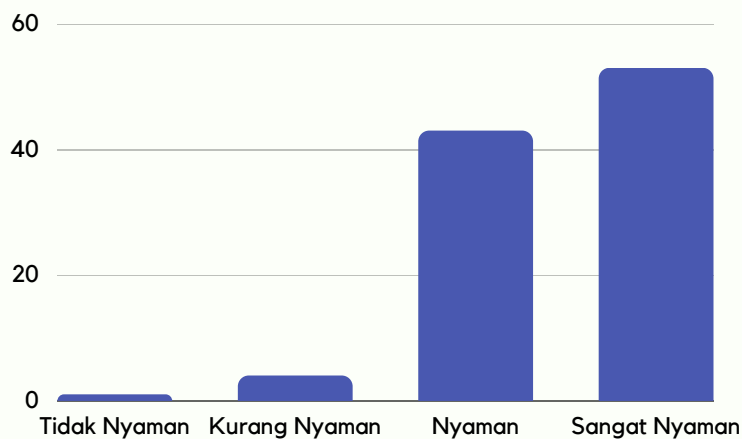
### Aspek 2: Kejelasan Informasi yang Diberikan Petugas Pelayanan



Pada aspek kejelasan informasi dan kemampuan petugas pelayanan informasi, sebanyak 54 responden (53,47%) menjawab "Sangat Jelas" dan 37 responden (36,63%) menjawab "Jelas". Namun masih terdapat 9 responden (8,91%) yang menjawab "Kurang Jelas" dan 1 responden menjawab "Tidak Jelas".

Oleh karena itu petugas pelayanan perlu secara rutin mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman mengenai kebijakan maupun informasi terkini yang ada di lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional.

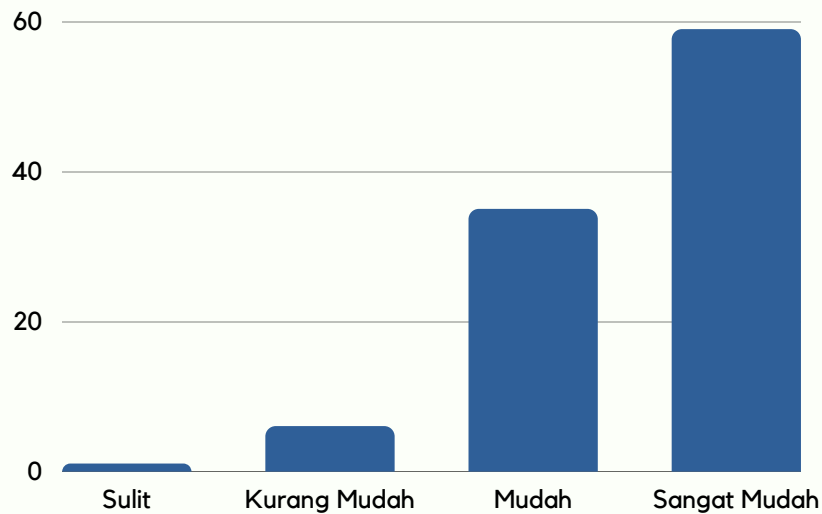
### Aspek 3: Kenyamanan dalam Menyampaikan Permohonan Informasi



Pada aspek kenyamanan dalam menyampaikan permohonan informasi. Sebanyak 53 responden (52,48%) menjawab "Sangat Nyaman" dan 43 responden (42,57%) menjawab "Nyaman". Namun masih terdapat 4 responden menjawab "Kurang Nyaman" dan 1 responden menjawab "Tidak Nyaman".

Dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kenyamanan dalam menyampaikan permohonan informasi, petugas pelayanan informasi BKKBN telah memberikan pelayanan yang ramah dan jelas serta sangat nyaman. Walaupun begitu masih terdapat beberapa fasilitas penunjang dan kemampuan petugas yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada publik. Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan layanan untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon informasi serta meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi kepada pemohon.

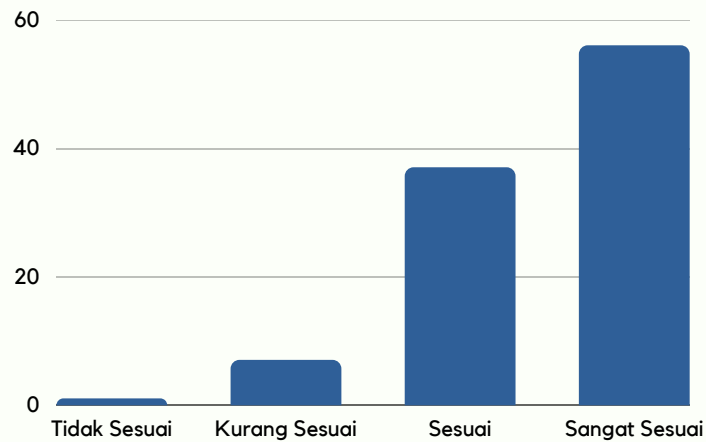
#### Aspek 4: Kemudahan Prosedur Informasi Publik



Prosedur/alur pelayanan informasi publik Badan Kependudukan dan Keluarga Nasional (BKKBN) dilaksanakan berdasarkan Peraturan Kepala BKKBN No.163/PER/D2/2011 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan informasi melalui berbagai saluran yang dimiliki oleh BKKBN dan berhak memperoleh jawaban atas permohonan informasi dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja. Apabila petugas tidak memiliki informasi yang dibutuhkan oleh pemohon informasi, maka petugas akan meneruskan permohonan informasi tersebut ke unit-unit terkait.

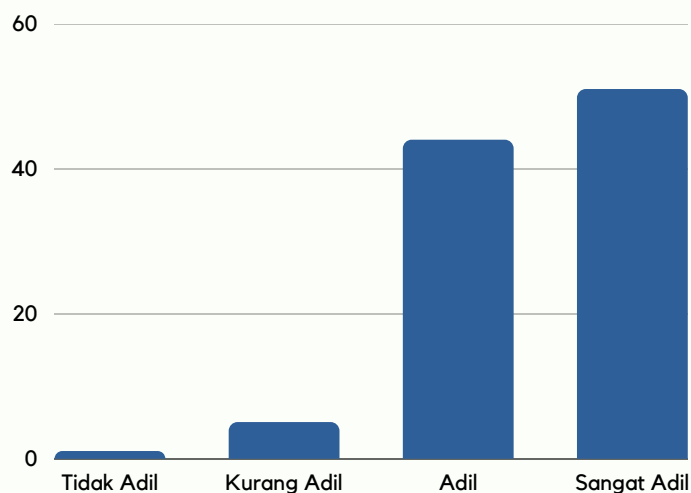
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN 2022 Periode 2 untuk aspek kemudahan prosedur/alur pelayanan informasi, sebanyak 59 responden (58,42%) menjawab "Sangat Mudah" dan 35 responden (34,65%) menjawab "Mudah". Namun masih terdapat 6 responden (5,94%) yang menjawab prosedur pelayanan informasi publik "Kurang Mudah" dan sebanyak 1 responden menjawab "Tidak Mudah".

## Aspek 5: Kesesuaian Persyaratan Permohonan Informasi Publik



Pemohon Informasi diminta untuk menyebutkan nama, alamat, jenis informasi yang diminta, bentuk informasi yang diinginkan dan cara penyampaian informasi yang diinginkan sebagai persyaratan permohonan informasi. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN 2022 Periode 2 untuk aspek kesesuaian persyaratan permohonan informasi, sebanyak 56 responden (55,45%) menjawab "Sangat Sesuai", dan 37 responden (33,63%) menjawab "Sesuai". Namun masih terdapat 7 responden (6,93%) yang menjawab persyaratan permohonan informasi publik "Kurang Sesuai" dan 1 responden menjawab "Tidak Sesuai". Hal ini disebabkan responden belum memahami perbedaan antara persyaratan permohonan informasi dengan persyaratan perizinan.

## Aspek 6: Keadilan atau Kesetaraan untuk Mendapatkan Informasi



Petugas pelayanan informasi publik harus memberikan pelayanan secara adil dan tanpa diskriminasi kepada seluruh Pemohon Informasi.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN 2022 periode 2, pada aspek keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan informasi, sebanyak 51 responden (50,50%) menjawab bahwa petugas memberikan layanan secara "Sangat Adil" dan tidak diskriminatif, sebanyak 44 responden (43,56%) menjawab "Adil", sedangkan 5 responden (4,95%) merasa "Kurang Adil" dan 1 responden menjawab "Tidak Adil". Menurut analisis, para responden yang merasa tidak adil adalah saat pengajuan informasinya ditolak karena tidak dapat memenuhi persyaratan prosedur pelayanan yang berlaku.

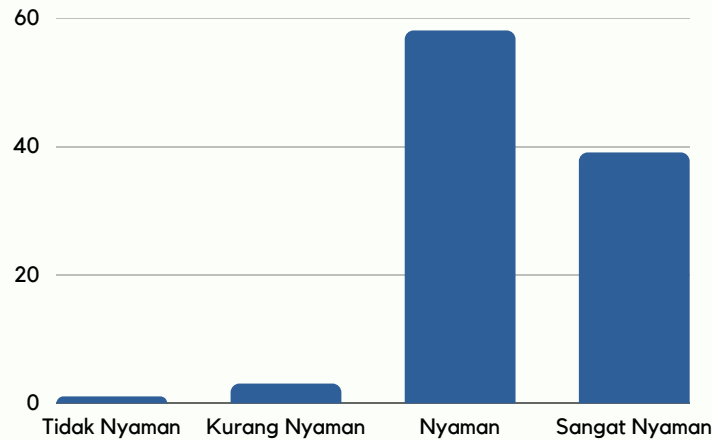
### Aspek 7: Kesesuaian Pelaksanaan Waktu Pelayanan



Pelayanan informasi publik di BKKBN dilaksanakan pada hari Senin-Jumat mulai pukul 08.00 - 16.30 WIB. Informasi yang diterima di luar waktu operasional akan dibalas pada hari kerja berikutnya.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN 2022 periode 2 untuk aspek kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan sebanyak 50 responden (49,50%) menjawab "Sangat Tepat Waktu", dan 38 responden (37,62%) menjawab "Tepat Waktu". Namun masih terdapat 13 responden (12,87%) yang menjawab "Kurang Tepat Waktu". Informasi mengenai waktu operasional pelayanan informasi publik perlu disampaikan ke masyarakat melalui situs atau media sosial yang ada di BKKBN.

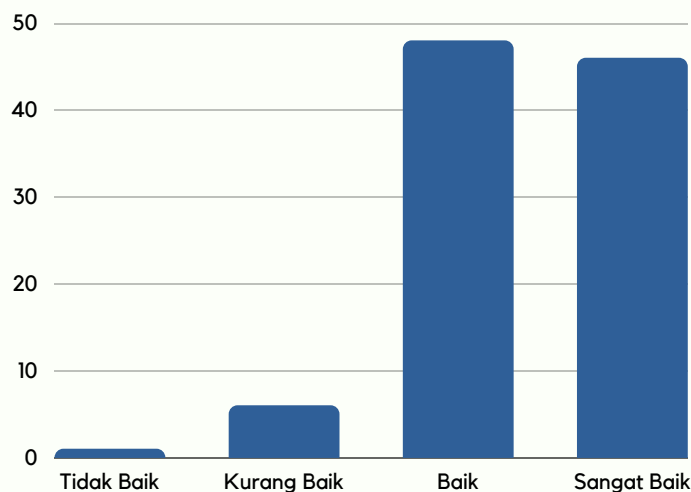
## Aspek 8: Kenyamanan Fasilitas Ruang Tunggu



Unit Pelayanan Informasi Publik telah menyiapkan sarana dan prasarana guna meningkatkan kenyamanan fasilitas ruang tunggu saat masyarakat melakukan permohonan informasi. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN 2022 Periode 2 untuk aspek kenyamanan fasilitas ruang tunggu, sebanyak 39 responden (38,61%) menjawab "Sangat Nyaman" dan 58 responden (57,43%) menjawab "Nyaman". Namun masih terdapat 3 responden (2,97%) yang menjawab "Kurang Nyaman" dan 1 responden menjawab "Tidak Nyaman".

Dapat disimpulkan bahwa dalam aspek tersebut, petugas pelayanan informasi BKKBN telah memberikan fasilitas ruang tunggu pelayanan yang nyaman. Unit Pelayanan Informasi Publik berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pemohon informasi publik. Berbagai fasilitas seperti sofa, koran harian dan televisi disediakan dan fasilitas dijaga dengan baik sehingga diharapkan tingkat kenyamanan dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.

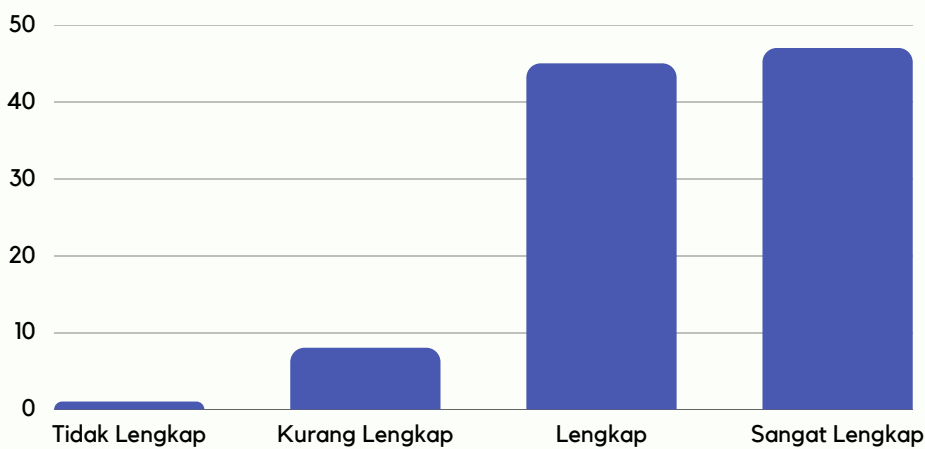
## Aspek 9: Tampilan Website e-ppid BKKBN





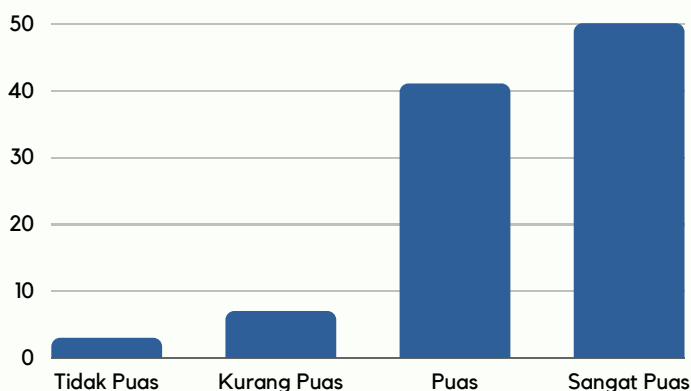
Website e-ppidBKKBN berisi informasi mengenai kebijakan dan kegiatan serta dapat diakses melalui laman <https://e-ppid.bkkbn.go.id>. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN 2022 Periode 2. Sebanyak 46 responden (45,54%) menjawab bahwa tampilan website "Sangat Baik", 48 responden (47,52%) menjawab "Baik", sedangkan 6 responden (5,94%) menjawab "Kurang Baik" dan 1 responden menjawab "Tidak Baik". Dapat disimpulkan bahwa tampilan website e-ppid BKKBN menarik.

### Aspek 10: Kelengkapan Informasi Website e-ppid BKKBN



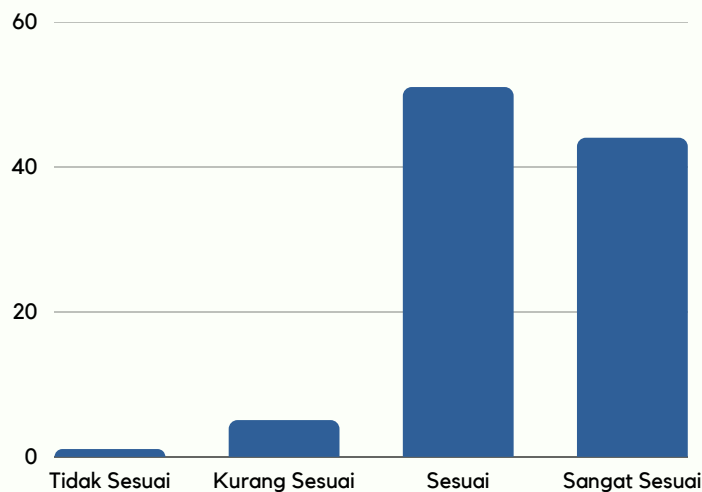
Dari aspek kelengkapan informasi pada website e-ppid BKKBN terhadap kebutuhan informasi bagi pemohon informasi, sebanyak 47 responden (46,53%) menjawab "Lengkap" dan 45 responden (44,55%) menjawab "Sangat Lengkap". Namun terdapat 8 responden (7,92%) yang menjawab "Kurang Lengkap" dan 1 responden menjawab "Tidak Lengkap". Kelengkapan informasi mempengaruhi kemudahan pemohon informasi dalam mencari informasi-informasi yang dibutuhkan di website e-ppid BKKBN. Untuk itu perlu dilakukan update informasi secara rutin pada website e-ppid BKKBN.

### Aspek 11: Kepuasan Layanan yang diberikan oleh Petugas PPID BKKBN



Aspek persepsi responden mengukur tingkat kepuasan responden terhadap sistem pelayanan yang telah diberikan petugas layanan informasi di BKKBN. Pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN tahun 2022 periode 2, terdapat 50 responden (49,50%) menjawab "Sangat Puas", 41 responden (40,59%) menjawab "Puas", sedangkan sisanya sebanyak 7 responden (6,93%) menjawab "Kurang Puas" dan 3 responden menjawab "Tidak Puas". Sebagian responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas PPID BKKBN namun masih ada juga yang menjawab tidak puas. Hal ini mungkin disebabkan dalam memberikan layanan informasi publik ada beberapa faktor diantaranya fasilitas dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi.

### Aspek 12: Kesesuaian Maklumat Pelayanan Informasi



Unit Pelayanan Informasi Publik BKKBN memiliki maklumat pelayanan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPID BKKBN Periode 2, persepsi responden terhadap kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan sebanyak 44 responden (43,56%) menjawab telah "Sangat Sesuai" dan 51 responden (50,50%) menjawab "Sesuai", namun sebanyak 5 responden (4,95%) menjawab "Kurang Sesuai" dan 1 responden menjawab "Tidak Sesuai". Dengan demikian, pelaksanaan maklumat pelayanan yang diberikan oleh petugas PPID BKKBN sudah sangat sesuai dan perlu dipertahankan.

## Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per-Responden dan Perunsur Pelayanan Informasi Publik BKKBN Tahun 2022 Periode 2

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
14	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
15	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
16	3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1
17	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
18	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
20	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3

21	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
22	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2
25	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
29	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
30	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2
35	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
38	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
43	2	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

46	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
47	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3
48	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3
51	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
52	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
53	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
54	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
56	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
57	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
58	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4
59	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
60	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
68	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3

71	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
73	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
78	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
92	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
98	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	268	259	264	268	264	261	257	258	256	259	256	262
NRR	3,53	3,4	3,47	3,53	3,47	3,43	3,38	3,39	3,37	3,41	3,37	3,45
NRR TERTIMBANG	0,29	0,28	0,29	0,29	0,29	0,29	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,27
JUMLAH INDEKS PELUANG	3,42											
<b>IKM</b>	<b>85,51</b>											

## B. Saran dan Masukan Responden

Pada survei IKM Tahun 2022 Periode 2, terdapat bagian saran dan masukan yang dapat diisi oleh responden, dan merupakan bagian yang penting dari survei karena menggambarkan ekspektasi masyarakat yang mengajukan permohonan informasi melalui berbagai saluran informasi yang disediakan serta tingkat pemahaman responden terhadap layanan informasi publik di BKKBN. Masukan yang paling banyak untuk pelayanan seperti:

1

Rutin melakukan pemutakhiran data dan informasi di situs PPID BKKBN agar masyarakat dapat mencari informasi secara mandiri.

2

Diharapkan agar Kapasitas SDM Pengelola Informasi Publik dapat terus ditingkatkan dengan menyelenggarakan kegiatan peningkatan kompetensi dan bimbingan teknis serta *knowledge sharing*.

3

Pelayanan Informasi Publik perlu menambahkan saluran informasi seperti whatsapp chat atau live chat untuk memudahkan pemohon informasi dalam melakukan konsultasi dan penyampaian keluhan.



## 4. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Periode 2 yang dilaksanakan dari bulan Juli sampai dengan Desember 2022 berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BKKBN, sebagai berikut:

**1**

Jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Periode 2 adalah 101 responden;

**2**

Nilai akhir survei IKM Tahun 2022 periode 2 adalah 85,51 atau mengalami kenaikan 0,19 dibandingkan dengan nilai akhir survei pada periode 1 di tahun yang sama, yaitu 85,32. Kenaikan ini tidak terlalu signifikan tetapi hal ini juga menjadi tanda untuk terus meningkatkan pelayanan informasi oleh pengelola informasi publik di BKKBN.

**3**

Berdasarkan hasil survei pada tahun 2022 periode 2, Mutu Layanan Informasi Publik BKKBN mendapatkan nilai akhir 85,51 atau predikat A (amat baik).

**4**

Indeks per unsur layanan yang paling dominan adalah unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Kejelasan Informasi yang Diberikan Petugas Pelayanan dan Kepuasan Layanan yang diberikan oleh Petugas PPID BKKBN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK  
BADAN KEPENDUDUKAN DAN  
KELUARGA BERENCANA NASIONAL (BKKBN)**

Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik di Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). Berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami berharap mendapat gambaran mengenai apa yang harus dilakukan untuk lebih meningkatkan layanan informasi publik kepada masyarakat.

**A. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin:

Laki-Laki / Perempuan

2. Usia:

- a. <20 tahun
- b. 21-35 tahun
- c. 35-50 tahun
- d. >51 tahun

3. Pendidikan:

- A. SMA
- B. Diploma
- C. Sarjana
- D. Pasca Sarjana

4. Pekerjaan:

- a. PNS
- b. Mahasiswa/Pelajar
- c. Wiraswasta
- d. Lainnya

5. Domisili :

- a. Jakarta
- b. Luar Jakarta

**B. Pertanyaan**

- Pelayanan Petugas

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesantunan sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan informasi?

- a. Tidak ramah
- b. Kurang ramah
- c. Ramah
- d. Sangat ramah

2. Bagaimana pendapat Anda tentang penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi?

- a. Tidak jelas
- b. Kurang jelas
- c. Jelas
- d. Sangat jelas

3. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan saat melakukan permohonan informasi di PPID

BKKBN?

- a. Tidak nyaman
- b. Kurang nyaman
- c. Nyaman
- d. Sangat nyaman

- Sistem dan Prosedur Permohonan Informasi

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan persyaratan permohonan informasi publik?

- a. Sulit
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

2. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan informasi dengan jenis pelayanannya?

- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

3. Bagaimana pendapat Anda tentang keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan informasi public BKKBN?

- a. Tidak adil
- b. Kurang adil
- c. Adil
- d. Sangat adil

4. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelaksanaan jam operasional di pelayanan informasi publik BKKBN?

- a. Tidak tepat waktu
- b. Kurang tepat waktu
- c. Tepat waktu
- d. Sangat tepat waktu

5. Seberapa nyaman fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh PPID BKKBN?

- a. Tidak nyaman
- b. Kurang nyaman
- c. Nyaman
- d. Sangat nyaman

6. Seberapa baik tampilan website e-ppid yang anda lihat pada <https://e-ppid.bkkbn.go.id> ?

- a. Tidak baik
- b. Kurang baik
- c. Baik
- d. Sangat baik

7. Seberapa lengkap informasi yang ada di <https://e-ppid.bkkbn.go.id> terhadap kebutuhan informasi anda?
- Tidak lengkap
  - Kurang lengkap
  - lengkap
  - Sangat lengkap
8. Apakah Anda merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PPID BKKBN?
- Tidak puas
  - Kurang puas
  - Puas
  - Sangat puas
9. Apakah menurut Anda pelayanan di PPID BKKBN sudah sesuai dengan maklumat pelayanan?
- Tidak sesuai
  - Kurang sesuai
  - Sesuai
  - Sangat sesuai
10. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan di PPID BKKBN?
- <5 hari kerja
  - 6-12 hari kerja
  - 13-17 hari kerja
  - >17 hari kerja
11. Saat melakukan permohonan informasi ke PPID BKKBN sistem apa yang lebih anda sukai?
- email
  - surat
  - telepon
  - website
  - mobile
12. Saran untuk PPID BKKBN: .....

