



LAPORAN SINGKAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK PPMHKP PALANGKARAYA

TRIWULAN I TAHUN 2026

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi publik PPiD PPMHKP Palangkaraya sebagai pengguna layanan informasi publik.

Survei ini melibatkan 11 responden dengan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan.

RINGKASAN HASIL SKM



JUMLAH
RESPONDEN

11

ORANG



JUMLAH UNSUR
PENILAIAN

9

UNSUR



RATA-RATA NILAI
(SKALA 1-4)

3,73



INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
(SKALA 25-100)

93,28

A
(SANGAT BAIK)



EXECUTIVE SUMMARY

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa rata-rata nilai sebesar 3,73 (skala 1-4) atau setara dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,28 (skala 25-100).

Dengan capaian tersebut, kualitas pelayanan informasi publik PPiD PPMHKP Palangkaraya berada pada KATEGORI A (SANGAT BAIK).



Makna Predikat

A

(SANGAT BAIK)

Menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik yang diberikan PPiD PPMHKP Palangkaraya telah memenuhi harapan masyarakat dan dinilai sangat memuaskan.

“Terima kasih atas kepercayaan Anda. Kami terus berkomitmen untuk memberikan layanan informasi publik yang prima, transparan, cepat, dan akuntabel.”

1. NILAI KEPUASAN PER UNSUR PELAYANAN



KEKUATAN PELAYANAN (NILAI TERTINGGI)

- ✓ Penanganan Pengaduan (3,90)
- ✓ Prosedur Pelayanan (3,81)
- ✓ Biaya / Tarif (3,81)
- ✓ Produk Pelayanan (3,81)
- ✓ Sarana dan Prasarana (3,81)

AREA YANG MASIH DAPAT DITINGKATKAN (NILAI RELATIF LEBIH RENDAH)

- ✗ Persyaratan Pelayanan (3,63)
- ✗ Waktu Pelayanan (3,63)
- ✗ Kompetensi Petugas (3,63)
- ✗ Perilaku Petugas (3,72)

2. PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN



45%
LAKI-LAKI
(5 ORANG)



55%
PEREMPUAN
(6 ORANG)

PENDIDIKAN TERAKHIR



S1
100%
(11 ORANG)

PEKERJAAN

ASN / TNI / POLRI 64%
(7 ORANG)

MAHASISWA 36%
(4 ORANG)

3. PEMANFAATAN INFORMASI



100%

Layanan Permohonan
Informasi

Seluruh responden memanfaatkan layanan informasi untuk permohonan informasi publik pada PPiD PPMHKP Palangkaraya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026, pelayanan informasi publik PPiD PPMHKP Palangkaraya memperoleh nilai IKM 93,28 dengan predikat A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan layanan informasi yang diberikan.

Kami akan terus melakukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada unsur-unsur yang masih perlu ditingkatkan, agar layanan informasi publik semakin cepat, mudah diakses, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

5. REKOMENDASI PERBAIKAN



Meningkatkan kelengkapan dan kemudahan persyaratan layanan informasi.



Mempercepat waktu layanan informasi kepada pemohon.



Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan berkelanjutan.



Meningkatkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan.



Memperkuat pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut secara efektif.

“Informasi Publik Hak Anda,
Keterbukaan Informasi Tanggung Jawab Kami”

