

2024

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN

Informasi Publik



Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi

Pemerintah Provinsi
Nusa Tenggara Timur



PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan laporan Hasil Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelayanan Informasi Publik terhadap pelayanan Keterbukaan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT Tahun 2024 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur pada umumnya dan bagi pelayanan informasi publik pada Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak, khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur khususnya Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.



LATAR BELAKANG

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari government menjadi governance, Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju governance. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap orang berhak memperoleh informasi publik dan Badan Publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik pada Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT melakukan survei untuk mendapatkan feedback / umpan balik sekaligus evaluasi atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kewajiban survei ini juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana penyelenggara layanan publik juga berkewajiban memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan serta membuat evaluasi dan laporan terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Nusa Tenggara Timur perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan

layanan dilakukan dengan belum melibatkan assesment kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan – tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan pelayanan ini sebagai bagian dari assesment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk feed back dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

TUJUAN

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan pelayanan informasi publik Tahun 2024, yaitu :

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- Mengetahui kinerja Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

MAKSUD

Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik terhadap Keterbukaan Informasi Publik Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2024 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Provinsi Nusa Tenggara Timur.

SASARAN

Sasaran survei kepuasan pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika ini adalah masyarakat yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika. Survei ini melibatkan 10 responden yang diminta untuk mengisi kuisioner yang telah disediakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Nusa Tenggara Timur.

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey yang dilaksanakan :

1. Kuisioner

Dalam penyusunan survei kepuasan pelayanan informasi publik, digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan pelayanan informasi publik.

2. Bagian Kuisioner

Kuisioner terbagi menjadi 3 bagian :

- Pedoman/Panduan pengisian survei yang menjelaskan Penilaian Indeks kepuasan masyarakat.
- Identitas Responden yang meliputi Nama, Tempat Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Organisasi/Perusahaan, Alamat, Nomor Telepon/HP dan Tanda Tangan.
- Pertanyaan Kuisioner dengan pemberian jawaban berupa nilai dan pemberian komentar oleh responden.

MANFAAT

- Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Nusa Tenggara Timur;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan Langkah perbaikan pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur;
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur, masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur;
- Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (strategy and action plan) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
- Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
- Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam upaya peningkatan kinerja karyawan;
- Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja PPID Pembantu yang ada di seluruh Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi NTT.

PENGERTIAN DAN UNSUR SURVEY

Survey Kepuasan merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja PPID Pembantu yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dan Perangkat Daerah dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Survei Kepuasan menggunakan alat bantu berupa kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung dan kepada setiap Perangkat Daerah linkgup Pemerintah Provinsi NTT. Pertanyaan kuisisioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

□ **[Persyaratan]**

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

[Prosedur]

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

[Waktu Pelayanan]

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

[Biaya/Tarif]

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara adalah gratis/tanpa biaya.

[Perilaku Pelaksanaan]

□ Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

[Kualitas Sarana Prasarana]

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu.

[Penanganan Pengaduan]

□ Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

HASIL PERHITUNGAN SURVEY

Survei kepuasan pelayanan informasi publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPID Utama Pemerintah Provinsi NTT selama Tahun 2024 dengan menggunakan 2 (dua) metode yaitu, secara tatap muka atau secara langsung pemohon informasi melakukan permohonan informasi di ruang pelayanan informasi publik PPID Utama yang berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT dan secara online/daring melalui website ppidutama.nttprov.go.id.

[Responden Berdasarkan Usia]

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur pada survei kepuasan pelayanan informasi publik PPID Utama Pemerintah Provinsi NTT adalah sebanyak :

	Online	Offline
18 - 25 Tahun	1	
26 - 35 Tahun	3	1
> 36 Tahun	2	3
Total	10	

[Responden Berdasarkan Pekerjaan]

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur pada survei kepuasan pelayanan informasi publik PPID Utama Pemerintah Provinsi NTT adalah sebanyak :

	Online	Offline
Pelajar		
Mahasiswa/i	1	
Perangkat Daerah	3	4
Lembaga		
Swasta	2	
Total	10	

[Responden Berdasarkan Jenis Kelamin]

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada survei kepuasan pelayanan informasi publik PPID Utama Pemerintah Provinsi NTT adalah sebanyak :

	Online	Offline
Laki-laki	3	2
Perempuan	3	2
Total	10	

[Responden Berdasarkan Pendidikan]

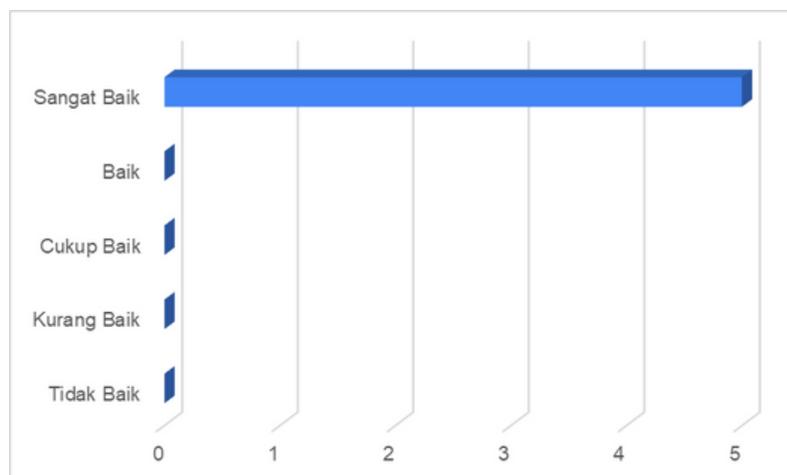
Jumlah responden berdasarkan pendidikan pada survei kepuasan pelayanan informasi publik PPID Utama Pemerintah Provinsi NTT adalah sebanyak :

	Online	Offline
Diploma		1
Sarjana	6	3
Pasca Sarjana		
Total	10	

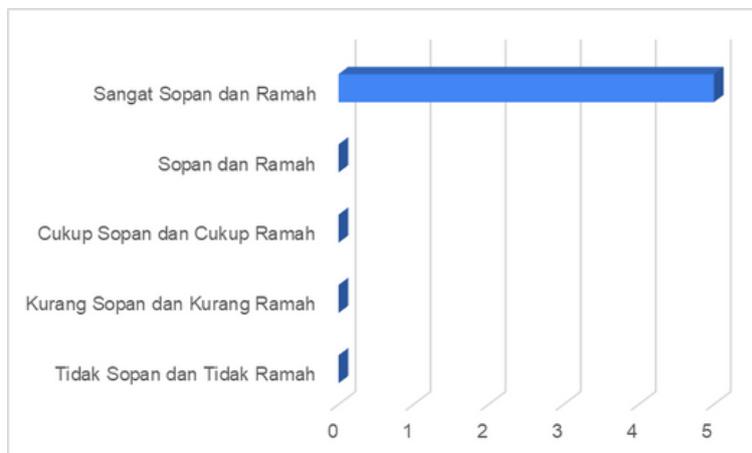
[Responden Berdasarkan Tatap Muka]

- **Petugas PPID**

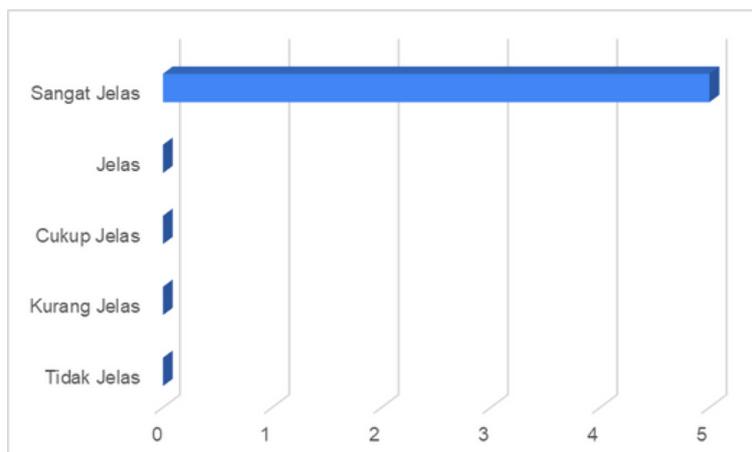
1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan petugas data dan informasi publik PPID Utama Provinsi NTT dalam memberikan pelayanan informasi publik?



2. Bagaimana pendapat anda tentang kesopanan dan keramahan petugas pelayanan informasi publik PPID Utama Provinsi NTT dalam memberikan pelayanan informasi publik?

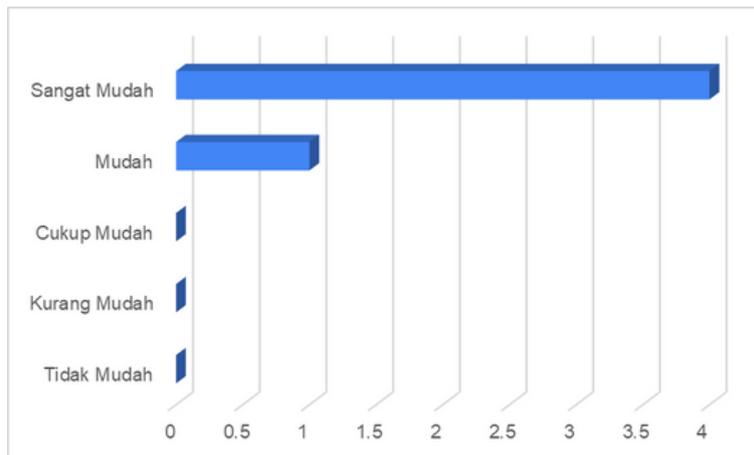


3. Bagaimana menurut anda tentang kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan informasi publik PPID Utama Provinsi NTT ketika memberikan pelayanan informasi publik?

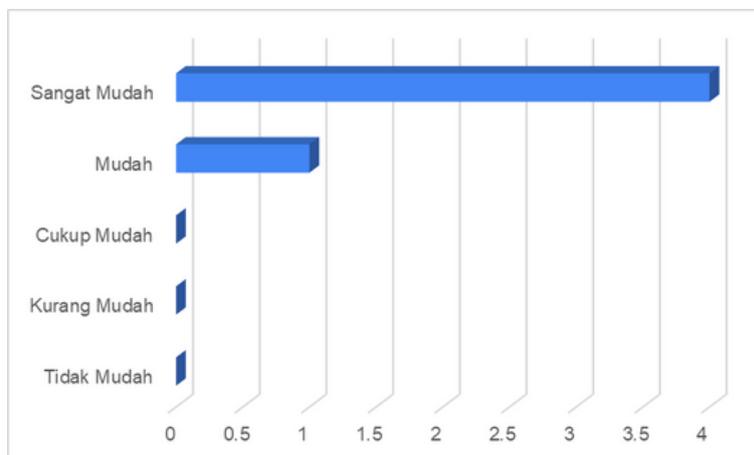


- **Mekanisme Layanan PPID Utama**

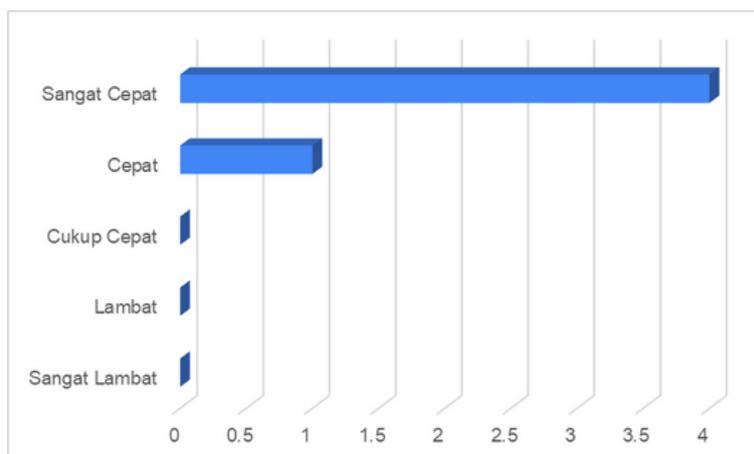
1. Bagaimana menurut anda tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan informasi publik di PPID Utama Provinsi NTT?



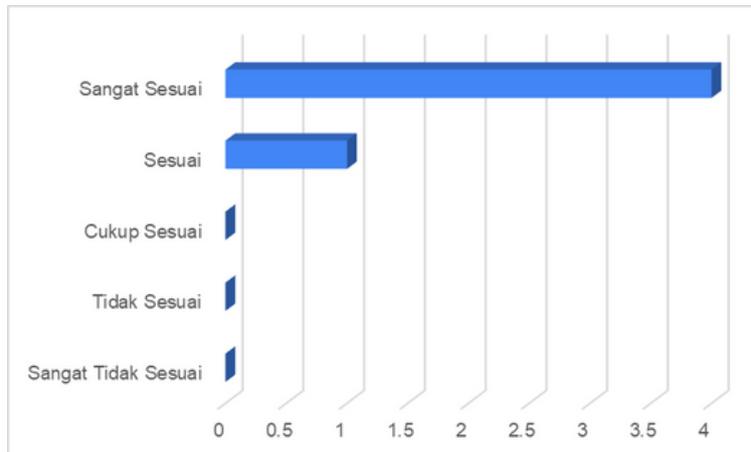
2. Bagaimana menurut anda tentang prosedur/tata cara/alur mekanisme pelayanan Informasi Publik di PPID Utama Provinsi NTT ?



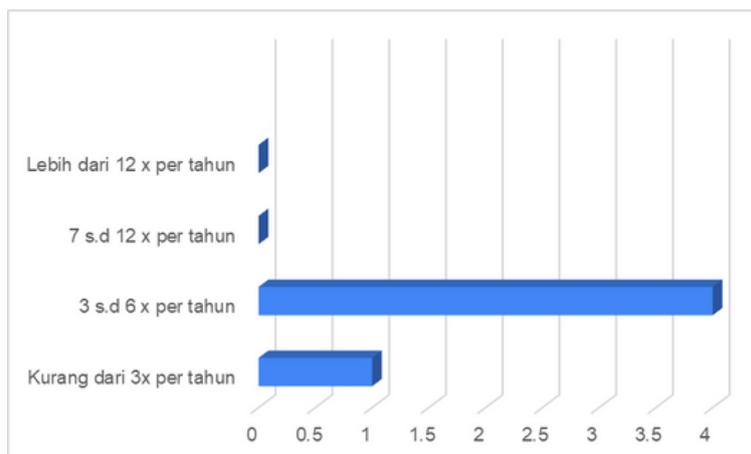
3. Bagaimana pendapat anda mengenai ketepatan waktu PPID Utama Provinsi NTT dalam memberikan pelayanan informasi publik?



4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian informasi yang diberikan oleh PPID Utama Provinsi NTT terhadap permohonan informasi publik yang diajukan?

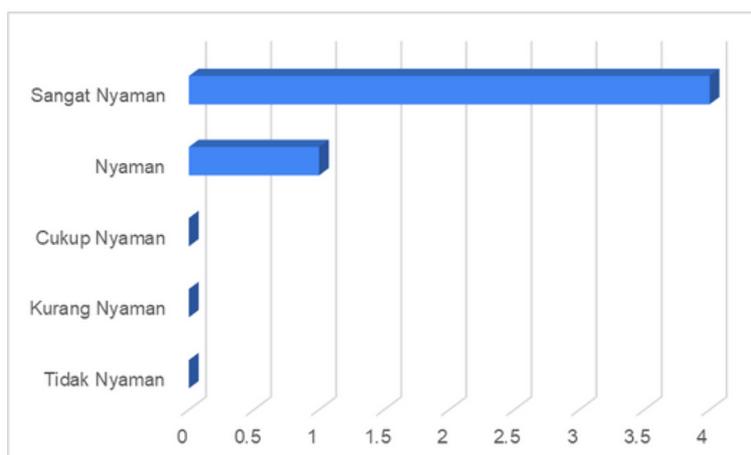


5. Dalam kurun waktu satu tahun seberapa sering anda membutuhkan informasi dari/tentang PPID Utama Provinsi NTT ?

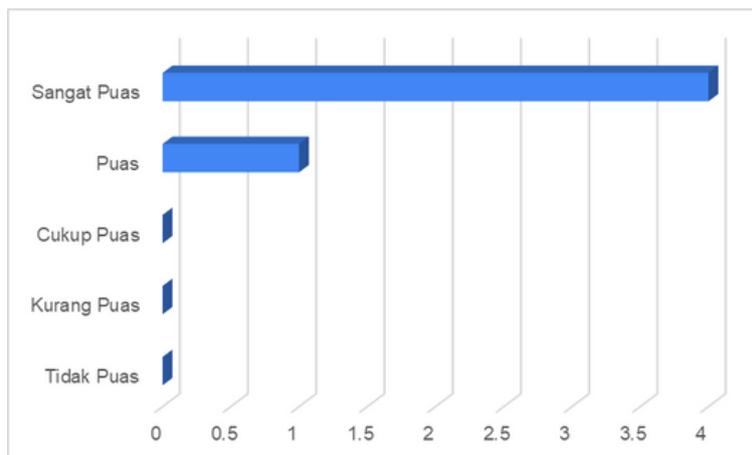


• **Fasilitas dan Komitmen Layanan PPID**

1. Bagaimana menurut anda tentang kenyamanan fasilitas pelayanan permohonan informasi publik di PPID Utama Provinsi NTT ?



2. Apakah anda puas dengan pelayanan PPID Utama Provinsi NTT ?



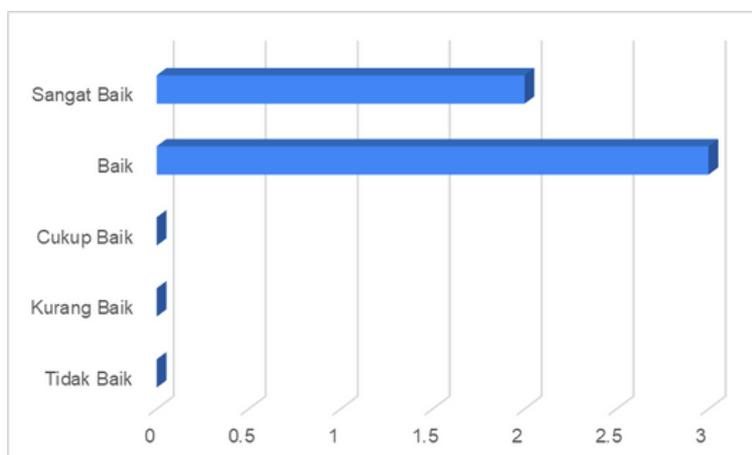
3. Tuliskan saran-saran perbaikan terhadap kemajuan dan pengembangan pelayanan informasi publik melalui PPID Utama Provinsi NTT :

- Pertahankan keramahan dalam memberikan pelayanan
- Terus di kembangkan untuk kemajuan PPID PROVINSI
- Sudah sangat baik
- saran kami kominfo propinsi dapat memberikan sosialisasi kepada daerah khususx kab TTS untuk pengelolaan PPID yg baik sesuai prosedur...

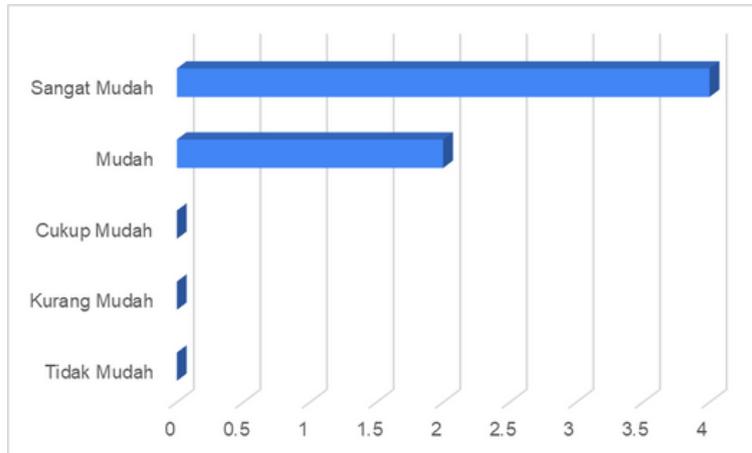
[Responden Berdasarkan Daring/Online

• Petugas PPID

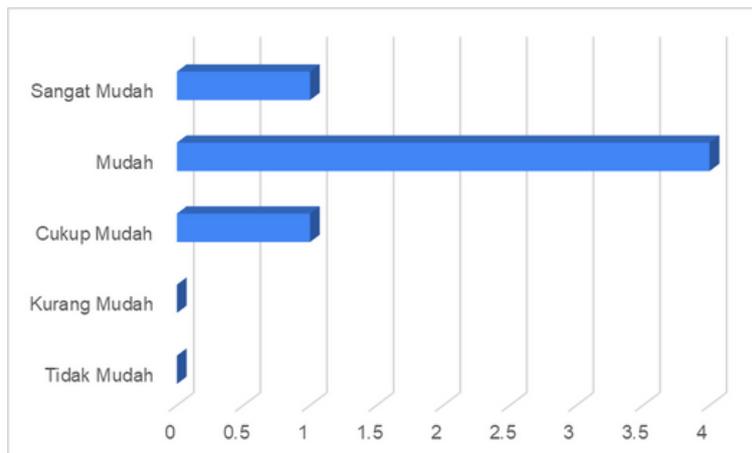
1. Bagaimana pendapat anda tentang sistem pelayanan informasi yang disediakan oleh PPID Utama Provinsi NTT secara online melalui website/aplikasi PPID?



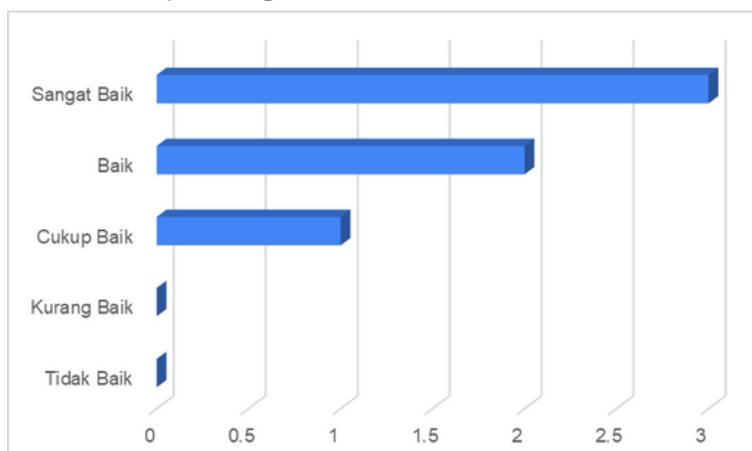
2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan dalam mengakses informasi pada website/aplikasi PPID Utama Provinsi NTT (www.ppidutama.nttprov.go.id)?



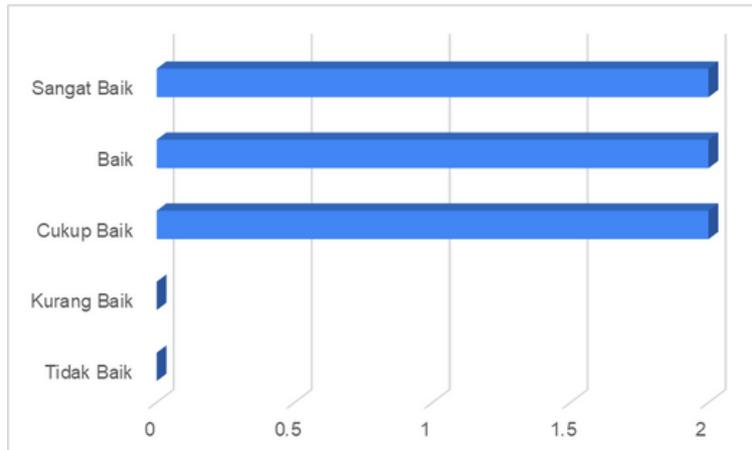
3. Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan pengajuan permohonan informasi melalui sistem permohonan informasi yang disediakan oleh PPID Utama Provinsi NTT (www.ppidutama.nttprov.go.id) saat ini?



4. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas informasi yang tersedia pada website/aplikasi PPID Utama Provinsi NTT (www.ppidutama.nttprov.go.id)

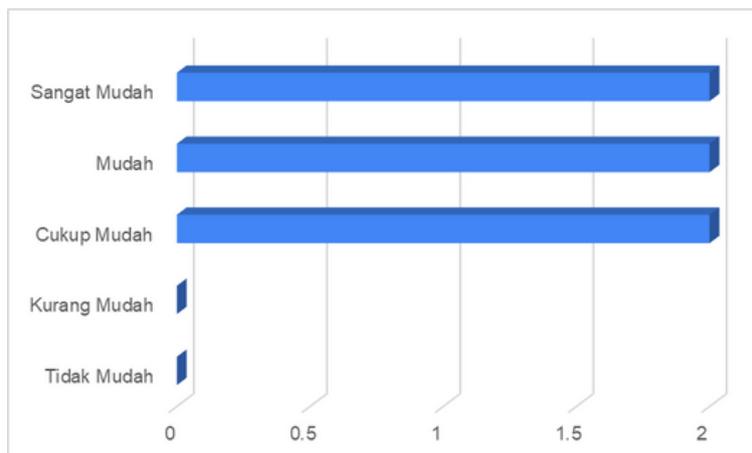


5. Seberapa baik menurut anda, tampilan pada website/aplikasi PPID Utama Provinsi NTT (www.ppidutama.nttprov.go.id)

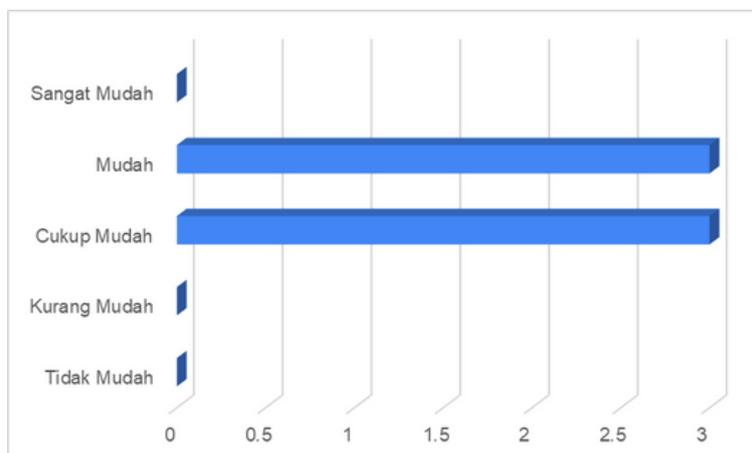


• **Mekanisme Layanan PPID Utama**

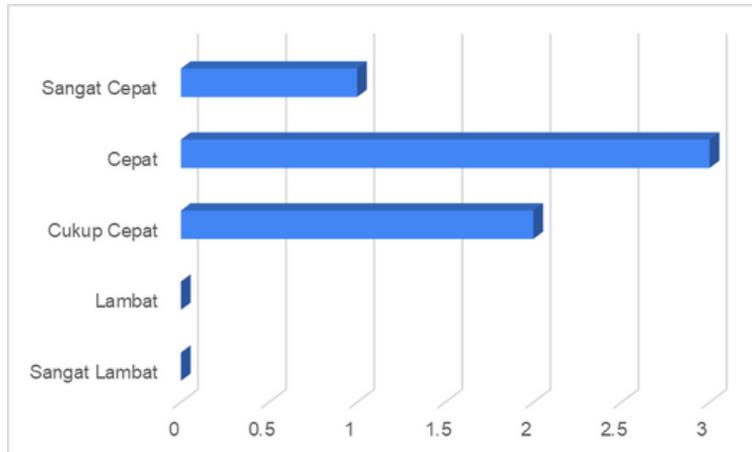
1. Bagaimana menurut anda tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan informasi publik di PPID Utama Provinsi NTT?



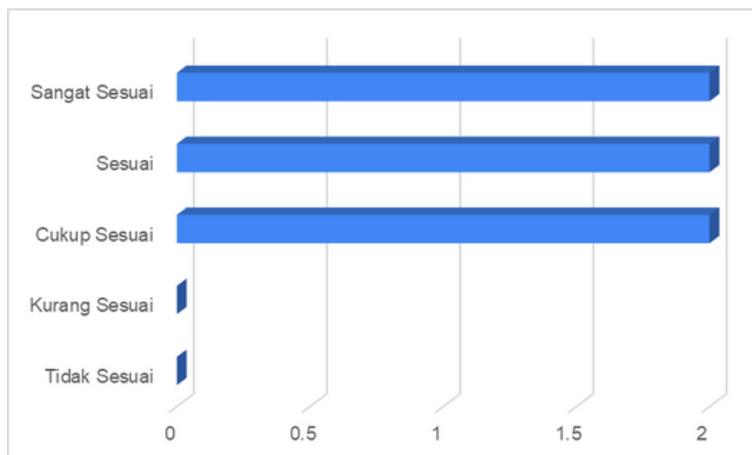
2. Bagaimana menurut anda tentang prosedur/tata cara/alur mekanisme pelayanan Informasi Publik di PPID Utama Provinsi NTT ?



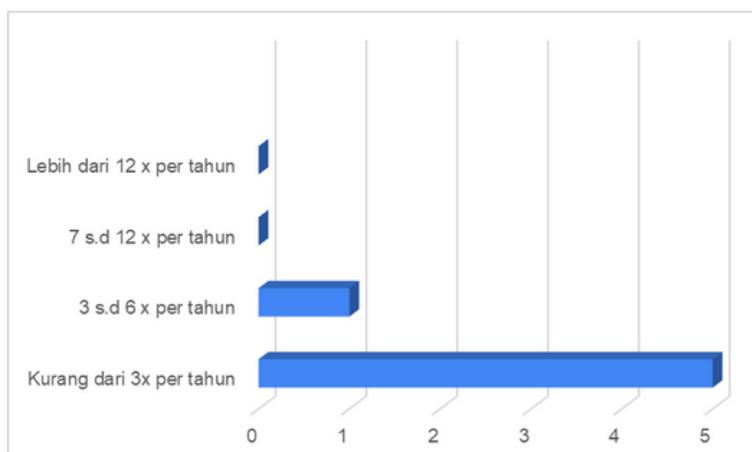
3. Bagaimana pendapat anda mengenai ketepatan waktu PPID Utama Provinsi NTT dalam memberikan pelayanan informasi publik?



4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian informasi yang diberikan oleh PPID Utama Provinsi NTT terhadap permohonan informasi publik yang diajukan?

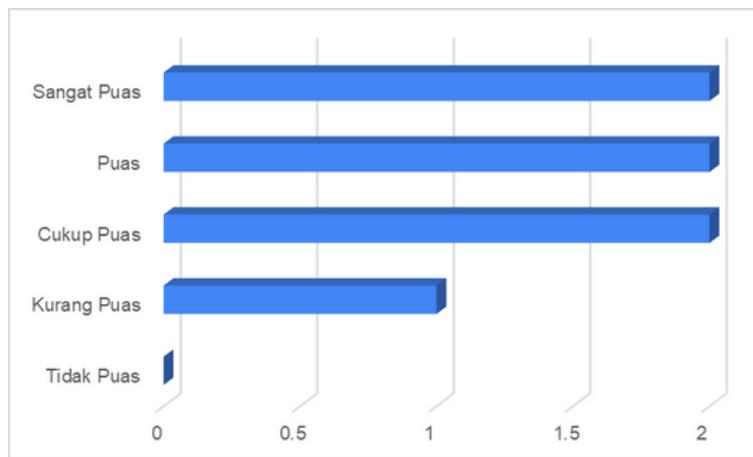


5. Dalam kurun waktu satu tahun, seberapa sering anda membutuhkan informasi dari/tentang PPID Utama Provinsi NTT ?



- **Fasilitas dan Komitmen Layanan PPID**

1. Apakah anda puas dengan pelayanan PPID Utama Provinsi NTT ?



2. Tuliskan saran-saran perbaikan terhadap kemajuan dan pengembangan pelayanan informasi publik melalui atau pada PPID Utama Provinsi NTT :

- website sering error
- Perbaiki Website
- perbaikan website
- Perlu penguatan kapasitas jaringan layanan publik mengingat di NTT banyak masyarakat di pelosok desa belum bisa mengakses internet untuk mengetahui layanan publik online
- Penguatan jaringan internet di desa desa mengingat masih banyak masyarakat yg kurang mendapatkan informasi layanan publik
- Permudah Akses Informasi: Website: Pastikan website PPID mudah dinavigasi, responsif, dan informasi disajikan secara jelas dan terstruktur. Bahasa: Gunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat umum, hindari jargon teknis. Format: Sediakan informasi dalam berbagai format (PDF, Word, gambar) untuk mengakomodasi preferensi pengguna. Tingkatkan Interaktivitas: Chatbot: Gunakan chatbot untuk menjawab pertanyaan umum secara cepat dan efisien. Tingkatkan Ketersediaan Informasi: Data Terbuka: Publikasikan data terbuka yang relevan dengan tugas dan fungsi PPID secara proaktif. Informasi Berkala: Terbitkan laporan berkala mengenai kinerja PPID dan informasi publik yang telah diberikan.

• **Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024**

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	NILAI SURVEY										TOTAL	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Det Alesandro	Swasta	75	100	74	100	75	100	75	100	75	75	75	849
2	Adelia Ivanna	BUMN	75	100	74	100	75	75	50	75	100	75	799	
3	Putri Rosemary	PBJ	100	100	74	75	100	100	75	75	100	100	899	
4	Zelia L. Da Costa, S.STP	Dinas Kominfo kabupaten belu	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	975	
5	Jemris Tomi Lobo	Kominfo SBD	100	100	100	75	75	75	75	75	75	100	850	
6	Maria Anastasia Andriani Luru	Dinas komunikasi dan Informatika Kab.TTS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	975	
7	MARTHEN SELLE	DISKOMINFO KAB. TTS	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1000	
8	Rikardus Sareng,S.IP	Dinas Kominfo Kab TTS	100	75	75	75	50	50	50	50	50	50	625	
9	Rikardus Sareng,S.IP	Dinas Kominfo Kab TTS	75	75	50	50	50	50	50	50	50	50	550	
10	Apria Canda Raia	Undana	100	100	100	100	100	75	75	75	75	75	875	
												TOTAL	8397	

Total Nilai Respon (TNR x 100% : Total Respon (TR : 100) : 10 Pernyataan)

$$TNR = 8397 \times 100 = 839.700 : 10 : 100 : 10 = 83.97$$

• **Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, 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

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

KESIMPULAN SURVEY PELAYANAN

INFORMASI PUBLIK



Dari total perhitungan 10 (Sepuluh unsur) layanan yang disurvei kepada penerima layanan, didapatkan hasil rata-rata indeks layanan diangka **83.97**. nilai tersebut menyebabkan mutu pelayanan PPID Utama Pemerintah Provinsi NTT berada pada **Grade B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**.

Gambaran dan analisis hasil capaian indeks Kepuasan Pelayanan Informasi Publik yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian diatas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan tahun 2024 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Publik pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur dikategorikan Baik.
2. Pada Survei Kepuasan Pelayanan, Responden berjumlah 10 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia 26-35 dan diatas 36 tahun,

Sedangkan tingkat Pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah Sarjana (S1).

3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : " Prosedur/Tata Cara / Alur / Mekanisme Pelayanan Informasi Publik". Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : "kemudahan dalam mengakses informasi pada website dan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan informasi publik
4. Secara umum, saran yang diberikan oleh responden adalah berkaitan dengan sering terjadinya error pada website yang tidak dapat diakses dan harapan agar Pelayanan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik terus ditingkatkan dan juga pelayanan yang diberikan oleh setiap Perangkat Daerah dalam hal ini PPID Pelaksanan agar terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maupun terus melakukan update informasi dan dokumentasi publik pada website ppidutamantprov.go.id dan juga PPID Utama dan PPID Pembantu agar terus berkoordinasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

REKOMENDASI

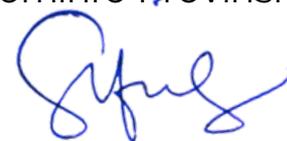
Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima, diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (decision maker) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan misi Gubernur Nusa Tenggara Timur " Mewujudkan Reformasi Birokrasi Pemerintahan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik". Disisi lain pengguna layanan baik berasal dari masyarakat maupun pegawai negeri sipil diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta bersifat apatis terhadap upaya- upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian "Baik" dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

RENCANA TINDAK LANJUT

1. Menyampaikan informasi terkait keterbukaan informasi publik kepada pejabat dan staf PPID Pelaksana dan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur pada kegiatan sosialisasi, bimtek, rapat dan uji konsekuensi yang diselenggarakan PPID Utama, baik secara daring atau luring atau langsung dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.
2. Mengajak seluruh PPID Pelaksana dan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk selalu aktif dalam rangka memperbaharui informasi dan memberikan pelayanan yang maksimal ketika ada permohonan informasi.
3. Mengikutsertakan para pengelola layanan informasi dan dokumentasi di lingkungan PPID Utama, PPID Pelaksana dan Perangkat Daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur pada sertifikasi yang diselenggarakan secara berkala oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
4. Berpartisipasi secara berkala pada Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Pusat dan Daerah yang diselenggarakan setiap tahun.
5. Melaksanakan secara berkala Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik dalam rangka mengevaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan informasi publik.

Demikian laporan tahunan secara ringkas ini disusun sebagai bahan evaluasi layanan informasi publik PPID Utama Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kupang, 07 Januari 2025
Kepala Bidang PIKP
Diskominfo Provinsi NTT



Sylvia C. Francis, S.Psi.,MPHM
Pembina /Va
NIP. 197701182006042005