

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP PENGGUNA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**  
**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI**  
**PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

**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 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 17 orang. ,Diharapkan dari survey yang dilakukan ini dapat diketahui kelemahannya dan kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik dan sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

## PENGOLAHAN DATA

**UNSUR PENILAIAN :**

U1 : PERSYARATAN

U2 : PROSEDUR

U3 : WAKTU PELAYANAN

U4 : BIAYA/TARIF

U5 : PRODUK

U6 : KOMPETENSI

U7 : PRILAKU

U8 : MAKLUMAT DAN KEBERATAN

SKOR NILAI :

NILAI 5 :           SANGAT PUAS

NILAI 4 : PUAS

NILAI 3 : CUKUP PUAS

NILAI 2 : KURANG PUAS

NILAI 1 : TIDAK PUAS

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN UNSUR PENILAIAN

[illegible]

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

NO URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	JUMLAH	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
1	4	4	3	4	3	3	4	4	29	3.63	3.01
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3.25	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3.75	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3.13	
6	3	3	1	3	1	2	3	3	19	2.38	
7	3	2	1	2	2	1	2	2	15	1.88	
8	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3.13	
9	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3.25	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3.13	
11	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.13	
12	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3.25	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3.13	
14	3	3	3	3	4	3	4	3	26	3.25	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3.132	
16	3	3	3	2	2	2	2	2	19	2.38	
17	2	2	3	3	2	3	2	2	19	2.38	

KESIMPULAN

