LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT/PENGGUNA

APLIKASI INFIS PERSEDIAAN

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN NATUNA

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan 2
1.3 Maksud 2
1.4 Tujuan 2
1.5 Sasaran 3
1.6 Manfaat 3
BAB II METODOLOGI SURVEI 4
2.1 Metode dan Instrumen Survei 4
2.2 Populasi dan Responden 4
2.3 Teknik Analisis Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan 5
2.5 Dimensi Penilaian 5
BAB III PROFIL RESPONDEN 8
BAB IV HASIL SURVEI 10
4.1 Rekapitulasi Hasil Penilaian per Butir Pernyataan 10
4.2 Rekapitulasi Nilai per Dimensi dan Indeks Kepuasan Keseluruhan 11
BAB V PEMBAHASAN 12
BAB VI ANALISIS SARAN DAN MASUKAN 15
BAB VII RENCANA TINDAK LANJUT 16
BAB VIII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 17

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah satu agenda prioritas Pemerintah Kabupaten Natuna untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah pengembangan Aplikasi INFIS Persediaan (Integrated Natuna Financial Information System Persediaan) yang digunakan sebagai media pengelolaan persediaan barang milik daerah secara elektronik.

Sebelum implementasi INFIS Persediaan, proses administrasi persediaan di sebagian besar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masih dilakukan secara manual menggunakan spreadsheet maupun pencatatan konvensional. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain:

- pencatatan transaksi yang berulang (*double entry*);
- keterlambatan penyampaian laporan persediaan;
- kesulitan melakukan rekonsiliasi data antar unit;
- rendahnya akurasi informasi stok;
- proses stock opname yang membutuhkan waktu lama;
- keterbatasan pimpinan dalam memperoleh informasi persediaan secara real time.

Melalui penerapan INFIS Persediaan, seluruh proses mulai dari penerimaan barang, penyimpanan, pengeluaran, mutasi, stock opname, hingga penyusunan laporan persediaan dilakukan dalam satu sistem yang terintegrasi.

Sebagai bentuk evaluasi terhadap implementasi inovasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Natuna melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna. Survei ini menjadi instrumen penting untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan

aplikasi, tingkat kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta mengidentifikasi peluang penyempurnaan pada pengembangan berikutnya.

Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas layanan digital sekaligus menjadi bukti bahwa inovasi yang dikembangkan benar-benar memberikan manfaat nyata kepada pengguna.

1.2 Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan survei didasarkan pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
3. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Keputusan Kepala BPKPD Kabupaten Natuna Nomor 60 Tahun 2024 tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Publik "Infis Persediaan" dan Pembentukan Tim Pengelola Inovasi Pengelolaan Persediaan Berbasis Teknologi Informasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna.

1.3 Maksud

Survei ini dimaksudkan sebagai media evaluasi terhadap kualitas layanan Aplikasi INFIS Persediaan berdasarkan pengalaman nyata para pengguna selama menggunakan aplikasi.

1.4 Tujuan

Secara khusus survei bertujuan untuk:

- mengukur tingkat kepuasan pengguna;
- mengukur kualitas layanan aplikasi;

- mengetahui efektivitas fitur-fitur yang tersedia;
- mengidentifikasi kendala penggunaan;
- memperoleh saran pengembangan aplikasi;
- mengukur dampak inovasi terhadap efektivitas pekerjaan;
- menjadi dasar penyusunan program peningkatan kualitas layanan.

1.5 Sasaran

Sasaran survei meliputi seluruh pengguna aplikasi yang terdiri atas:

- Pengurus Barang;
- Bendahara Pengeluaran;
- PPK-SKPD;
- Administrator Sistem;
- Kepala OPD;
- Operator Persediaan.

1.6 Manfaat

Bagi Pemerintah Daerah:

- dasar pengambilan kebijakan;
- bahan evaluasi pelayanan digital;
- peningkatan SPBE;
- peningkatan kualitas pengelolaan persediaan.

Bagi Pengguna:

- pelayanan aplikasi semakin baik;
- fitur semakin sesuai kebutuhan;
- penyelesaian kendala lebih cepat.

Bagi Pengembangan Inovasi:

- bahan penyusunan roadmap pengembangan;
- pendukung proposal inovasi;
- bukti dampak implementasi inovasi.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode dan Instrumen Survei

Survei dilaksanakan menggunakan kuesioner elektronik (Google Form) yang dibagikan kepada pengguna aplikasi INFIS Persediaan di masing-masing OPD. Setiap responden memberikan penilaian terhadap 30 pernyataan menggunakan skala Likert 1–5, dengan keterangan skor sebagai berikut:

- Skor 1 = Sangat Tidak Puas
- Skor 2 = Tidak Puas
- Skor 3 = Cukup Puas
- Skor 4 = Puas
- Skor 5 = Sangat Puas

Identitas responden yang dihimpun meliputi nama, OPD/unit kerja, jabatan (Pengurus Barang, Bendahara Pengeluaran, PPK-SKPD, Kepala OPD, Administrator, atau lainnya), dan lama penggunaan aplikasi. Kuesioner juga memuat pertanyaan terbuka mengenai kelebihan, kendala, usulan fitur, serta saran perbaikan aplikasi, yang didokumentasikan pada berkas Lampiran.

2.2 Populasi dan Responden

Responden survei berjumlah 34 (tiga puluh empat) orang pengguna aplikasi INFIS Persediaan, mewakili 29 (dua puluh sembilan) OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna (daftar OPD peserta pada Lampiran). Pengumpulan data dilaksanakan pada tahun 2026.

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan menghitung Nilai Rata-rata (NRR) untuk setiap butir pernyataan, yaitu rata-rata tertimbang skor jawaban seluruh responden. Nilai NRR per

butir kemudian dikonversi menjadi Indeks Kepuasan (IKM) dengan skala 0–100 menggunakan rumus:

$$IKM = (NRR \div 5) \times 100$$

Nilai IKM per butir kemudian dirata-ratakan pada tingkat dimensi, dan nilai IKM keseluruhan diperoleh dari rata-rata IKM ketujuh dimensi. Kategori mutu ditetapkan berdasarkan interval berikut, yang diadaptasi dari pedoman konversi pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Kategori Mutu Pelayanan
5	81,00 – 100,00	Sangat Puas (A)
4	61,00 – 80,99	Puas (B)
3	41,00 – 60,99	Cukup Puas (C)
2	21,00 – 40,99	Tidak Puas (D)
1	0,00 – 20,99	Sangat Tidak Puas (E)

2.4 Waktu Pelaksanaan

Survey dilakukan pada Tahun 2026 untuk Pelaksanaan Tahun 2025

2.5 Dimensi Penilaian

Survei terdiri atas tujuh dimensi utama:

1. Kemudahan Penggunaan

Mengukur:

- kemudahan belajar;
- kemudahan menu;
- kemudahan navigasi;
- tampilan aplikasi;
- panduan penggunaan.

2. Kecepatan Sistem

Mengukur:

- login;
- penyimpanan;
- pencarian data;
- pembuatan laporan.

3. Kualitas Informasi

Mengukur:

- akurasi data;
- kelengkapan informasi;
- dashboard;
- kualitas laporan.

4. Fitur

Mengukur:

- penerimaan barang;
- pengeluaran;
- stock opname;
- rekonsiliasi;
- monitoring.

5. Keamanan

Mengukur:

- hak akses;
- keamanan data;
- audit trail.

6. Manfaat

Mengukur:

- efisiensi waktu;
- pengurangan kesalahan;
- peningkatan kualitas laporan;
- peningkatan akuntabilitas.

7. Kepuasan Keseluruhan

Mengukur:

- kepuasan pengguna;
- loyalitas pengguna;
- rekomendasi kepada OPD lain;
- kesesuaian aplikasi terhadap kebutuhan organisasi.

BAB III
PROFIL RESPONDEN

Survei diikuti oleh 34 responden yang berasal dari 29 OPD/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, terdiri atas dinas, badan, kecamatan, dan sekretariat, dengan peran pengisi meliputi Pengurus Barang, Bendahara Pengeluaran, PPK-SKPD, Kepala OPD, dan Administrator aplikasi . Daftar Responden sebagai berikut:

Nama	OPD	Jabatan
Afri Suzana	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Pengurus Barang
Firdaus	Dinas Kesehatan	Pengurus Barang
Lenny Maryana	Dinas Sosial	Pengurus Barang
Aslindawati	Kecamatan Subi	Pengurus Barang
Eli Padli	Dinas Komunikasi dan Informatika	Pengurus Barang
Dewi Sri Julyanti	Kecamatan Suak Midai	Administrator
Rahmad Miyanto	Lainnya	Pengurus Barang
Nurini Purnamasari	Dinas Perikanan	Pengurus Barang
Dahlan	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Pengurus Barang
Mega Charisma Putri	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Pengurus Barang
Rusdi	Dinas Lingkungan Hidup	Pengurus Barang
Andrizal	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pengurus Barang
Sapianis Sawari	Kecamatan Pulau Laut	Pengurus Barang
Ya'kup	Kecamatan Pulau Tiga	Pengurus Barang
Abdul Rahman	Kecamatan Bunguran Batubi	Pengurus Barang
Alek Candra	Sekretariat Daerah - Bagian Umum	Pengurus Barang
Fherdy Chardian	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pengurus Barang
Irwan	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Pengurus Barang
Raja Hidayad	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Pengurus Barang
Wilmi	Kecamatan Serasan Timur	Pengurus Barang
Mulissedri	Inspektorat Daerah	Lainnya
Masni, S.E	Satuan Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat	Pengurus Barang
M. Abd. Mujib	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Lainnya
Suhadi Irawan	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Pengurus Barang

Nama	OPD	Jabatan
Hastalina	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Lainnya
Eka Damayanti	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Pengurus Barang
Rosa indriyani	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Lainnya
Wan Abdul Karim, SE	Dinas Pemuda dan Olahraga	Pengurus Barang
Urai Harnita	Sekretariat DPRD	Pengurus Barang
Zaliha	Lainnya	Lainnya
Firdaus	Dinas Kesehatan	Pengurus Barang
Supartiningsih	Dinas Kesehatan - Rumah Sakit Umum Daerah	Pengurus Barang
Iwan Kurniawan	Kecamatan Bunguran Selatan	Pengurus Barang
Marlina	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	PPK-SKPD

BAB IV
HASIL SURVEI

4.1 Rekapitulasi Hasil Penilaian per Butir Pernyataan

Tabel berikut menyajikan distribusi jawaban (skor 1–5), Nilai Rata-rata (NRR), dan Indeks Kepuasan (IKM) untuk setiap butir pernyataan, dikelompokkan menurut dimensi penilaian.

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	NRR	IKM
I. Kemudahan Penggunaan (Usability)								
1	Aplikasi mudah dipelajari oleh pengguna baru	0	2	3	15	14	4.21	84.1
2	Menu aplikasi mudah dipahami	1	0	3	13	17	4.32	86.5
3	Navigasi antar menu mudah digunakan	1	0	3	17	13	4.21	84.1
4	Tampilan aplikasi menarik dan mudah dibaca	0	2	4	14	14	4.18	83.5
5	Panduan penggunaan aplikasi mudah dipahami	0	2	3	12	17	4.29	85.9
II. Kecepatan Sistem								
6	Proses login berlangsung cepat	0	2	2	13	17	4.32	86.5
7	Proses penyimpanan data berlangsung cepat	1	0	3	13	17	4.32	86.5
8	Proses pencarian data berlangsung cepat	0	2	2	15	15	4.26	85.3
9	Pembuatan laporan berlangsung cepat	0	1	3	14	16	4.32	86.5
III. Kualitas Informasi								
10	Data yang ditampilkan akurat	1	0	3	13	17	4.32	86.5
11	Informasi mudah dipahami	1	0	3	14	16	4.29	85.9
12	Dashboard memberikan informasi yang dibutuhkan	1	0	2	15	16	4.32	86.5
13	Laporan yang dihasilkan sesuai kebutuhan	1	0	4	12	17	4.29	85.9
IV. Fitur Aplikasi								
14	Fitur penerimaan barang mudah digunakan	1	0	4	15	14	4.21	84.1
15	Fitur pengeluaran barang berjalan dengan baik	1	0	5	13	15	4.21	84.1
16	Fitur stock opname membantu pekerjaan	0	1	4	13	16	4.29	85.9
17	Fitur rekonsiliasi mempermudah penyusunan laporan	0	1	2	14	17	4.38	87.6
18	Dashboard monitoring sangat membantu pimpinan	0	0	5	15	14	4.26	85.3
V. Keamanan Sistem								
19	Hak akses pengguna telah sesuai kewenangan	1	0	4	13	16	4.26	85.3
20	Saya merasa data persediaan tersimpan dengan aman	1	0	4	14	15	4.24	84.7

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	NRR	IKM
21	Audit trail memudahkan penelusuran transaksi	1	0	2	16	15	4.29	85.9
VI. Manfaat Aplikasi								
22	INFIS Persediaan mempercepat pekerjaan saya	0	1	2	14	17	4.38	87.6
23	INFIS Persediaan mengurangi kesalahan pencatatan	1	0	2	13	18	4.38	87.6
24	INFIS Persediaan mempermudah rekonsiliasi	1	0	3	13	17	4.32	86.5
25	INFIS Persediaan meningkatkan kualitas laporan persediaan	1	0	3	13	17	4.32	86.5
26	INFIS Persediaan meningkatkan akuntabilitas pengelolaan persediaan	1	0	4	13	16	4.26	85.3
VII. Kepuasan Keseluruhan								
27	Saya puas menggunakan aplikasi INFIS Persediaan	1	1	3	12	17	4.26	85.3
28	Saya akan terus menggunakan aplikasi ini	1	1	3	14	15	4.21	84.1
29	Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada OPD lain	1	2	3	16	12	4.06	81.2
30	Secara keseluruhan aplikasi telah memenuhi kebutuhan pengelolaan persediaan	1	0	4	15	14	4.21	84.1

4.2 Rekapitulasi Nilai per Dimensi dan Indeks Kepuasan Keseluruhan

No	Dimensi / Unsur Penilaian	Rata-rata (NRR)	Nilai IKM	Kategori Mutu
1	I. Kemudahan Penggunaan (Usability)	4.24	84.82	Sangat Puas (A)
2	II. Kecepatan Sistem	4.31	86.18	Sangat Puas (A)
3	III. Kualitas Informasi	4.31	86.18	Sangat Puas (A)
4	IV. Fitur Aplikasi	4.27	85.41	Sangat Puas (A)
5	V. Keamanan Sistem	4.26	85.29	Sangat Puas (A)
6	VI. Manfaat Aplikasi	4.33	86.71	Sangat Puas (A)
7	VII. Kepuasan Keseluruhan	4.18	83.68	Sangat Puas (A)
	NILAI INDEKS KEPUASAN PENGGUNA (IKM) KESELURUHAN	**4.27**	**85.47**	**Sangat Puas (A)**

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKM) aplikasi INFIS Persediaan secara keseluruhan sebesar 85.47 (skala 0–100), yang berada pada kategori "Sangat Puas (A)". Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap aplikasi INFIS Persediaan.

BAB V
PEMBAHASAN

Dimensi dengan nilai tertinggi adalah VI. Manfaat Aplikasi (IKM 86.71), yang mengindikasikan bahwa pengguna merasakan manfaat nyata aplikasi dalam mempercepat pekerjaan, mengurangi kesalahan pencatatan, mempermudah rekonsiliasi, serta meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pengelolaan persediaan. Dimensi II. Kecepatan Sistem dan III. Kualitas Informasi juga memperoleh nilai tinggi (IKM 86.18), menunjukkan performa sistem dan keandalan data yang baik.

Dimensi dengan nilai relatif terendah adalah VII. Kepuasan Keseluruhan (IKM 83.68), terutama pada butir "Saya akan merekomendasikan aplikasi ini kepada OPD lain" yang memperoleh IKM 81,2 — masih tergolong Sangat Puas namun menjadi butir dengan nilai terendah di antara seluruh pernyataan. Hal ini dapat menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan menyeluruh pengguna terhadap aplikasi.

Masukan kualitatif responden mengenai kelebihan aplikasi, kendala yang dihadapi, usulan fitur tambahan, serta saran penyempurnaan didokumentasikan secara individual pada formulir masing-masing responden (Lampiran) dan dapat menjadi bahan tindak lanjut oleh pengelola aplikasi.

A. Kemudahan Penggunaan

Nilai 84.82 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai aplikasi memiliki antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan. Pengguna baru relatif cepat memahami alur penggunaan tanpa memerlukan pelatihan yang panjang. Hal ini menunjukkan keberhasilan desain antarmuka (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang sederhana namun efektif.

B. Kecepatan Sistem

Nilai 86.18 mengindikasikan bahwa performa aplikasi sudah memenuhi ekspektasi pengguna. Meskipun demikian, terdapat beberapa masukan mengenai penurunan

kecepatan akses pada jam-jam sibuk yang berkaitan dengan kualitas jaringan internet di beberapa wilayah, sehingga diperlukan optimalisasi infrastruktur dan kapasitas server.

C. Kualitas Informasi

Nilai 86.18 mengindikasikan bahwa Kualitas Informasi sudah memenuhi ekspektasi pengguna. Pengguna menilai informasi yang dihasilkan akurat, relevan, dan mendukung pengambilan keputusan. Dashboard memberikan informasi yang mudah dipahami sehingga pimpinan dapat melakukan pemantauan persediaan secara lebih cepat dan berbasis data.

D. Fitur Aplikasi

Nilai 85.41 menunjukkan Fitur Aplikasi mudah digunakan dan memenuhi ekspektasi pengguna. Fitur penerimaan barang, pengeluaran barang, stock opname, dan rekonsiliasi dinilai mampu mengurangi pekerjaan manual. Pengguna juga mengapresiasi dashboard monitoring yang membantu proses pengendalian persediaan secara real time.

E. Keamanan Sistem

Nilai 85.29 menunjukkan aplikasi telah memenuhi keamanan yang baik, mekanisme hak akses, keamanan penyimpanan data, dan audit trail. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi telah mendukung prinsip akuntabilitas dan pengendalian internal.

F. Manfaat Aplikasi

Dimensi manfaat memperoleh nilai tertinggi yaitu dengan nilai 86.71. Pengguna merasakan peningkatan efisiensi kerja, penurunan tingkat kesalahan pencatatan, percepatan penyusunan laporan, serta peningkatan kualitas informasi persediaan yang digunakan dalam penyusunan laporan keuangan daerah.

G. Kepuasan Keseluruhan

Dengan nilai 83,68 menunjukkan Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa aplikasi telah memenuhi kebutuhan operasional pengguna. Sebagian besar responden menyatakan kesediaannya untuk terus menggunakan aplikasi dan merekomendasikannya kepada OPD lain.

BAB VI
ANALISIS SARAN DAN MASUKAN

Masukan pengguna dikelompokkan sebagai berikut:

Kategori	Persentase
Pengembangan fitur	42%
Peningkatan kecepatan sistem	25%
Integrasi aplikasi	18%
Dashboard lebih interaktif	10%
Lainnya	5%

Analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna tidak lagi mempersoalkan fungsi dasar aplikasi, melainkan menginginkan pengembangan lanjutan seperti integrasi dengan sistem lain, fitur notifikasi stok minimum, dan dashboard analitik yang lebih komprehensif. Hal ini mengindikasikan tingkat kematangan aplikasi yang telah memasuki fase optimalisasi.

BAB VII
RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut disusun berdasarkan prioritas:

1. Pengembangan dashboard analitik.
2. Integrasi dengan SIPD dan aplikasi keuangan daerah.
3. Peningkatan kapasitas server.
4. Pengembangan aplikasi berbasis mobile.
5. Implementasi notifikasi stok minimum.
6. Penyempurnaan fitur ekspor laporan.
7. Pelaksanaan pelatihan berkala bagi operator.
8. Penyusunan SOP pembaruan aplikasi dan layanan bantuan (helpdesk).

BAB VIII
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa INFIS Persediaan memperoleh **Indeks Kepuasan Pengguna sebesar 85.47** dengan kategori **Sangat Baik**. Capaian ini mencerminkan bahwa aplikasi telah berhasil meningkatkan kualitas pengelolaan persediaan melalui proses yang lebih cepat, akurat, transparan, dan akuntabel. Tingginya tingkat kepuasan juga menunjukkan penerimaan yang baik dari pengguna terhadap inovasi digital yang dikembangkan Pemerintah Kabupaten Natuna.

Rekomendasi

1. Mempertahankan kualitas layanan aplikasi yang telah memperoleh penilaian sangat baik.
2. Menindaklanjuti usulan pengembangan fitur berdasarkan hasil survei.
3. Memperkuat kapasitas infrastruktur teknologi informasi guna menjaga stabilitas layanan.
4. Melaksanakan survei kepuasan secara berkala sebagai bagian dari mekanisme evaluasi berkelanjutan.
5. Memanfaatkan hasil survei sebagai dasar penyusunan roadmap pengembangan INFIS Persediaan agar inovasi tetap relevan dengan kebutuhan pengguna dan mendukung peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan.

Ranai, 29 Juli 2026
Kepala,

SURYANTO, SE. MA
NIP. 19770912 200012 1 004