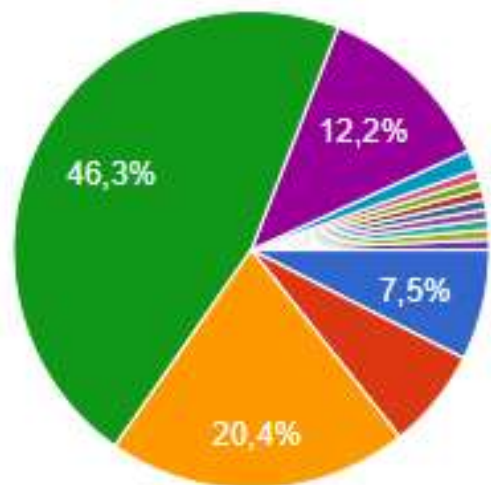


LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



SEMESTER 1

2025



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BANGKA**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka telah mampu memenuhi harapan masyarakat, disamping sebagai dasar acuan yang akan dijadikan bahan perbaikan di bidang pelayanan publik secara berkesinambungan. Kami berharap, dengan tersusunnya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I (periode Januari s.d. Juni) Tahun 2025 ini juga kiranya menjadi perhatian kita semua sebagai bahan evaluasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka menuju peningkatan pelayanan publik yang berkelanjutan dan berkesinambungan.

Seiring perjalanan waktu tidak tertutup kemungkinan angka indeks hasil survei pun berfluktuatif, akan tetapi dengan upaya yang semaksimal mungkin memberikan pelayanan publik yang terbaik, kita harapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh Responden atas peran sertanya dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Jawaban yang diberikan sangat berharga dan menjadi bahan evaluasi. Tidak lupa kami juga mohon maaf tentunya, apabila dalam penyajian laporan hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih terdapat kekurangan, untuk itu sumbang saran dari semua pihak sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan didalam Pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka berikutnya.

Demikian, semoga Allah SWT selalu membimbing dan memberikan petunjuk-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Sungailiat, Juni 2025

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka,


Drs. EDDY SUDARSONO, M.Si
NIP. 196608191996031002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
 BAB. I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Sasaran	3
E. Manfaat	3
F. Prinsip	3
 BAB. II TAHAPAN SURVEI	
A. Persiapan	5
B. Pelaksanaan	7
C. Penyusunan Laporan	8
 BAB. III PENGOLAHAN DATA	
A. Profil Responden	9
B. Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR).....	11
C. Kategori Mutu Pelayanan	11
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	13
 BAB. IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	15
B. Rekomendasi/Evaluasi	15

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9
Tabel. 2. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia	9
Tabel. 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	10
Tabel. 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	10
Tabel. 5. Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Penilaian	11
Tabel. 6. Kategori Mutu Pelayanan	11
Tabel. 7. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang	13

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	16
Lampiran 2. Tabel Krejcie	17
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kuesioner	18
Lampiran 4. Pengolahan Data dan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	22



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang tertentu. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum optimal dalam memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dapat memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat atas pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Secara umum, Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi evaluasi dan harapan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka. Secara khusus, survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan alternatif kebijakan publik, yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka;
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka;
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

D. Sasaran

Sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

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

E. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan.
2. Mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka.
3. Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

F. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Berkeadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveiur tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Untuk membangun tata pemerintahan yang baik, guna mewujudkan Visi Bangka Setara, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik, melalui Pengukuran Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 guna mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka periode Januari sampai dengan Juni 2025.

BAB II

TAHAPAN SURVEI

A. Persiapan

1. Penentuan Responden

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka pada semester I (satu) dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juni 2025.

Responden adalah penerima pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka yang berada pada Organisasi Perangkat Daerah yang menerima pelayanan Hardware maupun Software. Besaran sampel dan populasi pada survei ini menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* oleh Louis Cohen, Lawrence Manion, and Keith Morrison, dalam *Research Methods in Education*, Sixth Edition (Oxon: Routledge, 2007) p. 104. (Lampiran I).

Jumlah rata-rata masyarakat yang dilayani setiap hari lebih kurang sebanyak 230 orang. Sehingga jumlah sampel (responden) yang diambil menurut table sampel dari *Krejcie and Morgan* sebanyak 144 orang.

2. Penyusunan Instrumen Survei

Penyusunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner (google Form) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. (Lampiran III).

Unsur-unsur yang dituangkan dalam kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yaitu 9 unsur pelayanan yang harus diukur, sebagai berikut :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/ Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas 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 segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/ puas sampai dengan tidak baik/ puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, misalnya yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Pelaksanaan

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dibatasi dengan jumlah responden sebanyak 144 (seratus empat puluh empat) orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada semester I Tahun 2025.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan disampaikan melalui Google form pada Google drive petugas.

2. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah terkumpul dan diolah secara kuantitatif. Pengolahan data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/ lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

3. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yang diolah dan dianalisis serta dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



BAB III

PENGOLAHAN DATA

A. Profil Responden

Dari keseluruhan kuesioner (144 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Profil responden disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel. 1
Jumlah Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	69	47,92
2.	Perempuan	75	52,08
Total		144	100

Sumber Data : SKM Dinkominfo Semester I, 2025

Berdasarkan Tabel. 1 di atas, dapat diketahui dari 144 responden, sebanyak 52,08% adalah berjenis kelamin perempuan, dan 47,02% adalah berjenis kelamin Laki-laki.

Tabel 2
Jumlah Responden
Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	18 – 20	1	0,69
2.	21 – 30	31	21,53
3.	31 – 40	44	30,56
4.	41 – 50	52	36,11
5.	50 – 58	16	11,11
Total		144	

Sumber Data : SKM Dinkominfo Semester I, 2025

Berdasarkan Tabel. 2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang terbanyak yaitu responden yang berusia 41 – 50 tahun, yaitu sebanyak 36,11% dan yang paling sedikit yaitu responden yang berusia 18 – 20 tahun, yaitu hanya sebesar 0,69% atau sebanyak 1 orang.

Tabel 3
Jumlah Responden
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SLTA/ Sederajat	21	14,58
2.	D1 – D3/ Sederajat	16	11,11
3.	D4/S1/ Sederajat	95	65,97
4.	S2	12	8,3
Total		144	

Sumber Data : SKM Dinkominfo Semester I, 2025

Berdasarkan Tabel. 3 di atas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah tingkat pendidikan D4/S1 sederajat, yaitu sebesar 65,97 % atau sebanyak 95 responden, atau lebih dari separuh responden.

Tabel 4
Jumlah Responden
Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Pelajar/ Mahasiswa	3	2,08
2.	ASN	101	70,13
3.	TNI/ POLRI	-	-
4.	Pegawai Swasta/ Wiraswasta	6	4,16
5.	Lainnya	34	23,61
Total		144	

Sumber Data : SKM Dinkominfo Semester I, 2025

B. Nilai Rata-rata Per Unsur

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata per unsur sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Penilaian

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,32
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,33
3.	Waktu Penyelesaian	3,24
4.	Pembiayaan/ Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
6.	Kompetensi Pelaksana	3,24
7.	Perilaku Pelaksana	3,40
8.	Sarana dan Prasarana	3,13
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26

Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester I, 2025

C. Kategori Mutu Pelayanan

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks secara umum diketahui adalah sebagai berikut :

Tabel 6
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2.5996	25,00 – 64,99	D	TidakBaik
2	2.6 – 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

Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester I, 2025

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,5324 – 4,00 atau **SANGAT BAIK**, merupakan unsur-unsur pelayanan yang menjadi sasaran suatu pelayanan atau bisa dikatakan kepuasan atas tingkat layanan yang diberikan ataupun pelayanan tanpa adanya pembiayaan yang harus dikeluarkan.

Selanjutnya tahap berikutnya adalah dapat dilihat bahwa yang mempunyai nilai interval hasil survei 3,5324-4,00 (Sangat Baik), adalah **Pembiayaan/ Tarif (4,00)**, selanjutnya nilai interval hasil survei 3,0644–3,532 (Baik) adalah ;

- Perilaku Pelaksana (3,40),
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,33),
- Persyaratan (3,32),
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,31),
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,26),
- Waktu Penyelesaian (3,24),
- Kompetensi Pelaksana (3,24),
- Sarana dan Prasarana (3,13)

Nilai **Kurang baik**, dengan nilai interval hasil survei 2,60-3,064 dan Nilai **Tidak baik**, dengan nilai interval hasil survey 1,002,5996 tidak ada, dan untuk Pelayanan Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka yang terbanyak berada pada range **Baik** (3,0644–3,532)

Mendapatkan nilai yang rata-rata baik, justru menjadi tantangan tersendiri dan lebih berat untuk mempertahankan dan berharap kedepannya agar bisa lebih baik lagi.

Ada beberapa point secara spesifik harus ditingkatkan, yaitu Perilaku Pelaksana dan Kompetensi pelaksana disamping akan tetap berupaya bisa mendapatkan anggaran untuk meningkatkan sarana dan prasarana, karena secara langsung mempengaruhi Penanganan Pengaduan, dan Waktu Penyelesaian beriringan dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dapat meningkat.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mendapatkan nilai IKM, dihitung terlebih dahulu Nilai Rata-Rata Tertimbang yaitu masing-masing Nilai Rata-Rata per unsur (NRR) dikalikan dengan nilai penimbang. Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka Nilai :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Penimbang ditetapkan sebagai berikut:

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times 0,11$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga IKM diperoleh dari NRR Tertimbang dikalikan 25.

$$\text{IKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

Tabel 7
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Penimbang	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	3,32	0,11	0,3651
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,33	0,11	0,3667
3.	Waktu Penyelesaian	3,24	0,11	0,3567
4.	Pembiayaan/ Tarif	4,00	0,11	0,4400
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	0,11	0,3644
6.	Kompetensi Pelaksana	3,24	0,11	0,3567
7.	Perilaku Pelaksana	3,40	0,11	0,3743
8.	Sarana dan Prasarana	3,13	0,11	0,3438
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	0,11	0,3583
NILAI INDEKS				3,326
IKM : 3,3253 x 25				83,1493
				= 83,15

Sumber Data : SKM Dinkominfo Semesta I, 2025

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 83,15. Dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (76,61 – 88,30).



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden atau **Sangat Baik** adalah tidak ada biaya Pelayanan. Unsur Pelayanan yang lainnya masih berada pada range **Baik**; Perilaku Pelaksana (3,40), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,33), Persyaratan (3,32), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,31), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,26), Waktu Penyelesaian (3,24), Kompetensi Pelaksana (3,24), dan Sarana dan Prasarana (3,13)

Mendapatkan nilai yang rata-rata baik, justru menjadi tantangan tersendiri dan lebih berat untuk mempertahankan dan berharap kedepannya agar bisa lebih baik lagi.

Ada beberapa point secara spesifik harus ditingkatkan, yaitu Perilaku Pelaksana dan Kompetensi pelaksana disamping akan tetap berupaya bisa mendapatkan anggaran untuk meningkatkan sarana dan prasarana, karena secara langsung mempengaruhi Penanganan Pengaduan, dan Waktu Penyelesaian beriringan dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dapat meningkat.

2. Pengolahan data hasil survei diperoleh nilai IKM sebesar $83,1493 = 83,15$. Hal ini menunjukkan kinerja unit pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat $\rightarrow 76,61 - 88,30$.
3. Ada beberapa point secara spesifik harus ditingkatkan, yaitu Perilaku Pelaksana dan Kompetensi pelaksana disamping akan tetap berupaya bisa mendapatkan anggaran untuk meningkatkan sarana dan prasarana, karena secara langsung mempengaruhi Penanganan Pengaduan, dan Waktu Penyelesaian beriringan dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dapat meningkat.

B. Rekomendasi/ Evaluasi

1. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketepatan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, diantaranya adalah karena faktor terutama jaringan yang belum optimal sehingga software juga terpengaruh, juga kehandalan hardware pelayanan harus ditingkatkan artinya untuk sarana dan prasarana perlu ada upgrade atau peningkatan, karena yang digunakan saat ini sudah cukup lama.

2. Perlu menjaga kepercayaan masyarakat dan mempertahankan kualitas terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka terutama menyangkut Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan dan Sarana Prasarana. Dalam hal penanganan pengaduan, Petugas dengan ramah menerima pengaduan dan selalu memberikan solusi atas pengaduan yang disampaikan, walaupun dalam hal penyediaan Sarana Prasarana belum optimal karena keterbatasan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan;
3. Perlu melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan menyeluruh terutama terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
4. Jumlah antrian user dan kondisi jaringan baik ataupun solusi jika terdapat gangguan.



**JADWAL KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BANGKA**

NO.	KEGIATAN	SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SUM) 2025 SEMESTER I (JANUARI-JUNI)											
		Semester I						Semester II					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	PERSIAPAN												
2	PENGUMPULAN DATA												
3	PENGOLAHAN DATA												
4	PELAPORAN												

Tabel Krejcie

Krejcie and Morganoleh Louis Cohen, Lawrence Manion, and Keith Morrison, dalam *Research Methods in Education*, Sixth Edition (Oxon: Routledge, 2007) p. 104.

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

10:43

Kuesioner Pelayanan Publ

Pertanyaan Jawaban 144 Setelan Poin total: 0

Pekerjaan *

- ☐ Aparatur Sipil Negara (ASN)
- ☐ Pegawai Non ASN
- ☐ TNI/ Polri
- ☐ Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Lainnya...

Jenis Layanan yang diterima (pilihan boleh dari satu) *

- ☐ Instalasi Jaringan
- ☐ Pemeliharaan Jaringan
- ☐ Akses Website
- ☐ Layanan Finger Print
- ☐ Layanan Aplikasi
- ☐ Lainnya...

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 2

Mohon diisi salah satu jawaban

Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? *

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

Tt

10:43   80

  docs.google.com/forms   

 Kuesioner Pelayanan Publ       

Pertanyaan Jawaban 1/44 Setelan Poin total: 0

Bagian 2 dari 2

Mohon diisi salah satu jawaban

Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfotik Bangka?

☐ Sangat Mudah

☐ Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Sulit

3. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfotik Bangka?

☐ Sangat Cepat

☐ Cepat

☐ Kurang Cepat

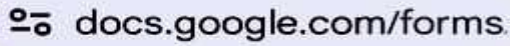
☐ Lambat

4. Bagaimana pendapat anda tentang biaya / tarif dalam pelayanan oleh Dinkominfotik Bangka?

10:43   80

    23 

 Kuesioner Pelayanan Publ       

Pertanyaan Jawaban 144 Setelan Poin total: 0

4. Bagaimana pendapat anda tentang biaya / tarif dalam pelayanan oleh Dinkominfo Bangka?

☐ Gratis (Tanpa Biaya)

☐ Sangat Murah

☐ Murah

☐ Mahal

5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Tidak Sesuai

6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

☐ Sangat Kompeten/ Sangat Mampu

☐ Kompeten/ Mampu

☐ Kurang Kompeten/ Kurang Mampu

☐ Tidak Kompeten/ Tidak Mampu

7. Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

☐ Sangat Sopan

☐ Sopan

☐ Kurang Sopan

  Tr   

6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Kompeten/ Sangat Mampu
- ☐ Kompeten/ Mampu
- ☐ Kurang Kompeten/ Kurang Mampu
- ☐ Tidak Kompeten/ Tidak Mampu

7. Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Sopan
- ☐ Sopan
- ☐ Kurang Sopan
- ☐ Tidak Sopan

8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Kurang Baik

9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Kurang Baik



1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?						<table><tr><th>No</th><th>Skala</th><th>Nilai</th></tr><tr><td>1.</td><td>Sangat Sesuai</td><td>4</td></tr><tr><td>2.</td><td>Sesuai</td><td>3</td></tr><tr><td>3.</td><td>Kurang Sesuai</td><td>2</td></tr><tr><td>4.</td><td>Tidak Sesuai</td><td>1</td></tr></table>			No	Skala	Nilai	1.	Sangat Sesuai	4	2.	Sesuai	3	3.	Kurang Sesuai	2	4.	Tidak Sesuai	1						
No	Skala	Nilai																											
1.	Sangat Sesuai	4																											
2.	Sesuai	3																											
3.	Kurang Sesuai	2																											
4.	Tidak Sesuai	1																											
No	Jawaban	Nilai		No	Jawaban	Nilai		No	Jawaban	Nilai		No	Jawaban	Nilai		No	Jawaban	Nilai											
1	Sangat Sesuai	4		31	Sesuai	3		61	Sesuai	3		91	Sesuai	3		121	Sesuai	3											
2	Sesuai	3		32	Sangat Sesuai	4		62	Kurang Sesuai	2		92	Sesuai	3		122	Sesuai	3											
3	Sesuai	3		33	Sesuai	3		63	Sesuai	3		93	Sesuai	3		123	Sesuai	3											
4	Sangat Sesuai	4		34	Sesuai	3		64	Sesuai	3		94	Sangat Sesuai	4		124	Sesuai	3											
5	Sesuai	3		35	Sangat Sesuai	4		65	Sesuai	3		95	Sangat Sesuai	4		125	Sangat Sesuai	4											
6	Sesuai	3		36	Sesuai	3		66	Sesuai	3		96	Sesuai	3		126	Sangat Sesuai	4											
7	Sangat Sesuai	4		37	Sangat Sesuai	4		67	Sesuai	3		97	Sangat Sesuai	4		127	Sangat Sesuai	4											
8	Sangat Sesuai	4		38	Sesuai	3		68	Sangat Sesuai	4		98	Sesuai	3		128	Sesuai	3											
9	Sesuai	3		39	Sangat Sesuai	4		69	Sangat Sesuai	4		99	Sesuai	3		129	Sesuai	3											
10	Sesuai	3		40	Sesuai	3		70	Sesuai	3		100	Sesuai	3		130	Sesuai	3											
11	Sesuai	3		41	Sesuai	3		71	Sesuai	3		101	Sangat Sesuai	4		131	Sangat Sesuai	4											
12	Sangat Sesuai	4		42	Sesuai	3		72	Sangat Sesuai	4		102	Sesuai	3		132	Sesuai	3											
13	Sesuai	3		43	Sangat Sesuai	4		73	Sesuai	3		103	Sesuai	3		133	Sesuai	3											
14	Sesuai	3		44	Sangat Sesuai	4		74	Sangat Sesuai	4		104	Sesuai	3		134	Sangat Sesuai	4											
15	Sangat Sesuai	4		45	Sesuai	3		75	Sangat Sesuai	4		105	Sangat Sesuai	4		135	Sesuai	3											
16	Sangat Sesuai	4		46	Sangat Sesuai	4		76	Sesuai	3		106	Sesuai	3		136	Sesuai	3											
17	Sesuai	3		47	Sesuai	3		77	Sesuai	3		107	Sesuai	3		137	Sesuai	3											
18	Sesuai	3		48	Sesuai	3		78	Sesuai	3		108	Sesuai	3		138	Sesuai	3											
19	Sangat Sesuai	4		49	Sangat Sesuai	4		79	Sangat Sesuai	4		109	Sesuai	3		139	Sesuai	3											
20	Sesuai	3		50	Sesuai	3		80	Sesuai	3		110	Sesuai	3		140	Sangat Sesuai	4											
21	Sangat Sesuai	4		51	Sesuai	3		81	Sesuai	3		111	Sesuai	3		141	Sesuai	3											
22	Sangat Sesuai	4		52	Sangat Sesuai	4		82	Sesuai	3		112	Sesuai	3		142	Sesuai	3											
23	Sangat Sesuai	4		53	Sesuai	3		83	Sangat Sesuai	4		113	Sesuai	3		143	Sesuai	3											
24	Sangat Sesuai	4		54	Sesuai	3		84	Sangat Sesuai	4		114	Sesuai	3		144	Sangat Sesuai	4											
25	Sesuai	3		55	Sangat Sesuai	4		85	Sangat Sesuai	4		115	Sesuai	3															
26	Sesuai	3		56	Sangat Sesuai	4		86	Sangat Sesuai	4		116	Sesuai	3															
27	Sesuai	3		57	Sesuai	3		87	Sesuai	3		117	Sesuai	3															
28	Sesuai	3		58	Sesuai	3		88	Sangat Sesuai	4		118	Sangat Sesuai	4															
29	Sesuai	3		59	Sesuai	3		89	Sesuai	3		119	Sesuai	3															
30	Sesuai	3		60	Sesuai	3		90	Sesuai	3		120	Sesuai	3															
n = 144																													
Σ = 478																													
nRR = 3,32																													
NRR Tertimbang = 0,37																													

2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfotik Bangka?

No	Skala	Nilai
1.	Sangat Mudah	4
2.	Mudah	3
3.	Kurang Mudah	2
4.	Sulit	1

No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Mudah	4	31	Mudah	3	61	Mudah	3	91	Mudah	3	121	Mudah	3
2	Sangat Mudah	4	32	Sangat Mudah	4	62	Sulit	1	92	Mudah	3	122	Sangat Mudah	4
3	Mudah	3	33	Mudah	3	63	Mudah	3	93	Mudah	3	123	Sangat Mudah	4
4	Mudah	3	34	Sangat Mudah	4	64	Mudah	3	94	Sangat Mudah	4	124	Mudah	3
5	Mudah	3	35	Sangat Mudah	4	65	Mudah	3	95	Sangat Mudah	4	125	Sangat Mudah	4
6	Mudah	3	36	Mudah	3	66	Mudah	3	96	Mudah	3	126	Sangat Mudah	4
7	Mudah	3	37	Sangat Mudah	4	67	Mudah	3	97	Sangat Mudah	4	127	Sangat Mudah	4
8	Mudah	3	38	Mudah	3	68	Mudah	3	98	Mudah	3	128	Mudah	3
9	Sangat Mudah	4	39	Sangat Mudah	4	69	Sangat Mudah	4	99	Mudah	3	129	Mudah	3
10	Mudah	3	40	Mudah	3	70	Mudah	3	100	Sangat Mudah	4	130	Mudah	3
11	Mudah	3	41	Mudah	3	71	Mudah	3	101	Mudah	3	131	Sangat Mudah	4
12	Mudah	3	42	Mudah	3	72	Sangat Mudah	4	102	Mudah	3	132	Sangat Mudah	4
13	Sangat Mudah	4	43	Sangat Mudah	4	73	Mudah	3	103	Sangat Mudah	4	133	Mudah	3
14	Mudah	3	44	Mudah	3	74	Sangat Mudah	4	104	Kurang Mudah	2	134	Sangat Mudah	4
15	Sangat Mudah	4	45	Mudah	3	75	Sangat Mudah	4	105	Sangat Mudah	4	135	Mudah	3
16	Sangat Mudah	4	46	Sangat Mudah	4	76	Sangat Mudah	4	106	Mudah	3	136	Mudah	3
17	Sangat Mudah	4	47	Sangat Mudah	4	77	Mudah	3	107	Mudah	3	137	Mudah	3
18	Sangat Mudah	4	48	Mudah	3	78	Sangat Mudah	4	108	Mudah	3	138	Mudah	3
19	Mudah	3	49	Sangat Mudah	4	79	Sangat Mudah	4	109	Mudah	3	139	Mudah	3
20	Mudah	3	50	Mudah	3	80	Mudah	3	110	Mudah	3	140	Sangat Mudah	4
21	Mudah	3	51	Mudah	3	81	Mudah	3	111	Mudah	3	141	Kurang Mudah	2
22	Mudah	3	52	Sangat Mudah	4	82	Mudah	3	112	Mudah	3	142	Mudah	3
23	Mudah	3	53	Mudah	3	83	Sangat Mudah	4	113	Mudah	3	143	Mudah	3
24	Mudah	3	54	Mudah	3	84	Sangat Mudah	4	114	Mudah	3	144	Sangat Mudah	4
25	Mudah	3	55	Sangat Mudah	4	85	Sangat Mudah	4	115	Mudah	3			
26	Sangat Mudah	4	56	Sangat Mudah	4	86	Mudah	3	116	Sangat Mudah	4			
27	Mudah	3	57	Mudah	3	87	Mudah	3	117	Mudah	3			
28	Sangat Mudah	4	58	Mudah	3	88	Sangat Mudah	4	118	Sangat Mudah	4			
29	Sangat Mudah	4	59	Mudah	3	89	Mudah	3	119	Mudah	3			
30	Mudah	3	60	Mudah	3	90	Mudah	3	120	Mudah	3			

n = 144
 Σ = 480
 nRR = 3,33
 NRR Tertimbang = 0,37

[illegible]

No	Skala	Nilai
1.	Sangat Cepat	4
2.	Cepat	3
3.	Kurang Cepat	2
4.	Lambat	1

No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Cepat	4	31	Cepat	3	61	Cepat	3	91	Cepat	3	121	Cepat	3
2	Cepat	3	32	Sangat Cepat	4	62	Lambat	1	92	Cepat	3	122	Cepat	3
3	Cepat	3	33	Cepat	3	63	Cepat	3	93	Cepat	3	123	Sangat Cepat	4
4	Sangat Cepat	4	34	Sangat Cepat	4	64	Cepat	3	94	Sangat Cepat	4	124	Cepat	3
5	Cepat	3	35	Sangat Cepat	4	65	Cepat	3	95	Sangat Cepat	4	125	Sangat Cepat	4
6	Cepat	3	36	Cepat	3	66	Cepat	3	96	Cepat	3	126	Sangat Cepat	4
7	Sangat Cepat	4	37	Sangat Cepat	4	67	Cepat	3	97	Cepat	3	127	Cepat	3
8	Sangat Cepat	4	38	Cepat	3	68	Cepat	3	98	Cepat	3	128	Cepat	3
9	Cepat	3	39	Sangat Cepat	4	69	Sangat Cepat	4	99	Cepat	3	129	Cepat	3
10	Cepat	3	40	Cepat	3	70	Cepat	3	100	Cepat	3	130	Cepat	3
11	Cepat	3	41	Cepat	3	71	Cepat	3	101	Cepat	3	131	Sangat Cepat	4
12	Sangat Cepat	4	42	Cepat	3	72	Cepat	3	102	Cepat	3	132	Cepat	3
13	Cepat	3	43	Sangat Cepat	4	73	Cepat	3	103	Sangat Cepat	4	133	Cepat	3
14	Cepat	3	44	Sangat Cepat	4	74	Sangat Cepat	4	104	Kurang Cepat	2	134	Sangat Cepat	4
15	Sangat Cepat	4	45	Cepat	3	75	Sangat Cepat	4	105	Cepat	3	135	Cepat	3
16	Sangat Cepat	4	46	Sangat Cepat	4	76	Sangat Cepat	4	106	Cepat	3	136	Cepat	3
17	Cepat	3	47	Sangat Cepat	4	77	Cepat	3	107	Cepat	3	137	Cepat	3
18	Sangat Cepat	4	48	Cepat	3	78	Cepat	3	108	Kurang Cepat	2	138	Cepat	3
19	Sangat Cepat	4	49	Sangat Cepat	4	79	Sangat Cepat	4	109	Cepat	3	139	Cepat	3
20	Cepat	3	50	Cepat	3	80	Cepat	3	110	Cepat	3	140	Sangat Cepat	4
21	Sangat Cepat	4	51	Cepat	3	81	Cepat	3	111	Cepat	3	141	Lambat	1
22	Cepat	3	52	Sangat Cepat	4	82	Cepat	3	112	Lambat	1	142	Cepat	3
23	Cepat	3	53	Cepat	3	83	Sangat Cepat	4	113	Cepat	3	143	Cepat	3
24	Sangat Cepat	4	54	Cepat	3	84	Sangat Cepat	4	114	Cepat	3	144	Sangat Cepat	4
25	Cepat	3	55	Sangat Cepat	4	85	Sangat Cepat	4	115	Cepat	3			
26	Cepat	3	56	Sangat Cepat	4	86	Cepat	3	116	Cepat	3			
27	Cepat	3	57	Cepat	3	87	Cepat	3	117	Cepat	3			
28	Cepat	3	58	Cepat	3	88	Cepat	3	118	Sangat Cepat	4			
29	Cepat	3	59	Cepat	3	89	Cepat	3	119	Cepat	3			
30	Kurang Cepat	2	60	Cepat	3	90	Sangat Cepat	4	120	Cepat	3			

n	=	144
Σ	=	467
nRR	=	3,24
NRR Tertimbang	=	0,36

4. Bagaimana pendapat anda tentang biaya / tarif dalam pelayanan oleh Dinkominfo Bangka?

No	Skala	Nilai
1.	Gratis (Tanpa Biaya)	4
2.	Sangat Murah	3
3.	Murah	2
4.	Mahal	1

No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai
1	Gratis (Tanpa Biaya)	4	31	Gratis (Tanpa Biaya)	4	61	Gratis (Tanpa Biaya)	4	91	Gratis (Tanpa Biaya)	4	121	Gratis (Tanpa Biaya)	4
2	Gratis (Tanpa Biaya)	4	32	Gratis (Tanpa Biaya)	4	62	Gratis (Tanpa Biaya)	4	92	Gratis (Tanpa Biaya)	4	122	Gratis (Tanpa Biaya)	4
3	Gratis (Tanpa Biaya)	4	33	Gratis (Tanpa Biaya)	4	63	Gratis (Tanpa Biaya)	4	93	Gratis (Tanpa Biaya)	4	123	Gratis (Tanpa Biaya)	4
4	Gratis (Tanpa Biaya)	4	34	Gratis (Tanpa Biaya)	4	64	Gratis (Tanpa Biaya)	4	94	Gratis (Tanpa Biaya)	4	124	Gratis (Tanpa Biaya)	4
5	Gratis (Tanpa Biaya)	4	35	Gratis (Tanpa Biaya)	4	65	Gratis (Tanpa Biaya)	4	95	Gratis (Tanpa Biaya)	4	125	Gratis (Tanpa Biaya)	4
6	Gratis (Tanpa Biaya)	4	36	Gratis (Tanpa Biaya)	4	66	Gratis (Tanpa Biaya)	4	96	Gratis (Tanpa Biaya)	4	126	Gratis (Tanpa Biaya)	4
7	Gratis (Tanpa Biaya)	4	37	Gratis (Tanpa Biaya)	4	67	Gratis (Tanpa Biaya)	4	97	Gratis (Tanpa Biaya)	4	127	Gratis (Tanpa Biaya)	4
8	Gratis (Tanpa Biaya)	4	38	Gratis (Tanpa Biaya)	4	68	Gratis (Tanpa Biaya)	4	98	Gratis (Tanpa Biaya)	4	128	Gratis (Tanpa Biaya)	4
9	Gratis (Tanpa Biaya)	4	39	Gratis (Tanpa Biaya)	4	69	Gratis (Tanpa Biaya)	4	99	Gratis (Tanpa Biaya)	4	129	Gratis (Tanpa Biaya)	4
10	Gratis (Tanpa Biaya)	4	40	Gratis (Tanpa Biaya)	4	70	Gratis (Tanpa Biaya)	4	100	Gratis (Tanpa Biaya)	4	130	Gratis (Tanpa Biaya)	4
11	Gratis (Tanpa Biaya)	4	41	Gratis (Tanpa Biaya)	4	71	Gratis (Tanpa Biaya)	4	101	Gratis (Tanpa Biaya)	4	131	Gratis (Tanpa Biaya)	4
12	Gratis (Tanpa Biaya)	4	42	Gratis (Tanpa Biaya)	4	72	Gratis (Tanpa Biaya)	4	102	Gratis (Tanpa Biaya)	4	132	Gratis (Tanpa Biaya)	4
13	Gratis (Tanpa Biaya)	4	43	Gratis (Tanpa Biaya)	4	73	Gratis (Tanpa Biaya)	4	103	Gratis (Tanpa Biaya)	4	133	Gratis (Tanpa Biaya)	4
14	Gratis (Tanpa Biaya)	4	44	Gratis (Tanpa Biaya)	4	74	Gratis (Tanpa Biaya)	4	104	Gratis (Tanpa Biaya)	4	134	Gratis (Tanpa Biaya)	4
15	Gratis (Tanpa Biaya)	4	45	Gratis (Tanpa Biaya)	4	75	Gratis (Tanpa Biaya)	4	105	Gratis (Tanpa Biaya)	4	135	Gratis (Tanpa Biaya)	4
16	Gratis (Tanpa Biaya)	4	46	Gratis (Tanpa Biaya)	4	76	Gratis (Tanpa Biaya)	4	106	Gratis (Tanpa Biaya)	4	136	Gratis (Tanpa Biaya)	4
17	Gratis (Tanpa Biaya)	4	47	Gratis (Tanpa Biaya)	4	77	Gratis (Tanpa Biaya)	4	107	Gratis (Tanpa Biaya)	4	137	Gratis (Tanpa Biaya)	4
18	Gratis (Tanpa Biaya)	4	48	Gratis (Tanpa Biaya)	4	78	Gratis (Tanpa Biaya)	4	108	Gratis (Tanpa Biaya)	4	138	Gratis (Tanpa Biaya)	4
19	Gratis (Tanpa Biaya)	4	49	Gratis (Tanpa Biaya)	4	79	Gratis (Tanpa Biaya)	4	109	Gratis (Tanpa Biaya)	4	139	Gratis (Tanpa Biaya)	4
20	Gratis (Tanpa Biaya)	4	50	Gratis (Tanpa Biaya)	4	80	Gratis (Tanpa Biaya)	4	110	Gratis (Tanpa Biaya)	4	140	Gratis (Tanpa Biaya)	4
21	Gratis (Tanpa Biaya)	4	51	Gratis (Tanpa Biaya)	4	81	Gratis (Tanpa Biaya)	4	111	Gratis (Tanpa Biaya)	4	141	Gratis (Tanpa Biaya)	4
22	Gratis (Tanpa Biaya)	4	52	Gratis (Tanpa Biaya)	4	82	Gratis (Tanpa Biaya)	4	112	Gratis (Tanpa Biaya)	4	142	Gratis (Tanpa Biaya)	4
23	Gratis (Tanpa Biaya)	4	53	Gratis (Tanpa Biaya)	4	83	Gratis (Tanpa Biaya)	4	113	Gratis (Tanpa Biaya)	4	143	Gratis (Tanpa Biaya)	4
24	Gratis (Tanpa Biaya)	4	54	Gratis (Tanpa Biaya)	4	84	Gratis (Tanpa Biaya)	4	114	Gratis (Tanpa Biaya)	4	144	Gratis (Tanpa Biaya)	4
25	Gratis (Tanpa Biaya)	4	55	Gratis (Tanpa Biaya)	4	85	Gratis (Tanpa Biaya)	4	115	Gratis (Tanpa Biaya)	4			
26	Gratis (Tanpa Biaya)	4	56	Gratis (Tanpa Biaya)	4	86	Gratis (Tanpa Biaya)	4	116	Gratis (Tanpa Biaya)	4			
27	Gratis (Tanpa Biaya)	4	57	Gratis (Tanpa Biaya)	4	87	Gratis (Tanpa Biaya)	4	117	Gratis (Tanpa Biaya)	4			
28	Gratis (Tanpa Biaya)	4	58	Gratis (Tanpa Biaya)	4	88	Gratis (Tanpa Biaya)	4	118	Gratis (Tanpa Biaya)	4			
29	Gratis (Tanpa Biaya)	4	59	Gratis (Tanpa Biaya)	4	89	Gratis (Tanpa Biaya)	4	119	Gratis (Tanpa Biaya)	4			
30	Gratis (Tanpa Biaya)	4	60	Gratis (Tanpa Biaya)	4	90	Gratis (Tanpa Biaya)	4	120	Gratis (Tanpa Biaya)	4			

n = 144
 Σ = 576
 nRR = 4,00
 NRR Tertimbang = 0,44

5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk peleyenan antara yang tercantum dalam standar peleyenan dengan yang diberikan?

No	Skala	Nilai
1.	Sangat Sesuai	4
2.	Sesuai	3
3.	Kurang Sesuai	2
4.	Tidak Sesuai	1

No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Sesuai	4	31	Sesuai	3	61	Sesuai	3	91	Sesuai	3	121	Sesuai	3
2	Sesuai	3	32	Sangat Sesuai	4	62	Tidak Sesuai	1	92	Sesuai	3	122	Sesuai	3
3	Sesuai	3	33	Sesuai	3	63	Sesuai	3	93	Kurang Sesuai	2	123	Sangat Sesuai	4
4	Sangat Sesuai	4	34	Sesuai	3	64	Sesuai	3	94	Sangat Sesuai	4	124	Sesuai	3
5	Sesuai	3	35	Sangat Sesuai	4	65	Sesuai	3	95	Sangat Sesuai	4	125	Sangat Sesuai	4
6	Sesuai	3	36	Sesuai	3	66	Sesuai	3	96	Sesuai	3	126	Sangat Sesuai	4
7	Sangat Sesuai	4	37	Sangat Sesuai	4	67	Sesuai	3	97	Sesuai	3	127	Sesuai	3
8	Sangat Sesuai	4	38	Sesuai	3	68	Sangat Sesuai	4	98	Sesuai	3	128	Sesuai	3
9	Sesuai	3	39	Sangat Sesuai	4	69	Sangat Sesuai	4	99	Sesuai	3	129	Sesuai	3
10	Sesuai	3	40	Sesuai	3	70	Sesuai	3	100	Sesuai	3	130	Sesuai	3
11	Sesuai	3	41	Sesuai	3	71	Sesuai	3	101	Sangat Sesuai	4	131	Sangat Sesuai	4
12	Sangat Sesuai	4	42	Sesuai	3	72	Sangat Sesuai	4	102	Sesuai	3	132	Sesuai	3
13	Sesuai	3	43	Sangat Sesuai	4	73	Sesuai	3	103	Sangat Sesuai	4	133	Sesuai	3
14	Sesuai	3	44	Sesuai	3	74	Sangat Sesuai	4	104	Sesuai	3	134	Sangat Sesuai	4
15	Sangat Sesuai	4	45	Sesuai	3	75	Sesuai	3	105	Sesuai	3	135	Sesuai	3
16	Sesuai	3	46	Sangat Sesuai	4	76	Sesuai	3	106	Sesuai	3	136	Sesuai	3
17	Sesuai	3	47	Sangat Sesuai	4	77	Sesuai	3	107	Sesuai	3	137	Sangat Sesuai	4
18	Sangat Sesuai	4	48	Sesuai	3	78	Sesuai	3	108	Sesuai	3	138	Sesuai	3
19	Sangat Sesuai	4	49	Sangat Sesuai	4	79	Sangat Sesuai	4	109	Sesuai	3	139	Sesuai	3
20	Sesuai	3	50	Sesuai	3	80	Sesuai	3	110	Sesuai	3	140	Sangat Sesuai	4
21	Sangat Sesuai	4	51	Sesuai	3	81	Sangat Sesuai	4	111	Sesuai	3	141	Sesuai	3
22	Sangat Sesuai	4	52	Sangat Sesuai	4	82	Sesuai	3	112	Sesuai	3	142	Sesuai	3
23	Sangat Sesuai	4	53	Sesuai	3	83	Sangat Sesuai	4	113	Sesuai	3	143	Sesuai	3
24	Sangat Sesuai	4	54	Sesuai	3	84	Sangat Sesuai	4	114	Sesuai	3	144	Sangat Sesuai	4
25	Sesuai	3	55	Sangat Sesuai	4	85	Sangat Sesuai	4	115	Sesuai	3			
26	Sesuai	3	56	Sangat Sesuai	4	86	Sangat Sesuai	4	116	Sangat Sesuai	4			
27	Sesuai	3	57	Sesuai	3	87	Sesuai	3	117	Sesuai	3			
28	Sesuai	3	58	Sesuai	3	88	Sesuai	3	118	Sangat Sesuai	4			
29	Sesuai	3	59	Sangat Sesuai	4	89	Sesuai	3	119	Sesuai	3			
30	Sesuai	3	60	Sesuai	3	90	Sesuai	3	120	Sesuai	3			

n = 144
 Σ = 477
 nRR = 3,31
 NRR Tertimbang = 0,36



6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

No	Skala	Nilai
1.	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
2.	Kompeten/ Mampu	3
3.	Kurang Kompeten/ Kurang Mampu	2
4.	Tidak Kompeten/ Tidak Mampu	1

No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	31	Kompeten/ Mampu	3	61	Kompeten/ Mampu	3	91	Kurang Kompeten/ Kurang Mampu	2	121	Kompeten/ Mampu	3
2	Kompeten/ Mampu	3	32	Kompeten/ Mampu	3	62	Tidak Kompeten/ Tidak Mampu	1	92	Kompeten/ Mampu	3	122	Kompeten/ Mampu	3
3	Kompeten/ Mampu	3	33	Kompeten/ Mampu	3	63	Kompeten/ Mampu	3	93	Kompeten/ Mampu	3	123	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	34	Kompeten/ Mampu	3	64	Kompeten/ Mampu	3	94	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	124	Kompeten/ Mampu	3
5	Kompeten/ Mampu	3	35	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	65	Kompeten/ Mampu	3	95	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	125	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
6	Kompeten/ Mampu	3	36	Kompeten/ Mampu	3	66	Kompeten/ Mampu	3	96	Kompeten/ Mampu	3	126	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
7	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	37	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	67	Kompeten/ Mampu	3	97	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	127	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
8	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	38	Kompeten/ Mampu	3	68	Kompeten/ Mampu	3	98	Kompeten/ Mampu	3	128	Kompeten/ Mampu	3
9	Kompeten/ Mampu	3	39	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	69	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	99	Kompeten/ Mampu	3	129	Kompeten/ Mampu	3
10	Kompeten/ Mampu	3	40	Kompeten/ Mampu	3	70	Kompeten/ Mampu	3	100	Kompeten/ Mampu	3	130	Kompeten/ Mampu	3
11	Kompeten/ Mampu	3	41	Kompeten/ Mampu	3	71	Kompeten/ Mampu	3	101	Kompeten/ Mampu	3	131	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
12	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	42	Kompeten/ Mampu	3	72	Kompeten/ Mampu	3	102	Kompeten/ Mampu	3	132	Kompeten/ Mampu	3
13	Kompeten/ Mampu	3	43	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	73	Kompeten/ Mampu	3	103	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	133	Kompeten/ Mampu	3
14	Kompeten/ Mampu	3	44	Kompeten/ Mampu	3	74	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	104	Kurang Kompeten/ Kurang Mampu	2	134	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
15	Kompeten/ Mampu	3	45	Kompeten/ Mampu	3	75	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	105	Kompeten/ Mampu	3	135	Kompeten/ Mampu	3
16	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	46	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	76	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	106	Kompeten/ Mampu	3	136	Kompeten/ Mampu	3
17	Kompeten/ Mampu	3	47	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	77	Kompeten/ Mampu	3	107	Kompeten/ Mampu	3	137	Kompeten/ Mampu	3
18	Kompeten/ Mampu	3	48	Kompeten/ Mampu	3	78	Kompeten/ Mampu	3	108	Kurang Kompeten/ Kurang Mampu	2	138	Kompeten/ Mampu	3
19	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	49	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	79	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	109	Kompeten/ Mampu	3	139	Kompeten/ Mampu	3
20	Kompeten/ Mampu	3	50	Kompeten/ Mampu	3	80	Kompeten/ Mampu	3	110	Kompeten/ Mampu	3	140	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
21	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	51	Kompeten/ Mampu	3	81	Kompeten/ Mampu	3	111	Kompeten/ Mampu	3	141	Kompeten/ Mampu	3
22	Kompeten/ Mampu	3	52	Kompeten/ Mampu	3	82	Kompeten/ Mampu	3	112	Kompeten/ Mampu	3	142	Kompeten/ Mampu	3
23	Kompeten/ Mampu	3	53	Kompeten/ Mampu	3	83	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	113	Kompeten/ Mampu	3	143	Kompeten/ Mampu	3
24	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	54	Kompeten/ Mampu	3	84	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	114	Kompeten/ Mampu	3	144	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4
25	Kompeten/ Mampu	3	55	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	85	Kompeten/ Mampu	3	115	Kompeten/ Mampu	3			
26	Kompeten/ Mampu	3	56	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	86	Kompeten/ Mampu	3	116	Kompeten/ Mampu	3			
27	Kompeten/ Mampu	3	57	Kompeten/ Mampu	3	87	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	117	Kompeten/ Mampu	3			
28	Kompeten/ Mampu	3	58	Kompeten/ Mampu	3	88	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4	118	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	4			
29	Kompeten/ Mampu	3	59	Kompeten/ Mampu	3	89	Kompeten/ Mampu	3	119	Kompeten/ Mampu	3			
30	Kompeten/ Mampu	3	60	Kompeten/ Mampu	3	90	Kompeten/ Mampu	3	120	Kompeten/ Mampu	3			

n = 144
 Σ = 467
 nRR = 3,24
 NRR Tertimbang = 0,36

7. Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

No	Skala	Nilai
1.	Sangat Sopan	4
2.	Sopan	3
3.	Kurang Sopan	2
4.	Tidak Sopan	1

No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Sopan	4	31	Sangat Sopan	4	61	Sopan	3	91	Sopan	3	121	Sangat Sopan	4
2	Sopan	3	32	Sangat Sopan	4	62	Sopan	3	92	Sopan	3	122	Sopan	3
3	Sopan	3	33	Sopan	3	63	Sopan	3	93	Sangat Sopan	4	123	Sangat Sopan	4
4	Sangat Sopan	4	34	Sangat Sopan	4	64	Sopan	3	94	Sangat Sopan	4	124	Sopan	3
5	Sopan	3	35	Sangat Sopan	4	65	Sopan	3	95	Sangat Sopan	4	125	Sangat Sopan	4
6	Sopan	3	36	Sopan	3	66	Sopan	3	96	Sangat Sopan	4	126	Sangat Sopan	4
7	Sangat Sopan	4	37	Sangat Sopan	4	67	Sopan	3	97	Sangat Sopan	4	127	Sopan	3
8	Sangat Sopan	4	38	Sangat Sopan	4	68	Sopan	3	98	Sopan	3	128	Sopan	3
9	Sopan	3	39	Sangat Sopan	4	69	Sangat Sopan	4	99	Sopan	3	129	Sopan	3
10	Sopan	3	40	Sopan	3	70	Sopan	3	100	Sangat Sopan	4	130	Sopan	3
11	Sopan	3	41	Sopan	3	71	Sopan	3	101	Sangat Sopan	4	131	Sangat Sopan	4
12	Sangat Sopan	4	42	Sopan	3	72	Sangat Sopan	4	102	Sopan	3	132	Sopan	3
13	Sopan	3	43	Sangat Sopan	4	73	Sopan	3	103	Sangat Sopan	4	133	Sopan	3
14	Sangat Sopan	4	44	Sangat Sopan	4	74	Sangat Sopan	4	104	Sopan	3	134	Sangat Sopan	4
15	Sopan	3	45	Sopan	3	75	Sangat Sopan	4	105	Sangat Sopan	4	135	Sopan	3
16	Sopan	3	46	Sangat Sopan	4	76	Sopan	3	106	Sopan	3	136	Sangat Sopan	4
17	Sopan	3	47	Sangat Sopan	4	77	Sopan	3	107	Sopan	3	137	Sopan	3
18	Sopan	3	48	Sopan	3	78	Sangat Sopan	4	108	Sopan	3	138	Sopan	3
19	Sangat Sopan	4	49	Sangat Sopan	4	79	Sangat Sopan	4	109	Sopan	3	139	Sopan	3
20	Sopan	3	50	Sopan	3	80	Sopan	3	110	Sopan	3	140	Sangat Sopan	4
21	Sangat Sopan	4	51	Sopan	3	81	Sangat Sopan	4	111	Sopan	3	141	Sangat Sopan	4
22	Sopan	3	52	Sangat Sopan	4	82	Sopan	3	112	Sopan	3	142	Sopan	3
23	Sangat Sopan	4	53	Sangat Sopan	4	83	Sangat Sopan	4	113	Sopan	3	143	Sopan	3
24	Sangat Sopan	4	54	Sopan	3	84	Sangat Sopan	4	114	Sopan	3	144	Sangat Sopan	4
25	Sopan	3	55	Sangat Sopan	4	85	Sangat Sopan	4	115	Sopan	3			
26	Sopan	3	56	Sangat Sopan	4	86	Sangat Sopan	4	116	Sangat Sopan	4			
27	Sopan	3	57	Sopan	3	87	Sopan	3	117	Sopan	3			
28	Sopan	3	58	Sopan	3	88	Sopan	3	118	Sangat Sopan	4			
29	Sopan	3	59	Sopan	3	89	Sopan	3	119	Sopan	3			
30	Sopan	3	60	Sopan	3	90	Sopan	3	120	Sopan	3			

n = 144
 Σ = 490
 nRR = 3,40
 NRR Tertimbang = 0,37



8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana?

No	Skala	Nilai
1.	Sangat Baik	4
2.	Baik	3
3.	Cukup Baik	2
4.	Kurang Baik	1

No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Baik	4	31	Baik	3	61	Baik	3	91	Cukup Baik	2	121	Baik	3
2	Baik	3	32	Baik	3	62	Cukup Baik	2	92	Cukup Baik	2	122	Baik	3
3	Baik	3	33	Baik	3	63	Baik	3	93	Baik	3	123	Baik	3
4	Sangat Baik	4	34	Baik	3	64	Baik	3	94	Sangat Baik	4	124	Baik	3
5	Baik	3	35	Sangat Baik	4	65	Baik	3	95	Sangat Baik	4	125	Sangat Baik	4
6	Baik	3	36	Sangat Baik	4	66	Baik	3	96	Baik	3	126	Cukup Baik	2
7	Sangat Baik	4	37	Sangat Baik	4	67	Baik	3	97	Sangat Baik	4	127	Sangat Baik	4
8	Sangat Baik	4	38	Sangat Baik	4	68	Sangat Baik	4	98	Baik	3	128	Baik	3
9	Baik	3	39	Sangat Baik	4	69	Sangat Baik	4	99	Cukup Baik	2	129	Cukup Baik	2
10	Baik	3	40	Cukup Baik	2	70	Baik	3	100	Sangat Baik	4	130	Cukup Baik	2
11	Baik	3	41	Baik	3	71	Baik	3	101	Baik	3	131	Baik	3
12	Sangat Baik	4	42	Baik	3	72	Baik	3	102	Baik	3	132	Cukup Baik	2
13	Cukup Baik	2	43	Sangat Baik	4	73	Baik	3	103	Cukup Baik	2	133	Cukup Baik	2
14	Baik	3	44	Baik	3	74	Sangat Baik	4	104	Kurang Baik	1	134	Sangat Baik	4
15	Baik	3	45	Baik	3	75	Sangat Baik	4	105	Baik	3	135	Baik	3
16	Sangat Baik	4	46	Sangat Baik	4	76	Sangat Baik	4	106	Baik	3	136	Cukup Baik	2
17	Baik	3	47	Sangat Baik	4	77	Baik	3	107	Baik	3	137	Baik	3
18	Sangat Baik	4	48	Cukup Baik	2	78	Sangat Baik	4	108	Cukup Baik	2	138	Baik	3
19	Sangat Baik	4	49	Sangat Baik	4	79	Sangat Baik	4	109	Baik	3	139	Cukup Baik	2
20	Baik	3	50	Cukup Baik	2	80	Baik	3	110	Cukup Baik	2	140	Sangat Baik	4
21	Sangat Baik	4	51	Baik	3	81	Sangat Baik	4	111	Baik	3	141	Kurang Baik	1
22	Kurang Baik	1	52	Sangat Baik	4	82	Baik	3	112	Baik	3	142	Baik	3
23	Sangat Baik	4	53	Baik	3	83	Sangat Baik	4	113	Baik	3	143	Baik	3
24	Sangat Baik	4	54	Cukup Baik	2	84	Sangat Baik	4	114	Baik	3	144	Sangat Baik	4
25	Baik	3	55	Sangat Baik	4	85	Sangat Baik	4	115	Baik	3			
26	Baik	3	56	Sangat Baik	4	86	Baik	3	116	Baik	3			
27	Baik	3	57	Baik	3	87	Baik	3	117	Baik	3			
28	Baik	3	58	Baik	3	88	Baik	3	118	Sangat Baik	4			
29	Baik	3	59	Baik	3	89	Baik	3	119	Baik	3			
30	Baik	3	60	Baik	3	90	Baik	3	120	Cukup Baik	2			

$n = 144$
 $\Sigma = 450$
 $nRR = 3,13$
 $NRR \text{ Tertimbang} = 0,34$

9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?

No	Skala	Nilai
1.	Sangat Baik	4
2.	Baik	3
3.	Cukup Baik	2
4.	Kurang Baik	1

No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai	No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Baik	4	31	Baik	3	61	Baik	3	91	Cukup Baik	2	121	Baik	3
2	Baik	3	32	Sangat Baik	4	62	Kurang Baik	1	92	Cukup Baik	2	122	Baik	3
3	Baik	3	33	Baik	3	63	Baik	3	93	Baik	3	123	Sangat Baik	4
4	Sangat Baik	4	34	Baik	3	64	Baik	3	94	Sangat Baik	4	124	Baik	3
5	Baik	3	35	Sangat Baik	4	65	Baik	3	95	Sangat Baik	4	125	Sangat Baik	4
6	Baik	3	36	Sangat Baik	4	66	Sangat Baik	4	96	Baik	3	126	Sangat Baik	4
7	Sangat Baik	4	37	Sangat Baik	4	67	Baik	3	97	Sangat Baik	4	127	Sangat Baik	4
8	Sangat Baik	4	38	Sangat Baik	4	68	Sangat Baik	4	98	Baik	3	128	Baik	3
9	Baik	3	39	Sangat Baik	4	69	Sangat Baik	4	99	Baik	3	129	Baik	3
10	Baik	3	40	Baik	3	70	Baik	3	100	Sangat Baik	4	130	Baik	3
11	Baik	3	41	Baik	3	71	Baik	3	101	Sangat Baik	4	131	Sangat Baik	4
12	Sangat Baik	4	42	Baik	3	72	Sangat Baik	4	102	Baik	3	132	Baik	3
13	Cukup Baik	2	43	Sangat Baik	4	73	Baik	3	103	Sangat Baik	4	133	Cukup Baik	2
14	Baik	3	44	Baik	3	74	Sangat Baik	4	104	Kurang Baik	1	134	Sangat Baik	4
15	Sangat Baik	4	45	Baik	3	75	Baik	3	105	Baik	3	135	Sangat Baik	4
16	Sangat Baik	4	46	Sangat Baik	4	76	Sangat Baik	4	106	Baik	3	136	Baik	3
17	Sangat Baik	4	47	Sangat Baik	4	77	Sangat Baik	4	107	Baik	3	137	Cukup Baik	2
18	Sangat Baik	4	48	Baik	3	78	Baik	3	108	Cukup Baik	2	138	Baik	3
19	Sangat Baik	4	49	Sangat Baik	4	79	Sangat Baik	4	109	Baik	3	139	Baik	3
20	Baik	3	50	Baik	3	80	Cukup Baik	2	110	Baik	3	140	Sangat Baik	4
21	Sangat Baik	4	51	Cukup Baik	2	81	Baik	3	111	Baik	3	141	Kurang Baik	1
22	Baik	3	52	Sangat Baik	4	82	Baik	3	112	Cukup Baik	2	142	Baik	3
23	Sangat Baik	4	53	Cukup Baik	2	83	Sangat Baik	4	113	Baik	3	143	Baik	3
24	Sangat Baik	4	54	Baik	3	84	Sangat Baik	4	114	Baik	3	144	Sangat Baik	4
25	Baik	3	55	Sangat Baik	4	85	Sangat Baik	4	115	Baik	3			
26	Baik	3	56	Sangat Baik	4	86	Baik	3	116	Sangat Baik	4			
27	Baik	3	57	Baik	3	87	Baik	3	117	Baik	3			
28	Baik	3	58	Baik	3	88	Baik	3	118	Sangat Baik	4			
29	Baik	3	59	Baik	3	89	Baik	3	119	Baik	3			
30	Baik	3	60	Baik	3	90	Baik	3	120	Cukup Baik	2			

n = 144
 Σ = 469
 nRR = 3,26
 NRR Tertimbang = 0,36



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BANGKA
SEMESTER I (JANUARI – JUNI 2025)**

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	3	3	2	2
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3
15	4	4	4	4	4	3	3	3	4
16	4	4	4	4	3	4	3	4	4
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	4	3	3	1	3
23	4	3	3	4	4	3	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	4	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	4	3	4	3	3	3	3	3
29	3	4	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	2	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	4	4	4	3	3	4	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	2	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	2	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	3	3	3	4	3	3	3	3	2
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	3	2
54	3	3	3	4	3	3	3	2	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	2	1	1	4	1	1	3	2	1
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	3	3	4	4	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	4	4	3	4	4	3	4	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	4	4	4	3
76	3	4	4	4	3	4	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	4	3	4	3	3	4	4	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	2
81	3	3	3	4	4	3	4	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4
86	4	3	3	4	4	3	4	3	3
87	3	3	3	4	3	4	3	3	3
88	4	4	3	4	3	4	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	4	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	2	3	2	2
92	3	3	3	4	3	3	3	2	2
93	3	3	3	4	2	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	3
97	4	4	3	4	3	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	2	3
100	3	4	3	4	3	3	4	4	4

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
101	4	3	3	4	4	3	4	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	4	4	4	4	4	4	2	4
104	3	2	2	4	3	2	3	1	1
105	4	4	3	4	3	3	4	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	2	4	3	2	3	2	2
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	2	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	1	4	3	3	3	3	2
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	3	4	3	4	4	3	4	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	2	2
121	3	3	3	4	3	3	4	3	3
122	3	4	3	4	3	3	3	3	3
123	3	4	4	4	4	4	4	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	2	4
127	4	4	3	4	3	4	3	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	3	2	3
130	3	3	3	4	3	3	3	2	3
131	4	4	4	4	4	4	4	3	4
132	3	4	3	4	3	3	3	2	3
133	3	3	3	4	3	3	3	2	2
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	4	2	3
137	3	3	3	4	4	3	3	3	2
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	2	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	2	1	4	3	3	4	1	1
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Σ/ Unsur	478	480	467	576	477	467	490	450	469
NRR/ Unsur	3,32	3,33	3,24	4,00	3,31	3,24	3,40	3,13	3,26
NRR TERTIMBANG *)	0,37	0,37	0,36	0,44	0,36	0,36	0,37	0,34	0,36

NRR berjumlah	=	3,33
IKM Unit Pelayanan	=	83,15

Keterangan :		
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR / Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang / Unsur	=	NRR per unsur x 0,11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) = : 88,31 - 100,00

B (Baik) = : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) = : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) = : 25,00 - 64,99

Kesimpulan :

Nilai Index Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka adalah sebesar **83,15 (BAIK)**

Barcode scan untuk survey pelayanan publik

