



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2024

**Dinas Komunikasi,
Informatika, Statistik
dan Persandian**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan.

Laporan ini disusun sebagai upaya perbaikan pelayanan yang dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei IKM Tahun 2024 Semester II (dua). Hal ini diharapkan dapat menjadi acuan dan motivasi dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju pelayanan prima, meningkatkan akuntabilitas dan dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja Pemerintah Kabupaten Balangan pada umumnya dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian pada khususnya.

Penyusun juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan Laporan Hasil Survei IKM.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan kami menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, kami mohon saran dan kritik yang bersifat membangun guna perbaikan pada kegiatan selanjutnya.

Paringin Selatan, Oktober 2024
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Informatika
Kabupaten Balangan



MUHAMMAD NOR, S.Sos, MM
NIP. 197108291993031005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Foto Kegiatan Pelayanan.....	16

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 mengamankan 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, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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 kolaborasi 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 publik yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan.

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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form kuesioner survey dengan link <https://bit.ly/SKMSemester2th2024DiskominfosanBalangan> yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan 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** : 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. 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** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di seluruh SKPD, BLUD dan masyarakat Kabupaten Balangan, yaitu Layanan E-Office (Absen Online), Media Center Balangan, My Mein (Masyarakat Melek Informasi), SP4N Lapo! Dan PPID. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap di Spreadsheet. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	4
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2024	6

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) Layanan E-Office (Absen Online), Media Center Balangan, My Mein (Masyarakat Melek Informasi), SP4N Lapori! Dan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 semester I, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan rata-rata dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 44 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 39 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

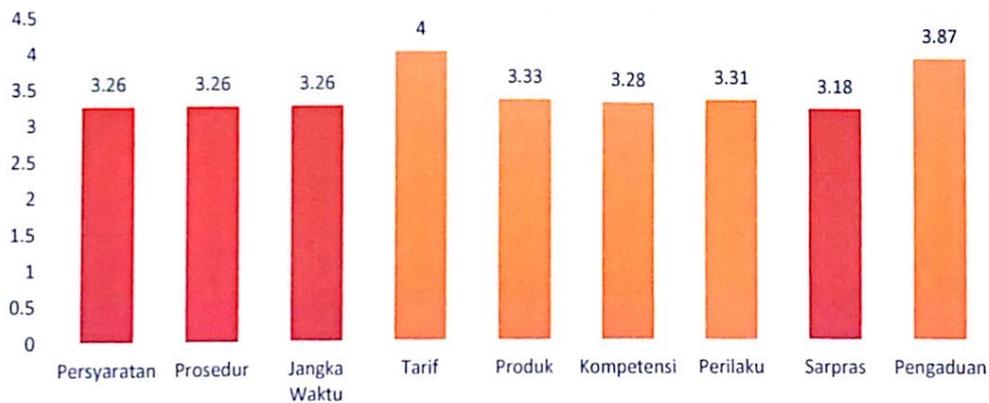
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	20	51,28%
		PEREMPUAN	19	48,72%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	2,56%
		SLTA	14	35,90%
		DIII	2	5,13%
		SI	13	33,34%
		S2	9	23,07%
3	PEKERJAAN	HONORER	11	28,21%
		ASN	25	64,10%
		SWASTA	3	7,69%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN E-OFFICE	9	23,07%
		LAYANAN LAPOR	10	25,64%
		LAYANAN MC	3	7,69%
		LAYANAN MY MEIN	4	10,26%
		LAYANAN PPID	13	33,34%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,26	3,26	3,26	4,00	3,33	3,28	3,31	3,18	3,87
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,54 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Diskominfosan Kabupaten Balangan Semester I Tahun 2024



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,18. Selanjutnya persyaratan, prosedur dan jangka waktu pelayanan yang mendapatkan nilai sama yaitu 3,26.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00 dari unsur layanan. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,87, serta produk spresifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,33.

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 :

- "Website atau sarana dalam pelayanan seperti e-office agar dapat lebih dioptimalkan karena kadang-kadang terjadi gangguan website sehingga pengguna aplikasi tidak dapat melakukan absensi, sosialisasi penggunaan website PPID, SP4N Lapor! agar lebih ditingkatkan sehingga masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhan dimana saja dan kapan saja karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan pengaduan".
- "Pelayanan agak lama".
- "Prosedur layanan yang diberikan masih terasa Panjang dan tidak ringkas sebaiknya dipermudah".
- "Persyaratan yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan masih dirasakan belum ringkas atau masih banyak harapannya persyaratan dalam menggunakan layanan agar bisa lebih mudah dan sedikit sehingga memudahkan masyarakat dalam melengkapi berkas persyaratan yang diminta".

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

- Website atau sarana dalam pelayanan masih dirasakan belum optimal digunakan oleh masyarakat.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan tanggapan aduan atau keluhan masyarakat serta permintaan data dirasa masih belum optimal ditanggapi oleh petugas admin.
- Prosedur layanan yang diberikan masih terasa Panjang dan tidak ringkas sebaiknya dipermudah.
- Persyaratan yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan masih dirasakan belum ringkas atau masih banyak harapannya persyaratan dalam menggunakan layanan agar bisa lebih mudah dan sedikit sehingga memudahkan masyarakat dalam melengkapi berkas persyaratan yang diminta.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 14 Oktober 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Rencana Aksi Tindak Lanjut Hasil Hasil SKM Semester II Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana Prasarana	Optimalisasi website dengan cara penyebaran informasi tentang penggunaan		√			Sub bagian umum dan kepegawaian

		website baik itu dengan cara sosialisasi ataupun dengan promosi melalui medsos dan brosur/leaflet.				
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan bimbingan teknis bagi petugas admin		√		Sub bagian umum dan kepegawaian
		Monitoring dan evaluasi terkait layanan kepada admin penghubung	√	√		Sub bagian umum dan kepegawaian
3	Prosedur layanan	Review terhadap SOP pelayanan terkait prosedur pelayanan	√			Sub bagian umum dan kepegawaian
4	Persyaratan	Mengevaluasi juknis layanan khususnya terkait persyaratan layanan	√			Sub bagian umum dan kepegawaian
		Meminta Saran dan Masukan terhadap pengguna layanan melalui SP4N Lapor!, kotak saran atau unit layanan	√	√		Sub bagian umum dan kepegawaian

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, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan tahun 2024 yaitu 82,07 dengan rincian IKM semester I tahun 2024 adalah 79,61 dan IKM semester II tahun 2024 adalah 84,54. Walaupun terjadi kenaikan nilai pada semester II namun secara umum IKM pada tahun 2024 terjadi penurunan dari tahun 2023. Hal ini berarti bahwa masih terjadi fluktuasi nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan secara berkesinambungan agar dapat meningkatkan nilai kinerja pelayanan publik.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II mulai dari awal bulan Oktober hingga akhir bulan Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,54 dan nilai SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan ini masih fluktuatif dari tahun ke tahun yang menunjukkan masih perlunya dilakukan upaya-upaya perbaikan secara berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan nilai kinerja pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, persyaratan, waktu pelayanan, dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00 dari unsur layanan. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,87, serta produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,33.

Paringin Selatan, Oktober 2024
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian
Kabupaten Balangan



MUHAMMAD NOR. S.Sos. MM
NIR. 19710823 199303 1 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Bagian 1 dari 3

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN

B *I* U ☹️ ✖️

SEMESTER 2 TAHUN 2024

Tanggal Survei : *

Bulan, hari, tahun



Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat

Rekam :
 Layanan : Pelayanan Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kab. Balangan
 Jumlah Populasi : 44
 Jumlah Responder : 39

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pelayanan									Kekurangan /Saran Perbaikan	Layanan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	39	Perempuan	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ok	E-Office atau E-Absensi
2	23	Perempuan	SLTA	Honororer	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mantap	PPID
3	42	Laki-Laki	SLTA	ASN	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Lebih di tingkatkan lg pelayanan nya	SP4N LAPOR!
4	23	Perempuan	SLTA	Honororer	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	menyalaa	SP4N LAPOR!
5	38 Tahun	Laki-Laki	S1	ASN	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Selalu update berita atau informasinya ya	PPID
6	36 Tahun	Perempuan	S1	ASN	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Pelayanan sangat baik dan penjelasan dapat di pahami	PPID
7	36	Perempuan	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Banyak masyarakat yg belum mengetahui adanya layanan pengaduan. Mungkin perlu adanya sosialisasi ke masyarakat terkait masalah pengaduan	PPID
8	22	Perempuan	SLTA	Swasta	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	malindap	Media Center Balangan
9	42	Laki-Laki	D2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		E-Office atau E-Absensi
10	41	Laki-Laki	S1	ASN	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik	PPID
11	47 Tahun	Laki-Laki	SLTA	ASN	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Pertahankan agar lebih menarik kepercayaan dan kepuasan masyarakat	PPID
12	20 tahun	Laki-Laki	SLTA	Honororer	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PERTAHANKAN DAN TINGKATKAN	MY MEIN (Masyarakat Melek Informasi)
13	37	Perempuan	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Sangat baik	E-Office atau E-Absensi
14	38	Laki-Laki	S2	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Tenus tingkatkan	E-Office atau E-Absensi
15	34	Laki-Laki	S2	ASN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus dipertahankan dan selalu memberikan pelayanan terbaik	E-Office atau E-Absensi
16	56	Laki-Laki	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4		PPID
17	27	Perempuan	S1	Honororer	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4		PPID
18	40	Laki-Laki	SLTP	ASN	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3		E-Office atau E-Absensi
19	22	Perempuan	SLTA	Honororer	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Baik	SP4N LAPOR!
20	40	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	Pelayanan jemput bola ke desa-desa	Media Center Balangan
21	30	Perempuan	S1	Honororer	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	Pertahankan kasopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan	E-Office atau E-Absensi
22	41 Tahun	Perempuan	S2	ASN	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4		SP4N LAPOR!
23	43 th	Laki-Laki	S2	ASN	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pertahankan	Media Center Balangan
24	22	Perempuan	SLTA	Honororer	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4		SP4N LAPOR!
25	48	Laki-Laki	S2	ASN	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4		E-Office atau E-Absensi
26	23	Perempuan	SLTA	Honororer	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Mantap	SP4N LAPOR!
27	23	Perempuan	SLTA	Honororer	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Mantap	PPID
28	26	Perempuan	SLTA	Honororer	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Tingkatkan pelayan agar LBH bik lagi	MY MEIN (Masyarakat Melek Informasi)
29	53	Perempuan	S2	ASN	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	Tingkatkan dalam segala hal yang berhubungan dengan pelayanan	SP4N LAPOR!
30	57	Laki-Laki	SLTA	ASN	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4		SP4N LAPOR!
31	24 tahun	Perempuan	SLTA	Honororer	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Semoga kecamatan Halong tambah maju dan berkembang dalam segi pelayanan	MY MEIN (Masyarakat Melek Informasi)
32	45	Laki-Laki	S1	ASN	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4		PPID
33	41	Laki-Laki	SLTA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		PPID
34	41 tahun	Perempuan	S2	ASN	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4		SP4N LAPOR!
35	46	Laki-Laki	D2	ASN	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	Pertahamkan yang sudah baik	SP4N LAPOR!
36	38	Laki-Laki	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pelayanan cepat dan ramah	PPID
37	41	Perempuan	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Mohon ditingkatkan lagi server e offic kadang2 bisa gangguan apa lg di waktu apel hari besar	E-Office atau E-Absensi
38	35	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Website center apakah sdh baik. Agar mudah di akses oleh masyarakat	MY MEIN (Masyarakat Melek Informasi)
39	37	Laki-Laki	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Tingkatkan pelayanan agar lebih baik dan memuaskan masyarakat	PPID
Nilai/Unsur					127	127	127	156	130	128	129	124	151			
NRR/Unsur					3.26	3.26	3.26	4.00	3.33	3.28	3.31	3.18	3.87			
NRR Tertimbang/ Unsur					0.36	0.36	0.36	0.44	0.37	0.36	0.36	0.35	0.43			3.38
SKM Unit Layanan					**)									3,38 X 25 = 84,54	84.54	

TABEL AKTUALISASI MASYARAKAT

No	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		NRR**	Indeks Konversi **	Mutu
U1	Persyaratan	3.26	81.41	B
U2	Sistem, Mekanisme dan	3.26	81.41	B
U3	Waktu Pelayanan	3.26	81.41	B
U4	Biaya / Tarif	4.00	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis	3.33	83.33	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.28	82.05	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.31	82.69	B
U8	Sarana dan Prasarana	3.18	79.49	B
U9	Penanganan Pengaduan	3.87	96.79	A

TABEL NILAI INTERVAL (NI)

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konvensi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.96	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.53	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.524 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik



3. Foto Kegiatan Pelayanan

