



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DISKOMINFOSP
KABUPATEN TANAH BUMBU
TAHUN 2024**



DAFTAR ISI

COVER	
DAFTAR ISI	
BAB I.....	3
PENDAHULUAN`	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II.....	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksanaan SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan Masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya keterlibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sering dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2024 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (Sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar Pelayanan, Sarana Prasarana, serta Konsultasi Pengaduan.

Hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat/pengguna layanan, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Publik yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan berdasarkan peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan Prosedur Pelayanan** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** : Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanannya.
4. **Biaya/ Tarif** : Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan/memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Pelayanan** : Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Petugas/Pelaksana** : Kompetensi Petugas/Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Petugas/Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Petugas/Pelaksana** : Perilaku Petugas/Pelaksana adalah sikap petugas/Pelaksana dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana** : Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data responden dilakukan pada Sebagian wilayah Kabupaten Tanah Bumbu sebagai pengguna layanan Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dan hasilnya dikumpulkan oleh petugas setelah selesai pengisian. Dengan cara ini respondens melakukan pengisian sendiri atas kuesioner yang telah dibagikan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara langsung dengan jangka waktu selama 1 (satu) bulan. Penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	1 Bulan
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Oktober 2024	10 Bulan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September s.d Oktober 2024	2 Bulan
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2024	2 Bulan

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dalam survei ini dari berbagai kalangan di Sebagian wilayah Kabupaten Tanah Bumbu yang pernah menggunakan layanan publik di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu. Adapun populasi yang di ambil berjumlah 100 orang dari berbagai kalangan. Selanjutnya kuesioner diberikan kepada responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan. Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Isaac Dan Michael. Berdasarkan Tabel Isaac Dan Michael, jumlah minimum sampel responden yang harus di kumpulkan dalam satu periode SKM adalah 87 orang.

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU DENGAN TARAF KESALAHAN, 1, 5, DAN 10%											
N	e			N	e			N	e		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	663	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	270
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden pengguna layanan yang diperoleh yaitu 87 orang responden, Adapun karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	61
		PEREMPUAN	26
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	SMA	32
		D1 - D3	3
		D4 - S1	45
		> S2	7
3	PEKERJAAN	Swasta	17
		Wirausaha	6
		Jurnalis	3
		Perangkat Desa	21
		Non ASN	13
		PNS /PPPK	20
		Lainnya	7
4	JENIS LAYANAN	E-LAPOR!	5
		PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)	1
		Media Center	23
		Penerbitan Sertifikat Elektronik	3
		Penyediaan data statistik sektoral	4
		Rawabatik (Ruang Aktivitas Warga Belajar Teknologi Informasi dan Komunikasi)	7
		Jaringan internet dan Intranet SKPD & Jaringan Internet Desa	21
		Sub Domain & Hosting	2
		Rekomendasi PBG (Persetujuan Bangunan Gedung)	6
		Pengelolaan Website / Aplikasi	15

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala

nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 (sembilan) unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata - rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,11
------------------------------------	---	---	---	---------------	---	------

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	x	Nilai Penimbang
-----	---	---	---	-----------------

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

Nilai IKM (Sebelum Konversi) x 25

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

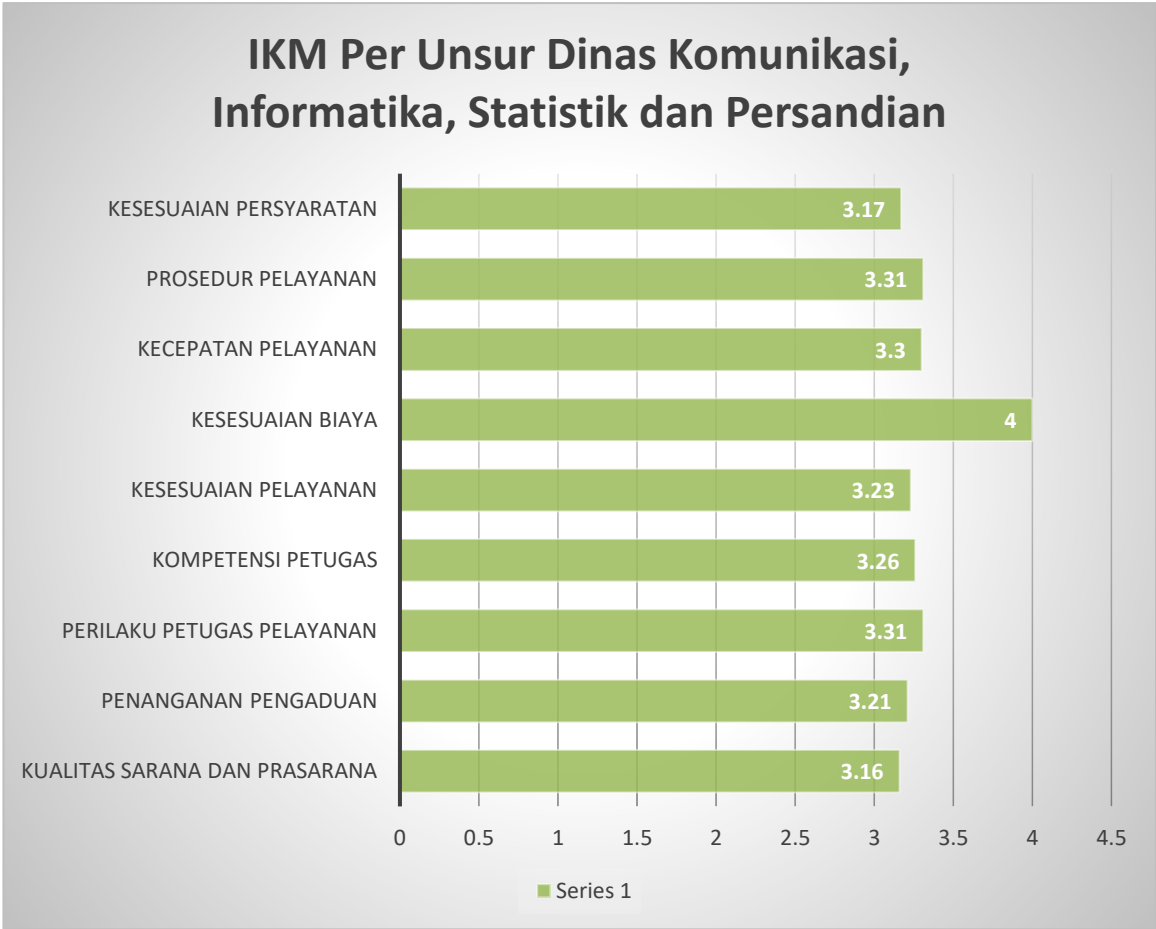
Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kerja Unit Pelayanan (Y)
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 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan Data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,17	3,31	3,30	4,00	3,23	3,26	3,31	3,21	3,16
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,12 (B atau BAIK)								

Tergambar dalam bentuk grafik sebagai berikut:



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kategori **Baik yaitu 83,12**. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas sarana dan prasana mendapatkan nilai terendah yaitu **3,16**, yang masuk **kategori B atau Baik**. Namun dari hasil pengukuran IKM (Interval Konversi Mutu), unsur tersebut sebenarnya sudah masuk dalam kategori baik.
2. Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,17, yang masuk kategori **B atau Baik**. Namun dari hasil pengukuran IKM (Interval Konversi Mutu)
3. Sedangkan nilai unsur pelayanan **tertinggi** yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai 4,00.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat dari pengukuran IKM bahwa kualitas sarana dan prasana mendapatkan nilai terendah oleh karena ketersediaan sarana dan prasarana masih menjadi perhatian penting. terlihat dari beberapa hasil responden terhadap pelayanan publik yang kurang memenuhi standar.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan tersebut, diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah sarana dan prasarana, sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Berdasarkan hasil survei terhadap unsur-unsur pelayanan menunjukkan nilai **Baik**, oleh karena itu Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu akan memberikan pelayanan dengan kualitas sarana dan prasana yang maksimal, serta terus meningkatkan kinerja khususnya peningkatan pelayanan yang lebih baik.

4.3 Tren Nilai SKM

Hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan masih dalam kategori Baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran IKM mendapatkan nilai 83,12 (Kategori Baik), mengalami peningkatan nilai IKM dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan hasil survey terhadap Kepuasan Masyarakat didapatkan hasil yang belum maksimal yang seyogyanya perlu perbaikan dan perhatian khusus untuk mendapatkan hasil yang terbaik demi kemajuan pelayanan secara luas.



BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Bulan Oktober Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 83,12. Nilai SKM Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana & prasarana, kesesuaian persyaratan, dan penanganan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian biaya, prosedur pelayanan, dan perilaku petugas pelayanan.

Batulicin, November 2024
Kepala Dinas

Al Husin Mardani, SE
Pembina (IV/a)
NIP. 198305112007011005

L A M P I R A N



LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

diskominfostanbuumpeg@gmail.com

Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Layanan Yang Diterima *

☐ Pengelolaan Website dan Aplikasi

☐ Rawabatik/PKL

☐ Rekom Pendirian Menara Telekomunikasi

☐ Subdomain dan Hosting

☐ Perbaikan Jaringan

☐ E-Lapor

☐ Media Center

☐ PPID

☐ Penyediaan Data Statistik

☐ Sertifikat Elektornik/TTE

Instansi *

☐ SKPD

☐ Pemerintah Desa

☐ Swasta

☐ Yang lain:

Jenis Kelamin *

☐ Perempuan

☐ Laki-Laki

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ Yang lain:

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI/POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRASWASTA

☐ Yang lain:



PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan *
jenis pelayanannya?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit *
ini?

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan *
pelayanan?

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang sesuaian produk pelayanan antara yang *
tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam *
pelayanan?

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten



Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM

a. Data Responden

Dari hasil olah SKM terdata ada 87 orang yang melakukan pengisian responden di antaranya 61 orang laki-laki dan 26 orang perempuan dari berbagai kalangan.

Jnit Pelayanan : DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN						
Jenis Layanan : LAYANAN PUBLIK						
Timestamp	Jenis Layanan Yang Diterim	Instansi	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
10/16/2024 15:10:04	Perbaikan Jaringan	SKPD	Laki-Laki		31 S2	Honorer
10/16/2024 15:13:41	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Perempuan	33 Tahun	SMA	Perangkat Desa
10/16/2024 15:22:30	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Perempuan		29 SMA	Perangkat Desa
10/16/2024 15:26:36	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		45 SMA	WIRASWASTA
10/16/2024 15:28:00	Pengelolaan Website dan Aplik	Pemerintah Desa	Laki-Laki		41 S1	Perangkat Desa
10/16/2024 15:42:33	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Perempuan		25 S1	Perangkat Desa
10/16/2024 15:43:33	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Perempuan	30 tahun	SMK	Perangkat Desa
10/16/2024 16:41:51	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		44 SMA	Perangkat Desa
10/16/2024 17:42:13	E-Lapor	Masyarakat	Laki-Laki	52 tahun	S1	SWASTA
10/16/2024 18:06:56	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		43 SMA	Perangkat desa
10/17/2024 18:12:21	Rekom Pendirian Menara Tele	Pemerintah Desa	Laki-Laki		53 SMA	Perangkat desa
10/22/2024 11:46:56	Perbaikan Jaringan	SKPD	Perempuan		40 S1	Non Asn
10/23/2024 8:48:36	Media Center	Kelurahan Kota Pagal	Laki-Laki	51 Tahun	SMA	Honorer
10/25/2024 10:06:39	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		46 SMA	Perangkat Desa
10/25/2024 10:15:56	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		42 S1	Perangkat Desa
10/25/2024 10:26:39	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		27 S1	PERANGKAT DESA
10/25/2024 10:48:45	PPID	Pemerintah Desa	Laki-Laki		41 S1	Sekretaris Desa
10/25/2024 11:15:54	Media Center	Swasta	Laki-Laki		24 SMA	SWASTA
10/25/2024 11:18:08	Media Center	Swasta	Laki-Laki		51 SMP	SWASTA
10/25/2024 11:18:10	Rekom Pendirian Menara Tele	SKPD	Laki-Laki		41 S2	PNS
10/25/2024 11:22:29	Pengelolaan Website dan Aplik	Pemerintah Desa	Laki-Laki	27 tahun	SMA	Perangkat desa
10/25/2024 11:23:03	Rekom Pendirian Menara Tele	Pemerintah Desa	Laki-Laki		32 S1	Pemerintahan Desa
10/25/2024 11:23:24	Subdomain dan Hosting	SKPD	Laki-Laki		35 S1	P3K
10/25/2024 11:25:37	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Perempuan		25 S1	PERANGKAT DESA
10/25/2024 11:28:15	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		33 S1	Perangkat Desa
10/25/2024 11:31:12	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		28 S1	PERANGKAT DESA
10/25/2024 11:34:54	Media Center	Swasta	Laki-Laki		47 SMA	WIRASWASTA
10/25/2024 11:37:06	Pengelolaan Website dan Aplik	SKPD	Laki-Laki		40 S1	NON ASN
10/25/2024 11:39:13	Pengelolaan Website dan Aplik	SKPD	Laki-Laki		27 S1	PNS
10/25/2024 11:39:16	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Perempuan	30 tahun	SMA	Perangkat desa
10/25/2024 11:40:11	Sertifikat Elektornik/TTE	SKPD	Perempuan		48 S2	PNS
10/25/2024 11:42:13	Pengelolaan Website dan Aplik	SKPD	Laki-Laki		35 S1	Non Asn
10/25/2024 11:43:20	Pengelolaan Website dan Aplik	SKPD	Laki-Laki		44 S2	PNS
10/25/2024 11:45:59	Pengelolaan Website dan Aplik	SKPD	Laki-Laki		42 D-3	PNS
10/25/2024 11:48:00	Media Center	Swasta	Laki-Laki		49 SMA	SWASTA
10/25/2024 11:48:53	Rawabatik/PKL	SKPD	Laki-Laki		32 S1	PNS
10/25/2024 11:55:07	Media Center	Swasta	Laki-Laki		40 SMA	SWASTA
10/25/2024 11:55:10	Pengelolaan Website dan Aplik	SKPD	Perempuan		29 S1	Non Asn
10/25/2024 11:58:28	Rawabatik/PKL	SKPD	Laki-Laki		36 S1	PPPK
10/25/2024 11:58:43	Media Center	SKPD	Laki-Laki		35 S1	WIRASWASTA
10/25/2024 12:01:17	Penyediaan Data Statistik	Pemerintah Desa	Perempuan		31 Diploma III	SWASTA
10/25/2024 12:01:58	Rawabatik/PKL	SMK	Laki-Laki		38 S1	PNS
10/25/2024 12:20:07	Penyediaan Data Statistik	Pemerintah Desa	Laki-Laki		30 S1	WIRASWASTA
10/25/2024 12:53:06	Media Center	SKPD	Laki-Laki		38 S1	WIRASWASTA
10/25/2024 12:53:21	Rawabatik/PKL	SKPD	Laki-Laki		44 S2	PNS
10/25/2024 12:54:23	Perbaikan Jaringan	Swasta	Laki-Laki		29 S1	SWASTA
10/25/2024 12:56:22	E-Lapor	Swasta	Laki-Laki		27 S1	SWASTA
10/25/2024 12:56:47	Media Center	Swasta	Laki-Laki		38 SMA	SWASTA
10/25/2024 12:57:12	Media Center	Swasta	Laki-Laki		40 SMA	SWASTA
10/25/2024 13:00:19	Media Center	Swasta	Laki-Laki		42 S1	WIRASWASTA
10/25/2024 13:01:49	Pengelolaan Website dan Aplik	Pemerintah Desa	Laki-Laki		45 SMA	Perangkat Desa
10/25/2024 13:02:31	E-Lapor	SKPD	Laki-Laki	50 thn	S1	PNS



10/25/2024 12:56:47	Media Center	Swasta	Laki-Laki		38 SMA	SWASTA
10/25/2024 12:57:12	Media Center	Swasta	Laki-Laki		40 SMA	SWASTA
10/25/2024 13:00:19	Media Center	Swasta	Laki-Laki		42 S1	WARASWASTA
10/25/2024 13:01:49	Pengelolaan Website dan Aplik Pemerintah Desa		Laki-Laki		45 SMA	Perangkat Desa
10/25/2024 13:02:31	E-Lapor	SKPD	Laki-Laki	50 thn	S1	PNS
10/25/2024 13:05:31	Media Center	Swasta	Laki-Laki		25 S1	jurnalis
10/25/2024 13:09:26	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Perempuan		25 SMA	Perangkat Desa
10/25/2024 13:11:39	Rekom Pendirian Menara Tele Pemerintah Desa		Laki-Laki		30 SMA	PERANGKAT DESA
10/25/2024 13:13:31	Rawabatik/PKL	SKPD	Laki-Laki		30 S1	PNS
10/25/2024 13:16:27	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Perempuan		30 SMA	Perangkat Desa
10/25/2024 13:22:55	E-Lapor	SKPD	Laki-Laki		48 SMA	PNS
10/25/2024 13:49:24	Pengelolaan Website dan Aplik SKPD		Perempuan		49 S2	PNS
10/25/2024 13:53:48	Pengelolaan Website dan Aplik SKPD		Laki-Laki		34 S1	honorer
10/25/2024 13:58:38	Pengelolaan Website dan Aplik SKPD		Perempuan	35 th	S1	PNS
10/25/2024 14:06:39	Rawabatik/PKL	SKPD	Laki-Laki		38 SMK	ASN (PPPK)
10/25/2024 14:37:33	Subdomain dan Hosting	SKPD	Laki-Laki		30 S1	PNS
10/25/2024 14:53:34	Rekom Pendirian Menara Tele Pemerintah Desa		Laki-Laki	09 09 1975	SMA	SWASTA
10/25/2024 15:02:25	Media Center	SKPD	Laki-Laki		32 SMA	SWASTA
10/25/2024 15:35:35	Rekom Pendirian Menara Tele Pemerintah Desa		Laki-Laki		30 SMA	Perangkat Desa
10/25/2024 15:36:19	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki	44 Tahun	SMA	PERANGKAT DESA
10/25/2024 15:42:28	Penyediaan Data Statistik	Swasta	Perempuan		30 S1	SWASTA
10/25/2024 15:48:55	Media Center	SKPD	Laki-Laki	50 tahun	S1	Non ASN
10/25/2024 15:51:25	Media Center	SKPD	Laki-Laki	50 tahun	S1	Non ASN
10/25/2024 16:16:12	Media Center	Swasta	Perempuan		45 S1	SWASTA
10/25/2024 16:48:06	Media Center	SKPD	Laki-Laki	58 tahun	SMA	Wawancara
10/25/2024 19:20:59	Penyediaan Data Statistik	SKPD	Laki-Laki		34 S1	non ASN
10/25/2024 19:23:18	Media Center	Kantor Berita BUMN	Perempuan		38 S1	Pegawai BUMN
10/25/2024 19:26:44	Sertifikat Elektronik/TTE	SKPD	Perempuan		45 S1	PNS
10/25/2024 19:32:54	Pengelolaan Website dan Aplik Swasta		Laki-Laki		47 SMA	Wawancara
10/28/2024 11:51:25	Perbaikan Jaringan	Pemerintah Desa	Laki-Laki		33 SMA	Perangkat Desa
10/29/2024 9:45:17	Rawabatik/PKL	SKPD	Perempuan	49 tahun	S1	PNS
10/29/2024 14:41:49	Media Center	masyarakat adat	Perempuan		50 SMA	SWASTA
10/29/2024 14:44:01	Pengelolaan Website dan Aplik SKPD		Perempuan		54 S1	Non ASN
10/29/2024 14:46:37	Media Center	SKPD	Perempuan		40 S1	PNS
10/29/2024 15:52:29	Media Center	SKPD	Perempuan		30 S1	Non ASN
10/29/2024 16:08:10	Media Center	SKPD	Perempuan		32 S1	PTT
10/29/2024 16:20:58	Media Center	SKPD	Laki-Laki		39 S1	PNS
10/31/2024 15:08:21	E-Lapor	SKPD	Laki-Laki	53 tahun	S1	PNS
11/1/2024 10:59:19	Sertifikat Elektronik/TTE	SKPD	Perempuan	48 tahun	S2	PNS
11/5/2024 20:40:11	Pengelolaan Website dan Aplik SKPD		Laki-Laki		32 S1	PNS



b. Nilai unsur pelayanan

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
UNIT PELAYANAN					: DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN					
JENIS LAYANAN					: LAYANAN PUBLIK					
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	0
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	0
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	0
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	0
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
11	4	4	4	4	3	3	3	3	3	0
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
14	2	3	3	4	2	3	3	3	1	0
15	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
18	4	3	3	4	3	4	4	4	4	0
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0
20	3	3	3	4	3	3	3	3	2	0
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
22	2	4	3	4	3	4	3	3	2	0
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4	0
25	3	3	3	4	2	3	3	3	2	0
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
27	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
28	3	3	4	4	3	4	4	3	4	0
29	3	4	4	4	4	3	4	3	4	0
30	3	4	4	4	3	4	3	3	3	0
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
32	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
33	4	4	4	4	4	3	3	3	3	0
34	2	3	2	4	3	3	3	4	3	0
35	3	4	3	4	4	4	3	3	3	0
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
37	4	4	4	4	4	3	4	3	4	0
38	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
39	3	4	3	4	3	3	4	3	3	0
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0
42	4	4	4	4	4	3	4	3	3	0



43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
44	3	4	4	4	3	3	3	2	3	0
45	3	3	3	4	3	2	3	3	3	0
46	2	2	2	4	2	2	2	2	2	0
47	2	2	2	4	2	4	2	4	2	0
48	2	4	4	4	4	3	4	3	4	0
49	2	3	3	4	3	3	3	4	3	0
50	2	4	3	4	4	4	4	3	4	0
51	3	3	3	4	3	3	4	3	3	0
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
55	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
56	4	4	4	4	4	3	4	3	4	0
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
58	3	3	2	4	4	3	3	3	2	0
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
60	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
61	3	4	4	4	4	3	4	3	4	0
62	4	1	4	4	4	3	4	3	3	0
63	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0
64	2	3	4	4	3	3	3	4	3	0
65	3	3	4	4	3	3	4	3	4	0
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
72	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
73	3	4	4	4	3	3	3	3	3	0
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
75	4	4	3	4	3	3	4	4	4	0
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
78	3	3	2	4	3	3	3	3	3	0
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
81	4	4	4	4	3	3	3	4	4	0
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
85	3	3	3	4	3	3	3	4	2	0
86	3	4	3	4	3	3	3	4	3	0
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
SNilai /Unsur	276	288	287	348	281	284	288	279	275	
NRR / pertanyaan	3.17	3.31	3.30	4.00	3.23	3.26	3.31	3.21	3.16	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.35	0.37	0.37	0.44	0.36	0.36	0.37	0.36	0.35	
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	B	B	B	B	

Keterangan :	
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.17
U2	Prosedur Pelayanan	3.31
U3	Kecepatan Pelayanan	3.30
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4.00
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.23
U6	Kompetensi Petugas	3.26
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.31
U8	Penanganan Pengaduan	3.21
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.16

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

URUTAN PERUNGKAT UNSUR

NO.	UNSUR	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
1.	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
2.	U2	Prosedur Pelayanan	3,31
3.	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,31
4.	U3	Kecepatan Pelayanan	3,30
5.	U6	Kompetensi Petugas	3,26
6.	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,23
7.	U8	Penanganan Pengaduan	3,21
8.	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,17
9.	U9	Kualitas Sarana & Prasarana	3,16

c. Indek SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DISKOMINFOSP KABUPATEN TANAH BUMBU

NILAI IKM		
83,12		
	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
U2	Prosedur Pelayanan	3,31
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,31
U3	Kecepatan Pelayanan	3,30
U6	Kompetensi Petugas	3,26
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,23
U8	Penanganan Pengaduan	3,21
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,17
U9	Kualitas Sarana & Prasarana	3,16

RESPONDEN	
Jumlah	: 87 Orang
Jenis Kelamin	: Laki – Laki 61 Orang Perempuan 26 Orang
KELOMPOK UMUR	
17 – 40	: 50 Orang
41 – 60	: 37 Orang
PENDIDIKAN	
SMA	: 32 Orang
D4 – S1	: 48 Orang
S2	: 7 Orang
PEKERJAAN	
Swasta	: 16 orang
Wirausaha	: 12 orang
Jurnalis	: 7 orang
Sprinter	: 1 orang
Perangkat Desa	: 47 orang
Non ASN	: 8 orang
PNS	: 33 orang
Tidak Diketahui	: 3 orang
Swasta	: 16 orang
Wirausaha	: 12 orang

- Nilai Indeks
Kepuasan Unit Pelayanan = 83,12
- Mutu Pelayanan = B
- Kinerja Unit Pelayanan = “Baik”



**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA
PENILAIAN, SARAN DAN MASUKAN SANGAT
BERHARGA
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS
PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI**



KOMINFO