



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
( I K M )**

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI &  
DOKUMENTASI**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN JEMBRANA**

**TAHUN 2025**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana telah hadir sebagai bentuk layanan publik kepada masyarakat dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan dengan disahkannya Keputusan Bupati Jembrana dengan Nomor 213/Kominfo/2024 tentang Penunjukkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dilingkungan Pemerintah Kabupaten Jembrana.

Pada tahun 2025, PPID Dinas Kominfo Kab. Jembrana tetap melaksanakan tugasnya dalam melayani permohonan informasi publik dari masyarakat ditengah situasi pemulihan ekonomi global dan berjalan tentunya dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang terus dikembangkan.

Dengan semakin meningkatnya teknologi informasi dan komunikasi serta besarnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana terus berusaha meningkatkan diri untuk bisa menyajikan layanan publik yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. PPID memerlukan perangkat/media untuk dapat berbenah diri dan mengawasi pelaksanaan layanan publik. Perangkat ini berperan dalam membantu PPID untuk melakukan perbaikan menuju layanan publik yang prima. Salah satu perangkat dalam upaya berbenah ini yaitu dengan melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan pemohon informasi publik dan masyarakat sekitar wilayah Kabupaten Jembrana.

Dalam menjalankan Survey ini, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana mengacu 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 pelayanan publik.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat telah rutin dilakukan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana dari tahun ke tahun. Selain itu juga, Survey Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi bagian dari standar layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan permohonan informasi publik di PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana pada periode Januari – Desember tahun 2025.

### **C. Sasaran Penyusunan Survey Kepuasan**

Survey ini menyoasar kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana. Masyarakat pengguna layanan yang melakukan permohonan informasi publik, diberikan form kuesioner untuk diisi dan kemudian dikirimkan kembali kepada PPID untuk diolah. Sasaran pelaksanaan kegiatan dijabarkan sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dan menilai kinerja PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana.
2. Mendorong PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan informasi publik.
4. PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana dapat mengetahui aspek layanan apa saja yang perlu perbaikan dan peningkatan untuk memberikan manfaat optimal kepada masyarakat.
5. Survey Kepuasan Masyarakat dapat menjadi acuan pengambilan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

### **D. Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat**

Survey dilakukan kepada 70 (tujuh puluh) responden yang berasal dari seluruh wilayah Kabupaten Jembrana. Responden ini adalah

1. Masyarakat yang telah mengajukan permohonan informasi publik di PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana selama rentang waktu Januari 2025 – Desember tahun 2025.
2. Masyarakat sekitarnya yang pernah menerima pelayanan informasi publik dari PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana melakukan pengumpulan data pada 9 (sembilan) unsur layanan, yaitu

#### **1. Persyaratan**

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

#### **2. Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab Jembrana dan penerima layanan, termasuk mekanisme keberatan dan pengajuan sengketa informasi publik.

#### **3. Waktu Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana untuk menyelesaikan proses layanan permohonan informasi publik sampai dengan proses layanan selesai.

#### **4. Biaya / Tarif**

Biaya yang timbul bagi penerima layanan untuk menikmati layanan informasi publik yang disediakan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jembrana.

#### **5. Produk**

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

6. **Kompetensi**  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas di desk layanan PPID yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku**  
Sikap petugas dalam memberikan layanan informasi publik.
8. **Sarana dan Prasarana**  
Peralatan, fasilitas gedung, serta hal-hal lain yang berbentuk fisik yang digunakan dalam melaksanakan layanan informasi publik di PPID.
9. **Maklumat**  
Pernyataan kesanggupan dan kewajiban PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jember untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## BAB II METODE PENGOLAHAN DATA

### A. Tahapan

#### 1. Persiapan

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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jember. Ada 4 (empat) tingkatan penilaian yang bisa dipilih oleh responden dengan range nilai dari 1 sampai 4. Bagian ini memiliki total 9 (sembilan) pertanyaan yang merupakan representasi dari 9 unsur pelayanan yang menjadi tolak ukur PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jember.

#### 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dipilih dari masyarakat yang telah menggunakan layanan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jember. Ketika proses layanan informasi publik selesai, PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jember akan mengirimkan form kuesioner untuk diisi oleh pengguna. Selain itu kami juga memasang form kuisisioner pada google form untuk dibagikan kepada masyarakat yang masuk ke website PPID Kab. Jember. Dengan waktu pengumpulan data dari Januari 2025 sampai Desember 2025 dengan lokasi responden bervariasi dari seluruh wilayah Kabupaten Jember sampai dengan Desember 2025, terkumpul sebanyak 70 (tujuh puluh) kuesioner .

#### 3. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Pada survei ini terdapat 9 (sembilan) unsur layanan yang dikaji. Setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama yaitu 0.111. Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai IKM per unsur layanan sebagai berikut :

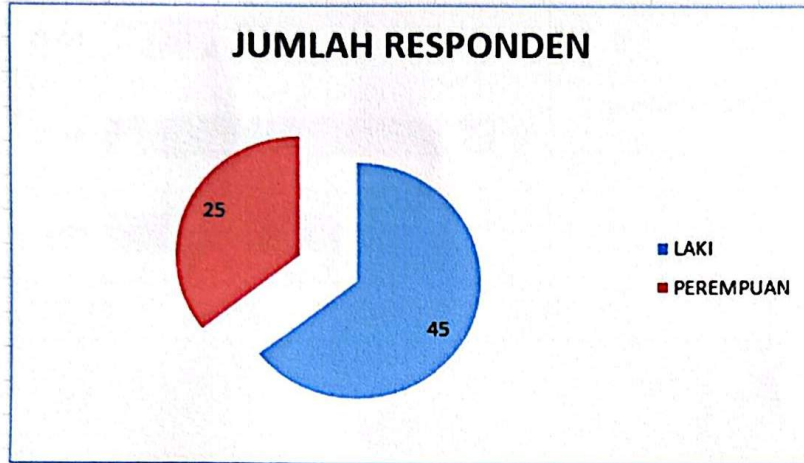
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-2.5996	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88.31-100	A	Sangat Baik

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

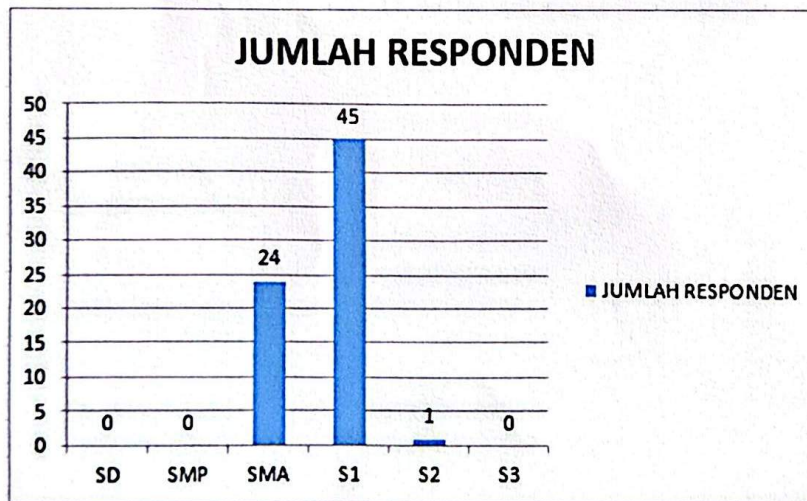
### BAB III DATA DAN PROFIL RESPONDEN

Data responden di ambil di lima kecamatan Kabupaten Jembrana pada tahun 2025 meliputi sebagai berikut

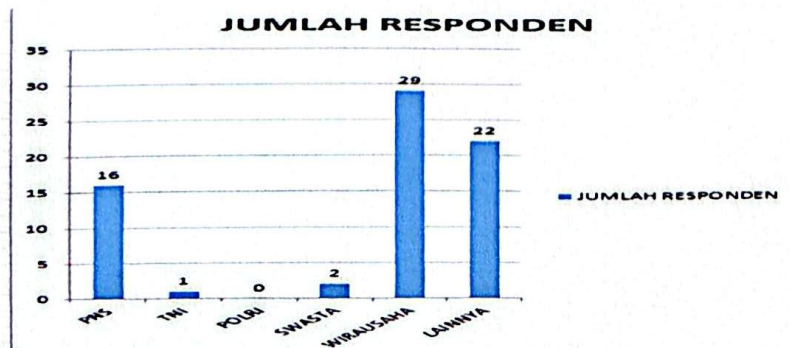
#### a. DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



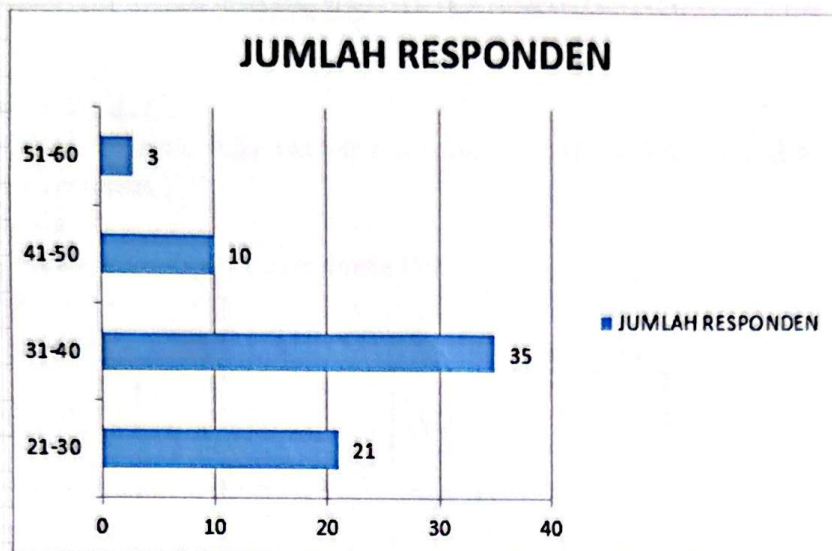
#### b. DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



#### c. DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



**d. DATA RESPONDEN BERDASARKAN UMUR**



## BAB IV UNSUR - UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan :

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kab. Jembrana.

Alamat :

Jl. Surapati No. 1 Negara Jembrana Bali.

### Pengolahan Data per Responden per Unsur Pelayanan

NO. URUT RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	2
14	3	3	3	4	4	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2
18	3	4	3	4	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	3	4	4	3	3	3	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	3	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	3	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	3	3	4	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	4	3	4	3	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	3	3	4	4	3	3
35	4	4	4	4	3	4	3	4	4
36	4	4	3	3	3	4	3	4	4

37	4	3	3	3	3	4	4	4	3
38	4	4	3	3	3	4	4	4	4
39	3	3	3	3	4	4	4	3	3
40	4	4	4	3	4	3	4	3	4
41	3	3	4	3	4	4	4	4	3
42	4	4	3	3	4	3	4	3	4
43	4	3	4	3	4	4	4	3	4
44	3	4	4	3	3	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	3	4	4	3
46	4	4	3	4	3	3	3	3	3
47	3	4	4	3	4	4	3	4	4
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	4	3	3	3	3
51	3	4	4	3	4	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	3	4	3	4	3	4
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	3	4	4
60	4	3	3	4	4	3	4	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	4	4	3	4
64	4	3	4	3	3	3	3	4	3
65	3	4	4	3	4	3	4	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	4	3
67	3	4	4	3	4	4	3	4	4
68	4	4	3	4	3	4	4	4	3
69	4	3	4	4	4	4	3	4	3
70	3	3	4	4	4	4	4	3	3

JML NILAI PER UNSUR	247	249	238	253	251	248	250	242	253	JML	NRR
NRR Per Unsur = JML nilai per unsur:JML kuesioner yg terisi	3.53	3.56	3.40	3.61	3.59	3.54	3.57	3.46	3.61	31.87	0.46
NRR Tertimbang per unsur =NRR per unsur x 0.11	0.39	0.39	0.37	0.40	0.39	0.39	0.39	0.38	0.40	3.51	0.39
<b>IKM Unsur Layanan</b>	<b>Per syarat</b>	<b>Prosedur</b>	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>Biaya /Tarif</b>	<b>Produk</b>	<b>Petugas</b>	<b>Perilaku</b>	<b>Sarana dan Prasara</b>	<b>Ma klumat</b>	<b>88.53</b>	

							na		
--	--	--	--	--	--	--	----	--	--

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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	3.53	88.21
2	Prosedur	3.56	88.93
3	Waktu Pelayanan	3.40	85.00
4	Biaya/Tarif	3.61	90.36
5	Produk	3.59	89.64
6	Petugas	3.54	88.57
7	Perilaku	3.57	89.29
8	Sarana dan Prasarana	3.46	86.43
9	Maklumat	3.61	90.36
IKM		3.54	88.53

Hasil akhir pengolahan data Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tahun 2025 disampaikan sebagai berikut

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KAB. JEMBRANA  
TAHUN 2025**

NILAI IKM
<b>88.53</b>

NAMA LAYANAN : PPID	
RESPONDEN	
JUMLAH	70 ORANG
JENIS KELAMIN	L: 45 P: 25
PENDIDIKAN	
SD	0 ORANG
SMP	0 ORANG
SMA	24 ORANG
S1	45 ORANG
S2	1 ORANG
S3	0 ORANG
PERIODE SURVEI JANUARI S/D DESEMBER 2025	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana yaitu 88.52.
2. Mutu pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana tahun 2025 adalah A dengan kinerja unsur pelayanan yang sangat baik.
3. Prioritas perbaikan ke depan yaitu pada unsur waktu penyelesaian.

### 4.2 Saran

Untuk meningkatkan percepatan peningkatan kinerja pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Melaksanakan survei secara berkelanjutan minimal satu tahun sekali dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jembrana.
2. Meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur pelayanan yang memiliki nilai paling rendah yaitu unsur waktu penyelesaian.

Negara, 31 Desember 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Jembrana,



  
Ketut Eko Susila Artha Permana, S.E, M.Si  
NIP. 197301171998031003