

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TW IV TAHUN 2024



PEMERINTAH

KOTA TEBING TINGGI



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Hasil Olah Data SKM.....	11
2. Aplikasi Sikemas	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya 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 SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi.

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 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi Melalui Aplikasi Sikemas (Survei Kepuasan Masyarakat).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisisioner/Angket yang sudah disusun secara online dan langsung dibagikan oleh Penyelenggara Pelayanan kepada Pengguna Layanan menggunakan Android atau Laptop. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima 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 dan Informatika Kota Tebing Tinggi yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif pelayanan**: Biaya/ tarif pelayanan 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 jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis 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 pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana pelayanan** : 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online sebagai penerima layanan dan secara otomatis hasilnya tersimpan dan dapat dilihat melalui Rekapitulasi pada Aplikasi Sikemas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sikemas dilakukan setiap hari dan langsung sejak Tahun 2019. Untuk mengetahui IKM dapat dilakukan secara periodik realtime (kapan dibutuhkan). Dan Evaluasi dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) triwulan:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Otomatis di Aplikasi	90
2.	Pengumpulan Data	Otomatis di Aplikasi	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Otomatis di Aplikasi	90
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Setiap Akhir Triwulan	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, menggunakan metode Accidental Sampling yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (accidental) dalam arti seluruh responden yang dilayani dijadikan sampel.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Periode I Oktober – 23 Desember (Triwulan IV), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 139 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

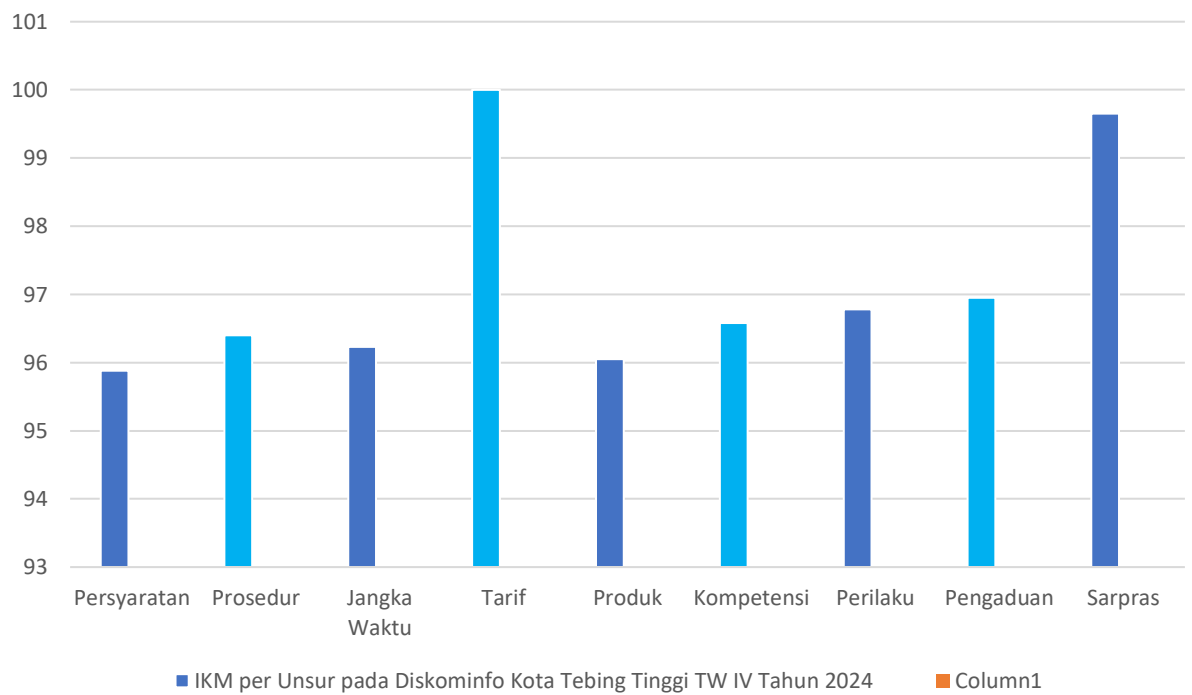
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	101	73%
		PEREMPUAN	38	27%
2	PENDIDIKAN			
		SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	11	7.91 %
		SLTA	57	41.01%
		DI, DIII, DIV	12	8.63%
		SI	55	39.57%
		S2	4	2.88%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	38	27.34%
		PEGAWAI SWASTA	19	13.67%
		WIRAUSAHA	3	2.16%
		PELAJAR/MAHASISWA	10	7.19%
		LAINNYA	69	49.64%

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

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

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	IKM	Nilai per Unsur Layanan									Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	PPID	11	99.5	95.45	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
2	E-LAPOR	6	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
3	Kelompok Informasi Masyarakat (KIM/Media Tradisional Pertunjukan Rakyat (Metra Pertunra)	1	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
4	Baliho/Spanduk	4	98.5	100.00	100.00	100.00	100.00	93.75	100.00	93.75	100.00	100.00		
5	NPD 112	1	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
6	Peliputan Berita	1	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
7	Talkshow Radio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
8	Obrolan Milenial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
9	Administrasi Surat Masuk	100	96.5	95.75	96.00	96.25	97.75	95.50	96.25	96.25	96.75	99.50		
10	Administrasi Surat Keluar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	Data dan Informasi Internet Akses Publik	8	90.8	87.50	87.50	87.50	93.75	90.63	87.50	93.75	87.50	100.00		
12	Penerimaan Berita/Radiogram	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
13	Galeri Kegiatan Pemko Tebing Tinggi	2	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
14	Majalah Sinergi	1	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
15	Pers Pemko Tebing Tinggi	4	98.5	100.00	100.00	87.50	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		

IKM per Unsur pada Diskominfo Kota Tebing Tinggi
Triwulan IV Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 96,05. Selanjutnya Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 96,23 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 100,00 dan Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 99,65.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Perlu evaluasi dari segi prosedur pelayanan untuk dapat lebih mudah dipahami”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Masyarakat masih kurang memahami terkait prosedur pelayanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 (Triwulan I – Triwulan IV) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 01 Oktober – 23 Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,75. Nilai SKM Diskominfo Kota Tebing Tinggi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024.
- Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 100,00 dan Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 99,65.



Kota Tebing Tinggi, Desember 2024

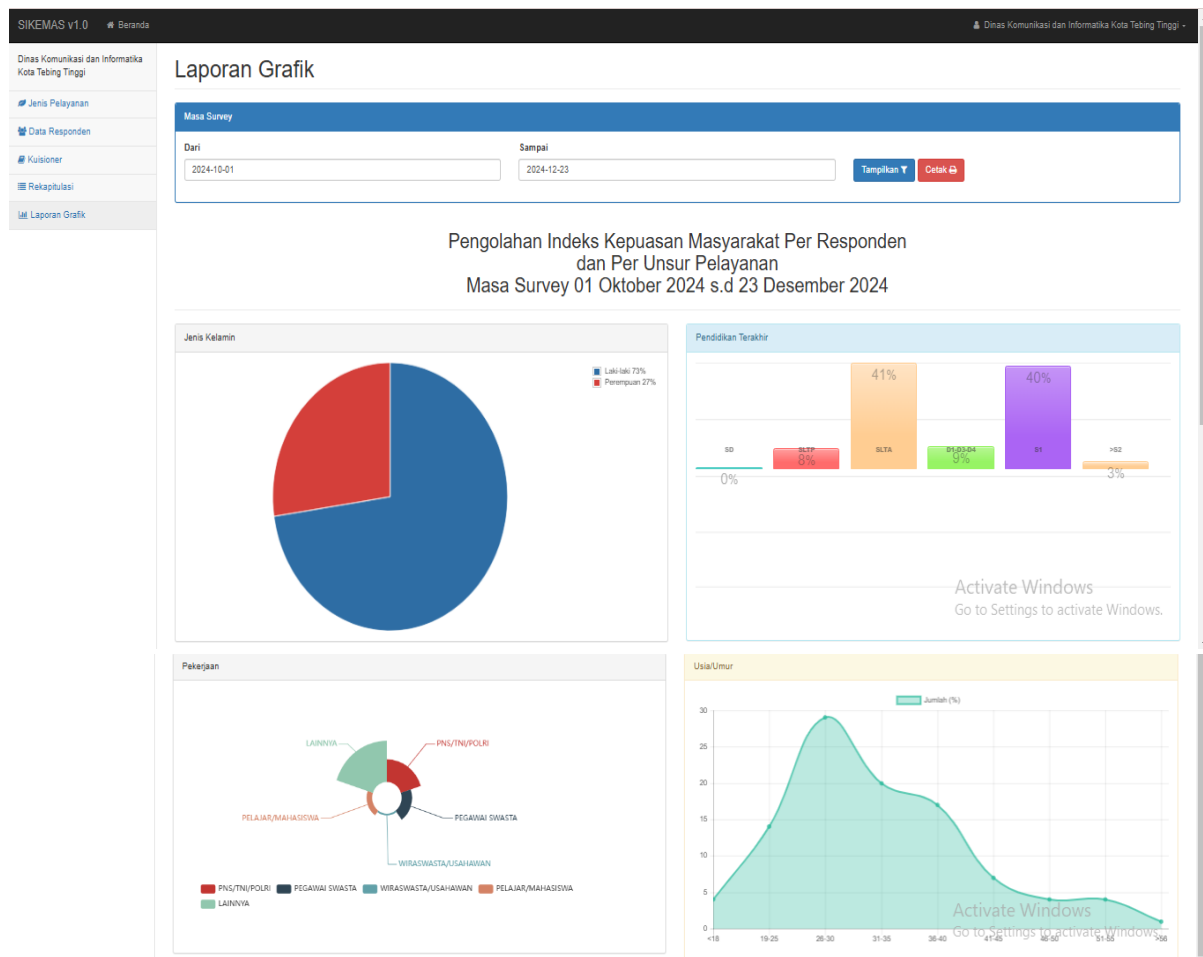
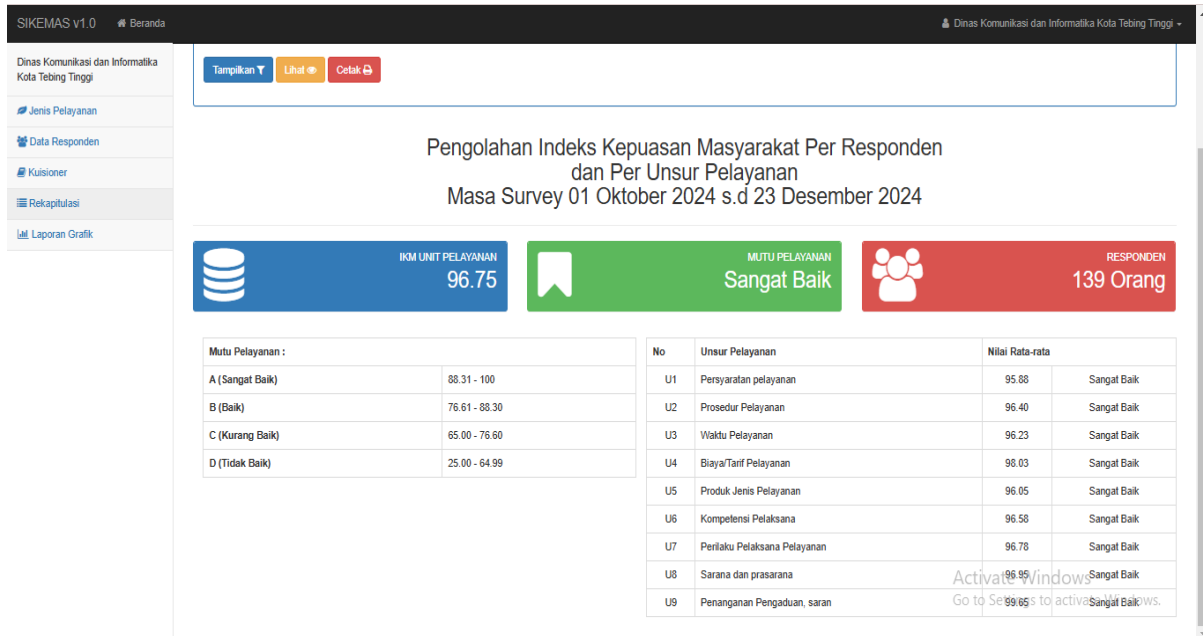
**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA TEBING TINGGI**

**DEDI PARULIAN SIAGIAN, S.STP, M Si
PEMBINA UTAMA MUDA**

NIP. 19760618 199612 1 001

LAMPIRAN

1. Hasil Olah Data SKM



2. Aplikasi Sikemas

DATA RESPONDEN

SIKEMAS v1.0

Beranda

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

Jenis Pelayanan

Data Responden

Kuisiener

Rekapitulasi

Laporan Grafik

Data Responden

Masa Survey

Dari

2024-10-01

Sampai

2024-12-23

Tampilkan

Preview

Cetak

#	No. Kuisiener	Nama	Usia (Tahun)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Waktu Survey	Aksi
1	1839	M. GILANG FERZI BAKRI	24	L	S1	LAINNYA	20 Dec 2024	
2	1837	IWAN HIDAYAT SILALAHI	38	L	S1	PEGAWAI SWASTA	20 Dec 2024	
3	1836	M.SAZALLY	38	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	20 Dec 2024	
4	1835	RAMLI	56	L	SLTA	LAINNYA	20 Dec 2024	
5	1834	BUDI	37	L	S1	PNS/TNIIPOLRI	20 Dec 2024	
6	1833	ARDIAN SYAHPUTRA SIREGAR	22	L	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	20 Dec 2024	
7	1827	ZIA	21	P	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	19 Dec 2024	
8	1826	MUHAMMAD ARIF	37	L	SLTA	PNS/TNIIPOLRI	19 Dec 2024	
9	1823	M. SAZALY	38	L	SLTA	LAINNYA	19 Dec 2024	
10	1822	PIAN	19	L	SLTA	LAINNYA	19 Dec 2024	
11	1821	ARDIANSYAHPUTRA SIREGAR	22	L	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	19 Dec 2024	
12	1817	ABIB	27	L	SLTA	LAINNYA	19 Dec 2024	
13	1832	CORNELIUS	33	L	D1-D3-D4	LAINNYA	19 Dec 2024	
14	1830	AGUS	36	L	SLTA	LAINNYA	18 Dec 2024	
15	1829	M SAZALY	38	L	SLTA	LAINNYA	18 Dec 2024	
16	1828	MUSTAPA PERDINAN HSB	25	L	S1	LAINNYA	18 Dec 2024	
17	1825	ICHA	22	P	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	18 Dec 2024	
18	1824	LIA	28	P	S1	PEGAWAI SWASTA	18 Dec 2024	
19	1820	ABU BAKAR	35	L	SLTA	LAINNYA	17 Dec 2024	
20	1818	NANDA	28	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	17 Dec 2024	
21	1816	BUDI	30	L	S1	LAINNYA	17 Dec 2024	
22	1815	MUHARIK ABDUL AZIZ	17	L	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	16 Dec 2024	
23	1814	SAPTA	26	L	D1-D3-D4	LAINNYA	16 Dec 2024	
24	1813	AZWEN FADLEY, S.H	57	L	S1	LAINNYA	16 Dec 2024	
25	1812	ARI	27	L	SLTA	LAINNYA	16 Dec 2024	
26	1811	LANTIUR DEBAJA	48	P	S1	PNS/TNIIPOLRI	13 Dec 2024	
27	1810	ARI	27	L	SLTA	LAINNYA	13 Dec 2024	
28	1809	ARYA	21	L	SLTA	LAINNYA	12 Dec 2024	
29	1808	M.RAI ARBANSYAH	21	L	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	11 Dec 2024	
30	1805	DINDRA	27	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	11 Dec 2024	
31	1803	ARI	27	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	11 Dec 2024	
32	1802	ABIB	27	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	11 Dec 2024	
33	1806	LISNA	33	P	S1	LAINNYA	10 Dec 2024	
34	1804	RIZAL	32	L	S1	LAINNYA	10 Dec 2024	
35	1797	PRIMA	30	L	SLTA	LAINNYA	05 Dec 2024	
36	1795	HENDRIK	31	L	S1	PNS/TNIIPOLRI	05 Dec 2024	
37	1794	BUDI	42	L	SLTA	PNS/TNIIPOLRI	05 Dec 2024	
38	1793	YANTI	52	P	S1	PNS/TNIIPOLRI	05 Dec 2024	
39	1792	AFAN	30	L	D1-D3-D4	LAINNYA	05 Dec 2024	

SIKEMAS v1.0 Beranda

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

Jenis Pelayanan

Data Responden

Kuisisioner

Rekapitulasi

Laporan Grafik

40	1791	FAHRI	17	L	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	05 Dec 2024	
41	1790	DEVA	23	P	SLTA	LAINNYA	05 Dec 2024	
42	1789	M. SAZALY	38	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	05 Dec 2024	
43	1788	AAANG ARIANDO	38	L	SLTA	LAINNYA	05 Dec 2024	
44	1787	DALIMANE ZAI	38	L	SLTA	LAINNYA	05 Dec 2024	
45	1785	REY	25	L	D1-D3-D4	LAINNYA	03 Dec 2024	
46	1783	ARI	27	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	03 Dec 2024	
47	1782	HADRES	20	L	SLTA	LAINNYA	03 Dec 2024	
48	2786	ERWIN	35	L	S1	PNS/TNI/POLRI	02 Dec 2024	
49	1784	RENDY	32	L	SLTA	LAINNYA	02 Dec 2024	
50	1781	JUIONO	30	L	S1	LAINNYA	29 Nov 2024	
51	1780	SYAFRIZAL	51	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	28 Nov 2024	
52	1779	RYAN RAFIQ SUKMA	22	L	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	28 Nov 2024	
53	1778	RAMADHANI MUHAM, SE	44	P	S1	PNS/TNI/POLRI	28 Nov 2024	

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi Jenis Pelayanan Data Responden Kuisisioner Rekapitulasi Laporan Grafik	54	1777	PRIMA	30	L	SLTA	LAINNYA	28 Nov 2024	
	55	1776	ARI	27	L	SLTA	LAINNYA	28 Nov 2024	
	56	1775	BALQIS NASUTION	31	P	S1	PNS/TNI/POLRI	28 Nov 2024	
	57	1774	DANIEL	32	L	S1	LAINNYA	26 Nov 2024	
	58	1773	CORNELIUS	33	L	D1-D3-D4	LAINNYA	26 Nov 2024	
	59	1772	IRVAN	34	L	SLTA	LAINNYA	26 Nov 2024	
	60	1771	REZA	31	L	SLTA	LAINNYA	26 Nov 2024	
	61	1770	SAPTA	26	L	D1-D3-D4	LAINNYA	25 Nov 2024	
	62	1769	LENI HARAHAP	26	P	S1	PNS/TNI/POLRI	25 Nov 2024	
	63	1768	EDI SISWANTO	45	L	S1	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Nov 2024	
	64	1767	A. SANI HASIBUAN	55	L	S1	LAINNYA	25 Nov 2024	
	65	1766	HERIZAR	34	L	D1-D3-D4	LAINNYA	25 Nov 2024	
	66	1765	HERIZAR	34	L	D1-D3-D4	LAINNYA	25 Nov 2024	
	67	1764	M. SAZALY	38	L	SLTA	LAINNYA	25 Nov 2024	
	68	1763	ARI	27	L	SLTP	LAINNYA	20 Nov 2024	
	69	1762	RANI SILITONGA	25	P	SLTA	PEGAWAI SWASTA	20 Nov 2024	
	70	1761	DALI MANE ZAI	38	L	SLTP	LAINNYA	19 Nov 2024	
	71	1760	EDY TRIANTO	41	L	S1	PEGAWAI SWASTA	19 Nov 2024	
	72	1757	WIDIA	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	18 Nov 2024	

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi Jenis Pelayanan Data Responden Kuisisioner Rekapitulasi Laporan Grafik	68	1763	ARI	27	L	SLTP	LAINNYA	20 Nov 2024	
	69	1762	RANI SILITONGA	25	P	SLTA	PEGAWAI SWASTA	20 Nov 2024	
	70	1761	DALI MANE ZAI	38	L	SLTP	LAINNYA	19 Nov 2024	
	71	1760	EDY TRIANTO	41	L	S1	PEGAWAI SWASTA	19 Nov 2024	
	72	1757	WIDIA	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	18 Nov 2024	
	73	1756	M.SAJALY	38	L	SLTA	LAINNYA	18 Nov 2024	
	74	1755	YUNANZAR	34	L	SLTA	LAINNYA	18 Nov 2024	
	75	1754	TINA PURBA	37	P	S1	PNS/TNI/POLRI	18 Nov 2024	
	76	1753	JULIANA D MANURUNG	45	P	S1	PNS/TNI/POLRI	18 Nov 2024	
	77	1752	ARI	27	L	SLTP	LAINNYA	18 Nov 2024	
	78	1751	GRESIA	18	P	SLTA	PELAJAR/MAHASISWA	18 Nov 2024	
	79	1750	BUDI	30	L	S1	LAINNYA	15 Nov 2024	
	80	1747	INDRI	34	L	S1	LAINNYA	12 Nov 2024	
	81	1746	ALE	25	L	SLTP	LAINNYA	12 Nov 2024	
	82	1745	IRVAN	34	L	SLTP	PEGAWAI SWASTA	11 Nov 2024	
	83	1744	REY	25	L	D1-D3-D4	LAINNYA	03 Dec 2024	
	84	1743	ERWIN	35	L	S1	PNS/TNI/POLRI	02 Dec 2024	
	85	1742	RENDY	32	L	SLTA	LAINNYA	02 Dec 2024	
	86	1741	HADRES	20	L	SLTA	LAINNYA	03 Dec 2024	

SIKEMAS v1.0 Beranda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi									
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi Jenis Pelayanan Data Responden Kuisioner Rekapitulasi Laporan Grafik	85	1738	ARRINDIKA J SUBERTI	24	L	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	07 Nov 2024	
	86	1737	ILHAM	32	L	SLTP	LAINNYA	05 Nov 2024	
	87	1736	M IRFAN	52	L	D1-D3-D4	WIRASWASTA/USAHAWAN	05 Nov 2024	
	88	5728	MHD RIZKY THARIQ	23	L	S1	PEGAWAI SWASTA	30 Oct 2024	
	89	5727	RUDI	33	L	SLTP	LAINNYA	30 Oct 2024	
	90	5721	YUSUF	32	L	S1	PNS/TNI/POLRI	29 Oct 2024	
	91	146	MISHA	39	P	S1	LAINNYA	29 Oct 2024	
	92	5716	INDAH PRASANTI ADELIA	42	P	SLTA	LAINNYA	25 Oct 2024	
	93	5715	SALWA	28	P	S1	PNS/TNI/POLRI	25 Oct 2024	
	94	5714	SEPTA	49	L	S1	LAINNYA	25 Oct 2024	
	95	5713	AGUS	22	L	SLTA	LAINNYA	25 Oct 2024	
	96	6711	M DARWIN SHOLI SARAGIH	17	L	SLTP	PELAJAR/MAHASISWA	23 Oct 2024	
	97	5710	REZEKI PARDEDE	41	L	>S2	PNS/TNI/POLRI	23 Oct 2024	
	98	5709	FAJARMANDA FITRA	26	P	S1	PNS/TNI/POLRI	23 Oct 2024	

SIKEMAS v1.0 Beranda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi									
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi Jenis Pelayanan Data Responden Kuisioner Rekapitulasi Laporan Grafik	100	5707	TETI ELIDA	50	P	>S2	PNS/TNI/POLRI	23 Oct 2024	
	101	5706	JULIATIN S. E	50	P	>S2	PNS/TNI/POLRI	23 Oct 2024	
	102	5705	RAMAYANTI	30	P	S1	LAINNYA	23 Oct 2024	
	103	5704	M. YUSUF P	41	L	SLTA	LAINNYA	23 Oct 2024	
	104	5701	CESAR RAO	27	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	21 Oct 2024	
	105	5700	RIBKA	33	P	S1	PNS/TNI/POLRI	21 Oct 2024	
	106	5699	IYAN	29	L	S1	PEGAWAI SWASTA	21 Oct 2024	
	107	5698	HERIZAR	34	L	D1-D3-D4	LAINNYA	21 Oct 2024	
	108	8697	NAIMUNEWATI	30	P	S1	PEGAWAI SWASTA	21 Oct 2024	
	109	5696	TIHA	43	P	S1	PNS/TNI/POLRI	21 Oct 2024	
	110	5695	M BUKHARI	38	L	S1	PEGAWAI SWASTA	21 Oct 2024	
	111	5694	HANDRIAN	28	L	S1	PNS/TNI/POLRI	18 Oct 2024	
	112	5693	FAUZA ARIFAH	29	P	S1	PNS/TNI/POLRI	18 Oct 2024	
	113	5692	JULHELMI	40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	18 Oct 2024	
	114	5691	SULU RODPA SIAHAAN	26	L	S1	PNS/TNI/POLRI	17 Oct 2024	

SIKEMAS v1.0 Beranda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi									
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi Jenis Pelayanan Data Responden Kuisioner Rekapitulasi Laporan Grafik	133	120	DIKA	31	L	S1	LAINNYA	07 Oct 2024	
	134	5632	MUMA	27	L	S1	PEGAWAI SWASTA	03 Oct 2024	
	135	5629	SUMARDI	40	L	SLTP	PEGAWAI SWASTA	02 Oct 2024	
	136	5628	HERIZOR	34	L	SLTP	PEGAWAI SWASTA	02 Oct 2024	
	137	5627	JUHELMI	33	L	S1	PNS/TNI/POLRI	01 Oct 2024	
	138	5626	SAPTA	38	L	SLTP	PNS/TNI/POLRI	01 Oct 2024	
	139	112	JIHAN	30	P	S1	LAINNYA	01 Oct 2024	
	Rata-rata usia			32.87	Pekerjaan				
	Jenis Kelamin	Laki-laki	101	73%	PNS/TNI/POLRI 38 27.34% PEGAWAI SWASTA 19 13.67% WIRASWASTA/USAHAWAN 3 2.16% PELAJAR/MAHASISWA 10 7.19% LAINNYA 69 49.64%				
		Perempuan	38	27%					
	Pendidikan Terakhir	SD	0	0%					
		SLTP	11	7.91%					
		SLTA	57	41.01%					
		D1-D3-D4	12	8.63%					
		S1	55	39.57%					
		>S2	4	2.88%					

NILAI KUISIONER

SIKEMAS v1.0

Beranda

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

Jenis Pelayanan

Data Responden

Kuisi

Rekapitulasi

Laporan Grafik

Data Kuisi

Masa Survey

Dari

2024-10-01

Sampai

2024-12-23

Tampilkan

Preview

Cetak

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Masa Survey 01 Oktober 2024 s.d 23 Desember 2024

IKM UNIT PELAYANAN

3.87

MUTU PELAYANAN

Sangat Baik

RESPONDEN

139 Orang

No. Buku Tamu	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
-	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
-	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
-	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
-	3	3	3	4	3	4	4	2	4	

SIKEMAS v1.0

Beranda

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

Jenis Pelayanan

Data Responden

Kuisi

Rekapitulasi

Laporan Grafik

-	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
-	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
-	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

SIKEMAS v1.0

Beranda

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tebing Tinggi

Jenis Pelayanan

Data Responden

Kuisi

Rekapitulasi

Laporan Grafik

Jumlah	533	536	535	545	534	537	538	539	554	
NRR/Unsur	3.835	3.856	3.849	3.921	3.842	3.863	3.871	3.878	3.986	
NRR Tertimbang/unsur	0.426	0.428	0.427	0.435	0.426	0.429	0.43	0.43	0.442	*) 3.87
Total Responden										139
IKM Unit pelayanan										**) 3.87

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 Per Unsur

Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- NRR tertimbang

NRR per unsur x 0,111

Mutu Pelayanan	IKM	Interval
A (Sangat Baik)	88.31 - 100	3.53 - 4.00
B (Baik)	76.61 - 88.30	3.06 - 3.53
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60	2.60 - 3.06
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99	1.00 - 2.59

No

Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata

U1	Persyaratan pelayanan	3.835
U2	Prosedur Pelayanan	3.856
U3	Waktu Pelayanan	3.849
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.921
U5	Produk Jenis Pelayanan	3.842
U6	Kompetensi Pelaksana	3.863
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.871
U8	Sarana dan prasarana	3.878
U9	Penanganan Pengaduan, saran	3.986

15