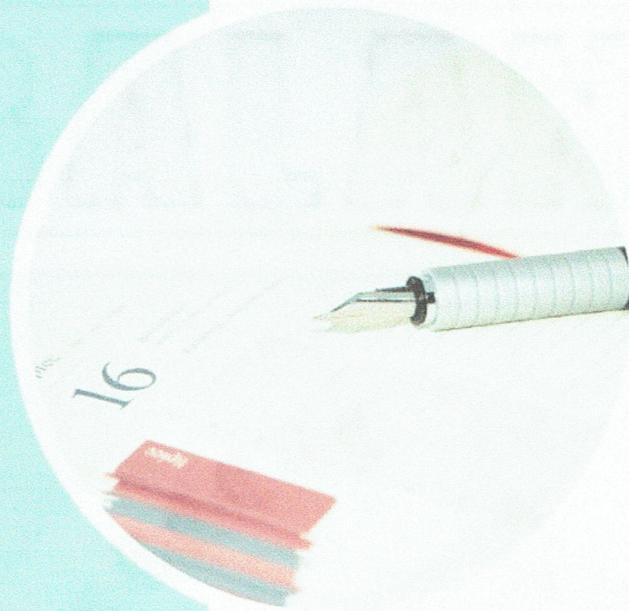


# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Semester I

Tahun 2024



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK DAN PERSANDIAN  
KAB. BALANGAN

## KATA PENGANTAR

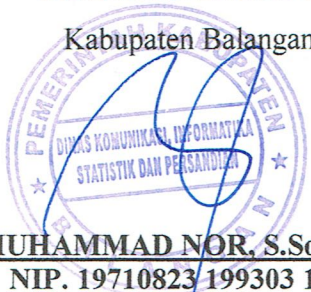
Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan.

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 1 (satu). 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 konstruktif guna perbaikan pada kegiatan selanjutnya.

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



**MUHAMMAD NOR, S.Sos, MM**  
**NIP. 19710823 199303 1 005**

## DAFTAR ISI

|                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                               | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                   | <b>iii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                            | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                  | 1          |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2          |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                               | 2          |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                  | <b>3</b>   |
| 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          |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                            | <b>6</b>   |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                            | 6          |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 7          |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                    | <b>8</b>   |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 8          |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 9          |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                  | 10         |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                             | <b>12</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                     | <b>13</b>  |
| 1. Kuesioner .....                                                        | 13         |
| 2. Hasil Pengelohan Data .....                                            | 14         |
| 3. Foto Kegiatan Pelayanan .....                                          | 15         |

## **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, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 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/SKMDiskominfosansemester1tahun2024> yang disebarkan 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 dan BLUD Kabupaten Balangan, yaitu Layanan E-Office (Absen Online), Media Center Balangan, SP4N Lapor! 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 2 (bulan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Mei 2024          | 6                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Mei 2024          | 14                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 2024          | 6                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juni 2024         | 10                |

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) E- Office, Media Center Balangan, SP4N LAPOR! Dan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, 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

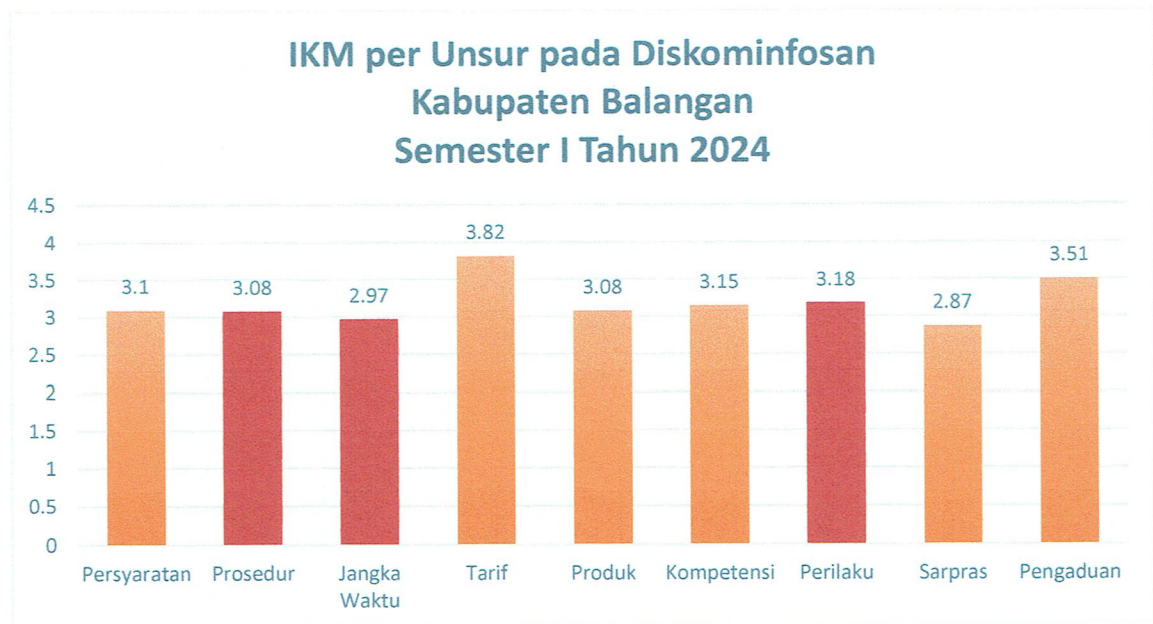
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTI<br>K | INDIKATOR            | JUMLA<br>H | PERSENTAS<br>E |
|----|-------------------|----------------------|------------|----------------|
| 1  | JENIS KELAMIN     | LAKI                 | 19         | 48,72%         |
|    |                   | PEREMPUAN            | 20         | 51,28%         |
|    |                   |                      |            |                |
| 2  | PENDIDIKAN        | SD KE BAWAH          | 1          | 2,56%          |
|    |                   | SLTP                 | 0          | 0%             |
|    |                   | SLTA                 | 12         | 30,77%         |
|    |                   | DIII                 | 1          | 2,56%          |
|    |                   | SI                   | 18         | 46,15%         |
|    |                   | S2                   | 7          | 17,59%         |
|    |                   |                      |            |                |
| 3  | PEKERJAAN         | HONORER              | 9          | 23,08%         |
|    |                   | ASN                  | 25         | 64,10%         |
|    |                   | SWASTA               | 5          | 12,82%         |
|    |                   |                      |            |                |
| 4  | JENIS LAYANAN     | LAYANAN E-<br>OFFICE | 19         | 48,72%         |
|    |                   | LAYANAN<br>LAPOR     | 8          | 20,51%         |
|    |                   | LAYANAN MC           | 5          | 12,82%         |
|    |                   | LAYANAN PPID         | 7          | 17,95%         |
|    |                   |                      |            |                |

### 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 |              | 3,10                  | 3,08 | 2,97 | 3,82 | 3,08 | 3,15 | 3,18 | 2,87 | 3,51 |
| Kategori      |              | B                     | B    | C    | A    | B    | B    | B    | C    | B    |
| IKM           | Unit Layanan | 79,12 (B atau Baik)   |      |      |      |      |      |      |      |      |



## 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 2,87. Selanjutnya jangka waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 2,97 adalah nilai terendah kedua serta prosedur dan produk yang mendapatkan nilai sama yaitu 3,08.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,82 dari unsur layanan. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,51, serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,18.

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 agar dapat lebih dioptimalkan, sosialisasi penggunaan website PPID, SP4N Lapor! agar lebih ditingkatkan sehingga masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhan dimana saja dan kapan saja”.
- “Pelayanan agak lama”.
- “Prosedur layanan yang diberikan masih terasa Panjang dan tidak ringkas sebaiknya dipermudah”.
- “Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan masih dirasakan belum begitu sesuai dengan harapan masyarakat harapannya aplikasi mampu bekerja dengan optimal agar bisa diakses dengan lancar oleh penggunanya”.

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.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Prosedur layanan yang diberikan masih terasa Panjang dan tidak ringkas sebaiknya dipermudah.
- Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan masih dirasakan belum begitu sesuai dengan harapannya aplikasi mampu bekerja dengan optimal agar bisa diakses dengan lancar oleh penggunanya.

#### 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 10 Juni 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 I Tahun 2024

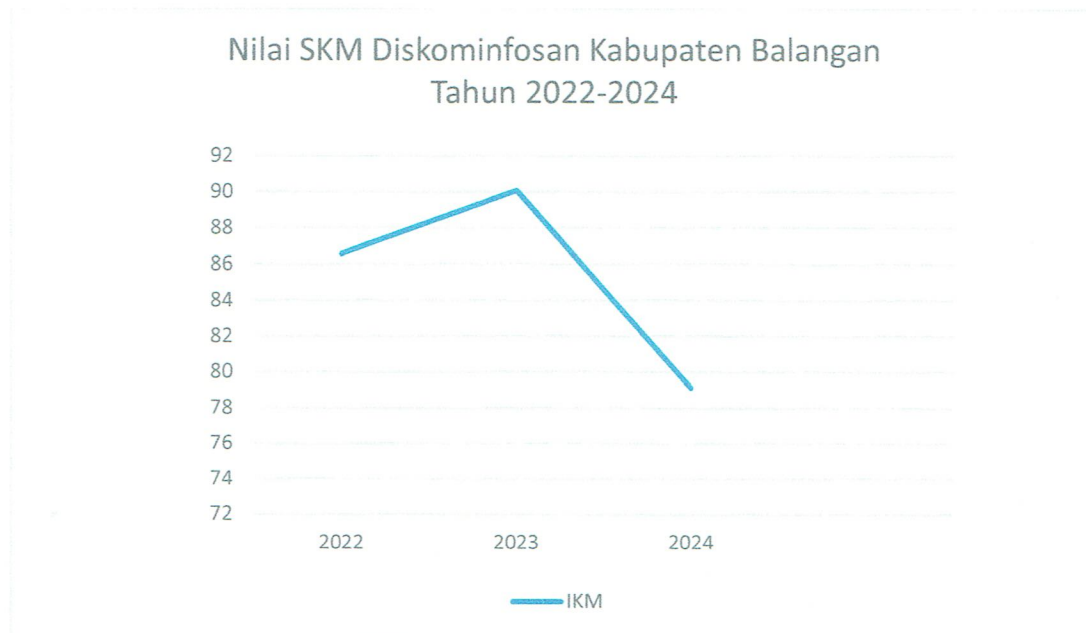
| No. | Prioritas Unsur  | Program / Kegiatan                                                                                                                                                          | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab                |
|-----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|---------------------------------|
|     |                  |                                                                                                                                                                             | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                                 |
| 1   | Sarana Prasarana | Optimalisasi website dengan cara penyebaran informasi tentang penggunaan website baik itu dengan cara sosialisasi ataupun dengan promosi melalui medsos dan brosur/leaflet. |       |       |        | √     | Sub bagian umum dan kepegawaian |

|   |                                           |                                                                                                                    |  |   |   |                                 |
|---|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---------------------------------|
| 2 | <b>Waktu Penyelesaian</b>                 | Memberikan bimbingan teknis bagi petugas admin                                                                     |  |   | √ | Sub bagian umum dan kepegawaian |
|   |                                           | Monitoring dan evaluasi terkait layanan kepada admin penghubung                                                    |  | √ | √ | Sub bagian umum dan kepegawaian |
|   |                                           | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>                                                       |  |   | √ | Sub bagian umum dan kepegawaian |
|   |                                           | Memberikan penghargaan kepada petugas yang berprestasi                                                             |  |   | √ | Sub bagian umum dan kepegawaian |
| 3 | <b>Prosedur layanan</b>                   | Review terhadap SOP pelayanan terkait prosedur pelayanan                                                           |  | √ |   | Sub bagian umum dan kepegawaian |
| 4 | <b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> | Mengevaluasi kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan |  | √ | √ | Sub bagian umum dan kepegawaian |
|   |                                           | Meminta Saran dan Masukan terhadap pengguna layanan melalui 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 masih terjadi fluktuasi nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Balangan dan masih perlu dilakukan upaya perbaikan secara berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan nilai kinerja pelayanan publik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 1 mulai Dari Mei hingga Juni 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 79,12 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, waktu pelayanan, prosedur layanan serta produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,82 dari unsur layanan. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,51, serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,18.

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

21.32  

  SURVEY KEPUASAN M...   



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

**SEMESTER 1 TAHUN 2024**

litafazilaimoetz@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



**\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

**Tanggal Survei : \***

Tanggal 

**Jam Survei : \***

 ☐ 08.00 - 12.00



## 2. Hasil Olah Data SKM

### TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Rekam : -  
Layanan : DISKOMINFOSAN  
Jumlah Populasi : -  
Jumlah Responden : 39

| No. Urut              | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      | Keluhan /Saran Perbaikan |
|-----------------------|---------------|------|------------|-----------|------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------------|
|                       |               |      |            |           | U1                                                   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |                          |
| 1                     | Perempuan     | 22   | SLTA       | Honorer   | 3                                                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 2                     | Laki-Laki     | 47   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 3                     | Perempuan     | 40   | S2         | ASN       | 3                                                    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    |                          |
| 4                     | Laki-Laki     | 38   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 5                     | Perempuan     | 41   | S1         | ASN       | 4                                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |                          |
| 6                     | Perempuan     | 37   | S2         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |                          |
| 7                     | Perempuan     | 46   | D3         | ASN       | 3                                                    | 3    | 2    | 4    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    |                          |
| 8                     | Laki-Laki     | 53   | SLTA       | Honorer   | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    |                          |
| 9                     | Laki-Laki     | 45   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 10                    | Perempuan     | 24   | SLTA       | Honorer   | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 11                    | Perempuan     | 23   | SLTA       | Honorer   | 4                                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |                          |
| 12                    | Laki-Laki     | 46   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 13                    | Perempuan     | 30   | S1         | Honorer   | 4                                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |                          |
| 14                    | Perempuan     | 23   | SLTA       | Honorer   | 4                                                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |                          |
| 15                    | Laki-Laki     | 53   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    |                          |
| 16                    | Laki-Laki     | 53   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    |                          |
| 17                    | Laki-Laki     | 41   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    |                          |
| 18                    | Laki-Laki     | 44   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 1    |                          |
| 19                    | Laki-Laki     | 51   | SLTA       | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    |                          |
| 20                    | Perempuan     | 34   | SLTA       | Swasta    | 3                                                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 21                    | Laki-Laki     | 38   | SLTA       | ASN       | 2                                                    | 2    | 2    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    |                          |
| 22                    | Perempuan     | 23   | S1         | Honorer   | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    |                          |
| 23                    | Laki-Laki     | 55   | SLTA       | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 24                    | Perempuan     | 41   | S2         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 25                    | Laki-Laki     | 37   | S2         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    |                          |
| 26                    | Perempuan     | 42   | S2         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 27                    | Perempuan     | 42   | S2         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 28                    | Perempuan     | 42   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |                          |
| 29                    | Perempuan     | 39   | S2         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    |                          |
| 30                    | Perempuan     | 37   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    |                          |
| 31                    | Perempuan     | 35   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 32                    | Perempuan     | 31   | S1         | Honorer   | 3                                                    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 33                    | Perempuan     | 21   | SLTA       | Swasta    | 3                                                    | 3    | 2    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    |                          |
| 34                    | Laki-Laki     | 35   | SD         | Swasta    | 3                                                    | 3    | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 35                    | Laki-Laki     | 28   | SLTA       | Swasta    | 3                                                    | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    |                          |
| 36                    | Laki-Laki     | 45   | SLTA       | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |                          |
| 37                    | Laki-Laki     | 55   | S1         | ASN       | 3                                                    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 38                    | Laki-Laki     | 27   | S1         | Honorer   | 4                                                    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |                          |
| 39                    | Laki-Laki     | 33   | S1         | Swasta    | 3                                                    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    |                          |
| Nilai/Unsur           |               |      |            |           | 121                                                  | 120  | 116  | 149  | 120  | 123  | 124  | 112  | 137  |                          |
| NRR/Unsur             |               |      |            |           | 3.10                                                 | 3.08 | 2.97 | 3.82 | 3.08 | 3.15 | 3.18 | 2.87 | 3.51 |                          |
| NRR Tertimbang/ Unsur |               |      |            |           | 0.34                                                 | 0.34 | 0.33 | 0.42 | 0.34 | 0.35 | 0.35 | 0.32 | 0.39 | 3.16                     |
| SKM Unit Layanan      |               |      |            |           | **) 2,97 X 25                                        |      |      |      |      |      |      |      |      | 79.12                    |

\*\* = Dua Angka Belakang Koma

TABEL AKTUALISASI MASYARAKAT

| No | UNSUR PELAYANAN                | AKTUAL MASYARAKAT |                    |      |
|----|--------------------------------|-------------------|--------------------|------|
|    |                                | NRR**             | Indeks Konversi ** | Mutu |
| U1 | Persyaratan                    | 3.10              | 77.56              | B    |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3.08              | 76.92              | B    |
| U3 | Waktu Pelayanan                | 2.97              | 74.36              | C    |
| U4 | Biaya / Tarif                  | 3.82              | 95.51              | A    |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis       | 3.08              | 76.92              | B    |
| U6 | Kompetensi Pelaksana           | 3.15              | 78.85              | B    |
| U7 | Perilaku Pelaksana             | 3.18              | 79.49              | B    |
| U8 | Sarana dan Prasarana           | 2.87              | 71.79              | C    |
| U9 | Penanganan Pengaduan           | 3.51              | 87.82              | B    |

TABEL NILAI INTERVAL (NI)

| Nilai | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konvensi (NIK) | Mutu Pelayana | Kinerja Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|---------------|-------------------|
| 1     | 1,00 - 2,5996       | 25,00 - 64,99                 | D             | Tidak Baik        |
| 2     | 2,60 - 3,064        | 65,00 - 76,60                 | C             | Kurang Baik       |
| 3     | 3,0644 - 3,532      | 76,61 - 88,30                 | B             | Baik              |
| 4     | 3,524 - 4,00        | 88,31 - 100,00                | A             | Sangat Baik       |

Kepala Dinas  
Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

MUHAMMAD NOR, S.Sos, MM  
NIP. 19710823 199303 1 005

### 3. Foto Kegiatan Pelayanan

