



LAPORAN

PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

TAHUN 2021

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, MENPAN menyatakan : *Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.* Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

1.2. TUJUAN

Pengukuran survey kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi

dan Informatika dimaksudkan sebagai acuan sebagai Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka penetapan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.3. METODE

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survey kepuasan masyarakat diawali dengan mengembangkan metode survey yang akan dilaksanakan, apabila menggunakan kuisisioner, maka harus dikembangkan kuisisioner sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi penyelenggara pelayanan.

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Adapun kuisisioner yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memuat 9 komponen indikator sehingga diharapkan hasil yang ingin dicapai dapat memberikan masukan dan perbaikan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

2. Menetapkan Jumlah Responden

Jumlah pelanggan 130

Berdasarkan tabel Karcjie and Morgan jumlah sample adalah 97 namun demikian jumlah seluruh sample yang terkumpul sebanyak 101

3. Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

Tim Pelaksana survey kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survey kepuasan masyarakat. Penanggungjawab tim adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dan pelaksana survey kepuasan masyarakat terdiri

dari sekretariat dan seluruh Bidang pada Dinas Komunikasi dan Informatika

4. Rencana Kerja

Pekerjaan penyusunan SKM direncanakan untuk dilaksanakan tahapan pekerjaan, yang di dalamnya terdiri dari kegiatan yang dibagi ke dalam tahapan sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan				
		1	2	3	4	5
1	Membentuk tim	√				
2	Menyebarkan kuisioner	√	√	√		
3	Menyusun laporan				√	
4	Tindak lanjut					√

BAB II

ANALISA DATA

2.1. METODE PERHITUNGAN

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan pengembangan kuisioner yang telah dilakukan, maka bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai IKM / Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap x unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan

memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = 1/x$$

Untuk memperoleh nilai IKM / Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : Nilai x 25

TABEL INTERVAL NILAI SKM

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANA N	KINERJA UNIT PELAYANA N
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00– 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.2. HASIL PERHITUNGAN

2.2.1.Data Responden

A. Jenis Kelamin

Dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika, dipaparkan jenis kelamin responden sebagai berikut :

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	laki-laki	56	55
2	Perempuan	45	45

B. Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	0	0
2	SLTP	6	6
3	SLTA	43	43
4	S1	47	46
5	S2	5	5
6	S3	0	0

C. Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	PNS / TNI / POLRI	49	48
2	PEGAWAI SWASTA	38	38
3	WIRASWASTA	9	9
4	PELAJAR / MAHASISWA	0	0
5	LAINNYA	5	5

2.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	85,00
2	sistem, mekanisme dan prosedur	84,75
3	Waktu Penyelesaian	83,75
4	Biaya/Tarif	98,00
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	98,00
6	Kompetensi pelaksana	84,50
7	Perilaku pelaksana	84,75
8	Sarana dan prasarana	81,50
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	93,25
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	86,55

Analisis hasil survey adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel diatas, nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika adalah **86,55** kategori **B (Baik)**
2. Nilai tertinggi pada unsur pelayanan biaya/tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan, hal yang mendorong tingginya capaian unsur pelayanan adalah seluruh pelayanan pada dinas komunikasi sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan gratis/tanpa ada biaya
3. Nilai terendah pada unsur pelayanan sarana prasarana, kendala yang menyebabkan rendahnya unsur pelayanan adalah karena perpindahan kantor Dinas Komunikasi dan Informatika di Lokasi yang baru.

2.2.3. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan masyarakat, unsur pelayanan berikut memerlukan rencana aksi untuk perbaikan nilai unsur pelayanan antara lain :

NO	Unsur Pelayanan	Rencana Aksi Perbaikan	Waktu Pelaksanaan
1.	Sarana dan prasarana	Perencanaan pengadaan sarana dan prasarana	Tahun 2021

BAB III

PENUTUP

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat atau lebih lazim disebut SKM telah dilakukan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan program Survey Kepuasan Masyarakat sudah diselesaikan. Diharapkan program pengukuran kegiatan dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika, berdasarkan data dari masyarakat ini sehingga program perbaikan pelayanan menjadi tepat sasaran dan berguna untuk masyarakat.

Pasuruan, Juni 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA

KABUPATEN PASURUAN

Drs. SYAIFUDIN AHMAD, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19691010 198903 1 013

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	4	4	3	4	4	3	3
2	4	3	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	2	3	2	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	4	3	4	4	3	3	3	4	3
8	3	4	3	4	3	3	3	2	4
9	4	3	4	4	4	3	4	3	3
10	3	3	3	4	4	4	3	4	3
11	3	4	4	4	4	4	3	4	4
12	3	3	4	4	3	4	4	3	4
13	4	4	3	4	3	3	4	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	4	3	4	4	3	3	3	3
16	3	3	3	4	4	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	4	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	2	3	2	3
23	3	3	3	3	2	2	2	3	3
24	3	3	3	3	2	3	2	2	3
25	3	4	3	4	4	3	3	3	4
26	4	3	3	4	4	4	3	3	4
27	4	4	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	4	4	3	3	3	3	4
29	4	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	4	3	2
34	3	3	3	4	3	3	4	3	2
35	3	3	3	4	4	3	3	2	3
36	3	3	2	4	4	3	4	3	3
37	3	3	3	4	3	3	4	2	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	3	4	3	3	3	2	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	3	4	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	4	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Jenis kela min	pendi dikan	pekerjaan
L	S1	PNS
P	S1	PNS
L	SMA	SWASTA
P	SMP	SWASTA
P	S1	PNS
L	S1	PNS
P	S1	PNS
L	SMA	PNS
P	S1	PNS
L	SMA	SWASTA
P	SMA	SWASTA
L	S1	PNS
L	S1	PNS
L	S1	PNS
P	S1	PNS
P	SMA	PNS
P	SMA	PNS
L	SMA	PNS
L	SMA	PNS
L	SMP	PNS
L	S1	WIRAUUSAHA
P	S2	SWASTA
P	SMP	WIRAUUSAHA
L	S1	PNS
L	S1	PNS
L	S1	PNS
L	S1	PNS
P	S1	PNS
P	SMA	PNS
P	S1	PNS
P	S1	WIRAUUSAHA
L	S1	PNS
P	SMA	SWASTA
L	SMA	PNS
P	SMA	SWASTA
L	SMA	SWASTA
P	SMP	SWASTA
L	SMA	WIRAUUSAHA
P	SMA	SWASTA
L	SMA	SWASTA
L	SMA	PNS
L	SMA	PNS
P	SMP	SWASTA
L	S2	WIRAUUSAHA
P	SMA	SWASTA
P	SMP	SWASTA
L	S1	PNS
L	SMA	SWASTA
P	SMA	SWASTA
L	S2	SWASTA
L	S1	PNS
P	SMA	SWASTA
L	SMA	POLRI
L	SMA	SWASTA
P	SMA	PNS
P	SMA	SWASTA

63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	4	3	4	3	3	4	3	4
65	2	3	3	4	2	3	3	2	2
66	3	4	3	4	3	3	3	3	4
67	2	2	2	3	3	2	3	2	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	4	3	3	3	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	3	4	4	4
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4
81	4	3	4	4	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	3	4	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	3	4	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	3	4	3	4
90	4	3	4	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	2	2	4	2	3	3	2	1
94	2	2	2	4	2	3	3	2	1
95	3	3	4	3	3	4	3	4	4
96	3	4	3	2	3	4	3	3	4
97	3	3	4	3	3	4	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	4	3	3
99	4	3	3	4	4	4	4	3	3
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NRR Per Unsur	3,40	3,39	3,35	3,92	3,38	3,37	3,39	3,26	3,73
NRR tertimbang per unsur	0,38	0,38	0,37	0,44	0,38	0,37	0,38	0,36	0,41
SKM Unit pelayanan									86,55

Keterangan :

- U1 s.d. U9
- NRR =Nilai rata-rata
- SKM =Survey Kepuasan Masyarakat
- *) =Jml NRR SKM tertimbang
- **) =Jml NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur =Jmlh nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

SKM UNIT PELAYANAN : 86,55

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	85,00
U2	sistem, mekanisme dan prosedur	84,75
U3	Waktu Penyelesaian	83,75
U4	Biaya/Tarif	98,00
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	98,00
U6	Kompetensi pelaksana	84,50
U7	Perilaku pelaksana	84,75
U8	Sarana dan prasarana	81,50
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	93,25

P	SMA	SWASTA
P	S1	SWASTA
P	S1	SWASTA
P	S1	PNS
P	S1	SWASTA
P	S1	SWASTA
P	SMA	SWASTA
P	SMA	SWASTA
P	S1	SWASTA
P	SMA	SWASTA
P	S1	SWASTA
P	S1	SWASTA
P	SMA	PNS
P	SMA	PNS
P	S1	PNS
P	S1	PNS
P	S1	TNI
P	S1	PNS
P	S1	POLRI
P	S1	PNS
P	SMA	PNS
P	S1	SWASTA
P	S2	PNS
P	SMA	PNS
P	S2	PNS
P	S1	SWASTA
P	SMA	PNS
P	SMA	WIRUSAHA
P	S1	WIRUSAHA
P	S1	PNS
P	S1	SWASTA
P	S1	LAINNYA
P	S1	LAINNYA
P	SMA	LAINNYA
P	SMA	LAINNYA
P	SMA	SWASTA
P	S1	WIRUSAHA
P	SMA	SWASTA
P	SMA	LAINNYA

	jumlah	perseentase
Laki-laki	56	55%
perempuan	45	45%
SD	0	0%
SMP	6	6%
SMA	43	43%
S1	47	46%
S2	5	5%
S3	0	0%
PNS	46	45,54455446
TNI	1	0,99009901
POLRI	2	1,98019802
SWASTA	38	37,62376238
WIRUSAHA	9	9
LAINNYA	5	4,95049505