



KOMINFO

Indeks Kepuasan Masyarakat

PPID Kementerian Kominfo | Periode Layanan 2021 dan 2022



BAB I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya teknologi dan besarnya ekspektasi masyarakat terhadap kinerja layanan publik pemerintah, PPID Kementerian Kominfo terus berbenah untuk bisa menghadirkan layanan publik yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. PPID memerlukan *tools* untuk dapat mengoreksi dan mengawasi pelaksanaan layanan publik. *Tools* ini berperan dalam membantu PPID untuk melakukan perbaikan menuju layanan publik yang prima. Salah satu *tools* dalam upaya perbaikan ini yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yaitu Pemohon Informasi Publik.

Dalam menjalankan Survey Kepuasan Masyarakat, PPID Kementerian Kominfo berdasar pada :

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat telah rutin dijalankan PPID Kementerian Kominfo mulai tahun 2016 hingga saat ini. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, diharapkan dapat menjadi panduan dalam perbaikan layanan yang dilaksanakan oleh PPID terkait dengan layanan informasi publik. Selain sebagai sarana evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi bagian dari standar layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Kominfo.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo pada periode layanan tahun 2021 dan 2022.

Tujuan dalam pelaksanaan kegiatan yaitu :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan PPID Kominfo.
2. Mendorong PPID Kominfo untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik.
3. Mendorong PPID Kominfo menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan informasi publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik.

C. Sasaran Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survey ini menyoal kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Kementerian Kominfo. Masyarakat pengguna layanan yang melakukan permohonan informasi publik, diberikan form kuesioner untuk diisi dan kemudian dikirimkan kembali kepada PPID untuk diolah. Form kuesioner tersebut nantinya akan diolah sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB tentang Pedoman Penyusunan SKM. Hasil pengolahan SKM diharapkan untuk bisa memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.
2. Mengetahui kinerja PPID Kominfo yang telah melaksanakan layanan secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat

dan Daerah.

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan.
6. Bagi masyarakat, bisa mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode layanan 2021-2022, dilaksanakan oleh tim dengan susunan sebagai berikut :

Penanggungjawab : Kepala Biro Hubungan Masyarakat

Ketua : Helmi Fajar A.

Koordinator Survei : Bagus Ananto

Penyusunan Kuesioner Koordinator : Annisaa Bonita P.P

& Desain Anggota :

1. Rachma Aulia

2. Annas Yudhistira

Pelaksana Layanan : 1. Eka Yani Heriyanto

2. Eka Prasetya H.M.

3. Salma Nur Aini

4. Fahmie T. Januarsyah

5. Meilawati

6. Agung Windhy P.

E. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama periode layanan tahunan dan bersifat komprehensif. Survei ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset

berupa survei. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pada tahun 2023 , PPID Kementerian Kominfo melakukan survei terhadap **48 (empat puluh delapan)** responden yang berasal dari seluruh wilayah Indonesia. Kuesioner dilakukan dengan menggunakan *google form* yang disebarakan melalui email ke masing-masing responden. Responden akan merekam jawaban melalui form tersebut dan PPID Kementerian Kominfo akan mengunduh hasil isian form untuk selanjutnya diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat.

Responden yang disasar PPID Kementerian Kominfo yaitu masyarakat yang telah mengajukan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo selama rentang waktu Januari 2021 hingga Desember 2022.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020, PPID Kementerian Kominfo melakukan pengumpulan data pada 8 (delapan) unsur layanan, yaitu :

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi bagi penerima layanan untuk bisa mengakses layanan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi PPID Kementerian Kominfo dan penerima layanan, termasuk mekanisme keberatan dan pengajuan sengketa informasi publik.

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan bagi PPID Kementerian Kominfo untuk menyelesaikan proses layanan permohonan informasi publik sampai dengan proses layanan selesai.

4. Produk

Merupakan produk yang dihasilkan oleh PPID berupa informasi publik baik yang disampaikan kepada pemohon informasi baik secara lisan maupun lewat kanal layanan PPID lainnya.

5. Kompetensi

Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas di desk layanan PPID yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku

Sikap petugas dalam memberikan layanan informasi publik.

7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pengadaan pengaduan dan tindak lanjut terkait dengan pemberian layanan informasi publik PPID Kominfo.

8. Sarana dan Prasarana

Peralatan, fasilitas gedung, website serta hal-hal lain yang berbentuk fisik yang digunakan dalam melaksanakan layanan informasi publik di PPID.

BAB II. Metode Pengolahan Data

A. Tahapan

1. Persiapan

Penentuan unsur-unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat telah dimulai sejak tahun 2019 dan terus diperbaharui dan disesuaikan dengan kebutuhan dan peraturan yang ada. Dalam persiapan survei tahun 2023, PPID Kementerian Kominfo menyelenggarakan rapat penyusunan instrument survei untuk layanan PPID Kementerian Kominfo di tahun 2021 dan 2022.

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I Identitas responden yang meliputi nomor identifier : responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Bagian II Bagian penilaian mutu pelayanan publik PPID : Kementerian Kominfo. Ada 4 (empat) tingkatan penilaian yang bisa dipilih oleh responden dengan range nilai dari 1 sampai 4. Bagian ini memiliki total 8 (delapan) pertanyaan yang merupakan representasi dari 8 unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur PPID Kementerian Kominfo pada survei di tahun 2023.

Pertanyaan Survei :

- 1) Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan yang diperlukan dalam menggunakan layanan permintaan informasi di PPID Kementerian Kominfo?
- 2) Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo?

- 3) Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian permohonan informasi di PPID Kementerian Kominfo?
- 4) Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan respon/jawaban/informasi yang diberikan oleh PPID Kementerian Kominfo?
- 5) Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas layanan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo?
- 6) Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas PPID Kementerian Kominfo dalam memberikan layanan?
- 7) Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan tindaklanjut terkait dengan layanan yang diberikan di PPID Kementerian Kominfo?
- 8) Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana Desk Layanan PPID baik online maupun offline?

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Kementerian Kominfo. Ketika proses layanan informasi publik selesai, PPID Kementerian Kominfo akan mengirimkan form kuesioner untuk diisi oleh pengguna.

Rentang waktu pengumpulan data, untuk layanan PPID yang dilaksanakan dari Januari 2021 sampai Desember 2022 dengan lokasi responden bervariasi dari seluruh wilayah Indonesia. Sampai dengan Mei 2023, terkumpul sebanyak 48 (empat puluh delapan) kuesioner yang sudah diisi oleh penerima layanan.

3. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur

memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang tersebut ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Pada survei ini terdapat 8 (delapan) unsur layanan yang dikaji. Dengan mengikuti rumus di atas, maka bobot nilai rata-rata tertimbang dihitung sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Sehingga, setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama, yaitu sebesar 0.125 . Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai IKM per unsur layanan.

Nilai IKM akan dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu layanan sebagai berikut :

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
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	A	Sangat Baik

Nilai-nilai tersebut diinput ke aplikasi spreadsheet untuk direkapitulasi dan dihitung nilai bobot masing-masing unsur.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisian Kuesioner terhadap masyarakat yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan informasi publik di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Komunikasi dan Informatika pada periode layanan Januari 2021 hingga 31 Desember 2022. Kuesioner yang berisikan instrumen-instrumen yang telah ditentukan sebelumnya, dikemas dalam form online untuk kemudian URL form tersebut disebarakan melalui email pengguna layanan yang telah teregister di database PPID. Untuk mengisikan survei tersebut, masyarakat pengguna layanan sebagai responden, tinggal meng-klik url yang tersedia, dan mengisi pertanyaan-pertanyaan di form survei. Jawaban responden akan terekam pada aplikasi google form.



MINISTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

Survei Kepuasan Masyarakat

pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Form IKM PPID Kementerian Kominfo Periode 2021-2023

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Kominfo periode tahun 2021-2023

Mohon kesediaannya untuk mengisi survei ini. Akan ada hadiah uang elektronik sebesar masing-masing Rp. 50.000 bagi 20 (dua puluh) responden yang beruntung.

Terima kasih

medsosketigakominfo@gmail.com [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

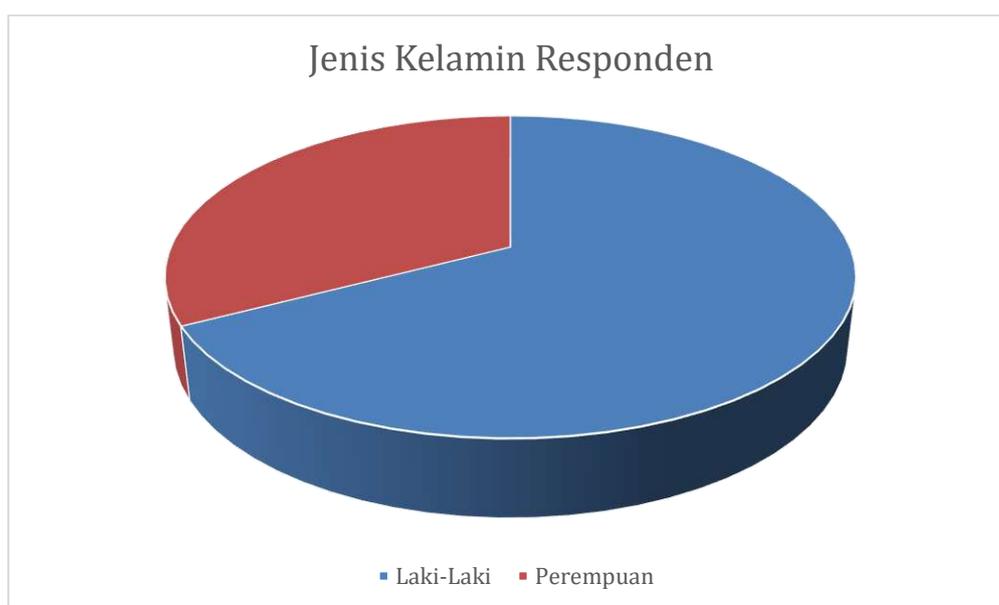
Email *

Figure 1 Tangkapan layar form Survei Kepuasan Masyarakat PPID 2023

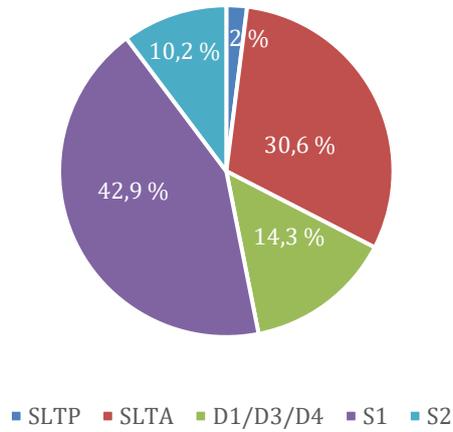
BAB III. Data dan Profil Responden

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	Agus R.	51	Laki-Laki	SLTA	Lainnya
2	Wahyu	37	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
3	Reynold	40	Laki-Laki	S1	Wiraswasta
4	Tanggung R. P.	23	Laki-Laki	S1	Lainnya
5	Yansen	51	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
6	Zulhamidi	36	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI
7	Ignatius E.	36	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta
8	Dea Riyana	32	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
9	Daniel S.	26	Laki-Laki	D1/D3/D4	Pegawai Swasta
10	Nanda A. M.	36	Laki-Laki	SLTA	Pegawai Swasta
11	Syihabudin	27	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta
12	Reza K.	37	Laki-Laki	D1/D3/D4	Wiraswasta
13	Asep R. P.	37	Laki-Laki	D1/D3/D4	Wiraswasta
14	Enjang H.	43	Laki-Laki	SLTA	Lainnya
15	Fauziah	38	Perempuan	S2	Lainnya
16	Sabarrudin	24	Laki-Laki	S1	Lainnya
17	Mariana	21	Perempuan	S1	Pelajar / Mahasiswa
18	Muhamad Ibrahim	33	Laki-Laki	SLTA	Pegawai Swasta
19	Rosmeniwel T.	46	Perempuan	D1/D3/D4	Lainnya
20	Burhanudin	33	Laki-Laki	S1	Wiraswasta
21	Anthony Ang	50	Laki-Laki	SLTA	Wiraswasta
22	Satria W.	34	Laki-Laki	SLTA	Pegawai Swasta
23	Selviyani	26	Perempuan	D1/D3/D4	Lainnya
24	Paulus S.	25	Laki-Laki	S1	Lainnya
25	Alexius C. B.	47	Laki-Laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI
26	Darwanto	31	Laki-Laki	SLTA	Lainnya
27	Themus B.	57	Laki-Laki	SLTA	Lainnya
28	Omar S.	49	Laki-Laki	S1	Wiraswasta
29	Dean A. G.	23	Laki-Laki	S1	Pegawai Swasta

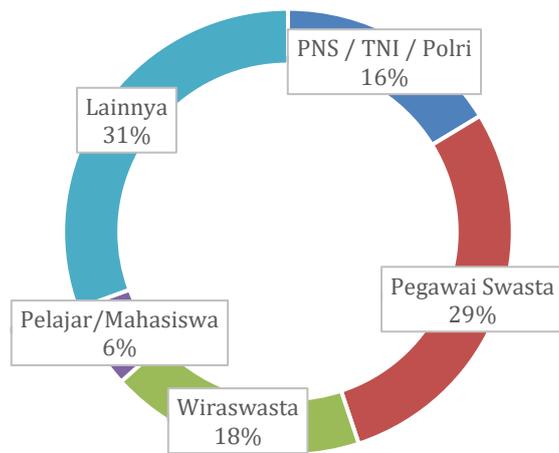
30	Agustinus H.	38	Laki-Laki	SLTA	Lainnya
31	Maya W.	35	Perempuan	D1/D3/D4	Pegawai Swasta
32	Risqy S. K.	30	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
33	Indri	39	Perempuan	SLTA	Wiraswasta
34	Riza D. T.	30	Laki-Laki	S1	Lainnya
35	Santi N.	37	Perempuan	SLTA	Lainnya
36	Andi S.	42	Laki-Laki	SLTA	Pegawai Swasta
37	A. Mujib Walihayan	35	Laki-Laki	S1	Wiraswasta
38	Ana D. S.	30	Perempuan	S1	Pelajar / Mahasiswa
39	Rani A. T.	23	Perempuan	S1	Pelajar / Mahasiswa
40	Hikmahwati W.	39	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
41	Nurul H.	37	Perempuan	S1	Lainnya
42	Ernita M W	46	Perempuan	SLTA	Lainnya
43	Velix P. Nainggolan	39	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI
44	Bangsawan	35	Laki-Laki	D1/D3/D4	PNS/TNI/POLRI
45	Nurhayati	31	Perempuan	S1	Pegawai Swasta
46	M. Riski	33	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI
47	Annys Zaidha D D.	44	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI
48	Asep F. P.	33	Laki-Laki	SLTP	Pegawai Swasta



Tingkat Pendidikan



Pekerjaan Responden



BAB IV. Unsur-Unsur Pelayanan

Unit Pelayanan : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Alamat : Jalan Medan Merdeka Barat 9 Jakarta Pusat
10110

Pengolahan Data per Responden per Unsur Pelayanan

No. URUT RESPOND EN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	3	2	2
4	2	2	2	3	3	3	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	2	2
7	2	2	3	3	3	3	3	2
8	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	2	4	3	2	4	4	3
10	3	2	3	2	3	3	2	3
11	1	2	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	2
13	1	1	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	3	3
15	1	1	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	2	3	3	3	3	3	3
18	1	3	4	3	3	4	4	3
19	1	1	4	4	4	4	4	3

20	2	3	4	3	2	2	2	1
21	3	3	3	3	3	4	3	4
22	1	1	4	4	4	4	4	4
23	3	3	2	2	2	2	2	2
24	2	1	2	3	4	3	2	3
25	1	1	4	4	4	4	4	4
26	1	3	3	3	3	3	3	1
27	3	3	3	4	3	3	3	2
28	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	3	4	3	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3
32	1	1	4	4	4	4	4	4
33	3	2	3	3	2	3	3	2
34	1	1	4	4	4	4	4	4
35	3	3	2	2	2	3	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3
39	1	1	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3
41	1	1	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3
43	1	1	3	4	4	3	4	2
44	3	1	2	2	2	2	2	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3
46	1	1	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	4	3	4

JML NILAI PER UNSUR	105	108	148	152	148	154	146	138	JML	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:J ML kuesio ner yg terisi	2,19	2,25	3,08	3,17	3,08	3,21	3,04	2,88	22,9	2,86
NRR Tertimba ng per unsur =NRR per unsur x 0.125	0,27	0,28	0,39	0,40	0,39	0,40	0,38	0,36	2,86	
IKM Unsur Layanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Produk	Petugas	Perilaku	Pengadu an	Sarana dan Prasarana		

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
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	A	Sangat Baik

Koefisien Unit Pelayanan x 25

Nilai Rata-Rata Unsur Dari Masing-Masing Unit Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	2,19	54,69
2	Prosedur	2,25	56,25
3	Waktu Pelayanan	3,08	77,08
4	Produk	3,17	79,17
5	Petugas	3,08	77,08
6	Perilaku	3,21	80,21
7	Pengaduan	3,04	76,04
8	Sarana dan Prasarana	2,88	71,88
IKM		2,86	71,55

BAB IV. Kesimpulan

Hasil akhir pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk periode layanan tahun 2021 - 2022 disampaikan sebagai berikut :

A. Indeks Rata-Rata Layanan

Dari total perhitungan 8 (delapan) unsur layanan yang di survei kepada penerima layanan yang menyampaikan permohonan informasi publik pada rentang waktu 1 Januari 2021 hingga 31 Desember 2022, didapatkan hasil rata-rata nilai indeks layanan diangka **71,55**. Nilai tersebut menyebabkan mutu pelayanan PPID Kementerian Kominfo di grade **C** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **kurang baik**.

B. Indeks per Unsur Layanan

Nilai IKM per unsur layanan bervariasi dari range 54,69 sampai dengan maksimum diangka 80,21. Unsur Layanan yang terkait dengan **Persyaratan** dan **Prosedur** mendapatkan nilai IKM yang paling rendah diantara unsur-unsur lainnya. Nilai IKM untuk kedua indikator tersebut masing-masing sebesar 54,69 dan 56,25 atau mendapatkan predikat **Tidak Baik**. Kedua unsur layanan ini menjadi faktor pengurang rata-rata keseluruhan nilai IKM pada layanan informasi publik PPID Kementerian Kominfo.

Dalam layanan informasi publik, standar persyaratan dan prosedur telah diatur secara detail pada Undang-Undang 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik beserta aturan turunannya yang mencakup Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. PPID Kementerian Kominfo secara konsisten mengimplementasikan standar layanan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Mulai dari syarat untuk melampirkan kartu identitas dalam memohon informasi publik, hingga prosedur masa layanan 10 hari kerja dan dapat diperpanjang satu kali selama 7 hari kerja.

C. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Dari hasil penilaian 8 (delapan) unsur layanan pada tahun layanan 2021 dan 2022, PPID Kementerian Kominfo berupaya untuk memperbaiki unsur layanan yang masih berstatus kurang baik dan tidak baik . Unsur-unsur layanan tersebut yaitu :

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi bagi penerima layanan untuk bisa mengakses layanan permohonan informasi publik di PPID Kementerian Kominfo.

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi PPID Kementerian Kominfo dan penerima layanan, termasuk mekanisme keberatan dan pengajuan sengketa informasi publik.

3. Sarana dan Prasarana

Peralatan, fasilitas gedung, serta hal-hal lain yang berbentuk fisik yang digunakan dalam melaksanakan layanan informasi publik di PPID.

Berkaitan dengan persyaratan dan prosedur, dalam pelaksanaan layanan keterbukaan informasi publik, PPID Kementerian Kominfo telah menjalankan standar layanan yang telah digariskan dalam peraturan perundang-undangan tersebut. Meskipun begitu, berdasarkan penilaian IKM terkait dengan unsur layanan tersebut, masyarakat masih menilai pelaksanaan unsur layanan tersebut kurang baik. Menindaklanjuti hal ini, PPID Kementerian Kominfo perlu untuk menjalankan rencana dan aksi sebagai berikut :

1. Mulai menjajaki dan berdiskusi tentang bagaimana mempermudah persyaratan bagi masyarakat untuk melakukan permohonan informasi publik dengan tetap merujuk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Harapannya, dengan semakin mudahnya persyaratan dalam mengakses layanan, penilaian untuk unsur layanan ini, bisa meningkat

pada tahun berikutnya.

2. Secara aturan, PPID Kementerian Kominfo memiliki waktu 10 hari kerja (dan bisa diperpanjang 1 kali selama 7 hari kerja) untuk memenuhi / menjawab permohonan informasi. Termasuk didalamnya, terdapat mekanisme keberatan yang harus dijawab oleh Atasan PPID dalam jangka waktu 30 hari kerja. Durasi waktu yang telah diatur dalam peraturan pelaksanaan ini, dinilai sudah tidak relevan bagi masyarakat. Hal ini tercermin dari nilai unsur layanan Prosedur yang hanya mendapatkan nilai 56,25 (paling rendah) diantara unsur yang lain. PPID Kementerian Kominfo wajib untuk mendorong penyelesaian permintaan informasi publik diluar waktu yang ditetapkan dalam peraturan, yaitu kurang dari 10 hari kerja.
3. Koordinasi di internal antara PPID Kominfo dengan satuan kerja selaku pemilik informasi, lebih didorong lagi untuk dapat memangkas waktu penyelesaian layanan informasi publik.
4. Berkaitan dengan sarana dan prasarana, dikarenakan sebagian besar responden melakukan permohonan informasi secara daring, baik melalui aplikasi eppid-sikelip dan juga email pelayanan@mail.kominfo.go.id , maka aspek sarana prasarana yang dipotret dalam survei ini lebih ke sarana dan prasarana layanan daring. Dari beberapa masukan yang diterima dalam survei tersebut, responden memberikan catatan agar website tidak sering error, sehingga dapat dikunjungi. Selain itu juga, dibutuhkan peningkatan UX pada website eppid.

Rencana Tindaklanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu							PIC
			Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Prosedur layanan	Peningkatan kapasitas dan kapabilitas SDM Pengelola Informasi Publik								Karohumas
2.	Prosedur layanan	Koordinasi antara PPID bersama dengan simpul layanan PPID di unit kerja / satuan kerja								Karohumas, Simpul Layanan PPID
3.	Persyaratan	Diskusi terbatas bersama Komisi Informasi								Karohumas, KI
4.	Sarana dan Prasarana	Perbaikan bug / patching aplikasi								Karohumas, PDSI
5.	Sarana dan Prasarana	Penambahan fitur aplikasi								

Demikian hasil survei kepuasan masyarakat ini kami sampaikan sebagai bahan monitoring dan evaluasi layanan informasi publik pada PPID Kementerian Kominfo.

Jakarta, 31 Mei 2023