



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2021**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGASEM**

Jalan Ngurah Rai No. 29 Amlapura

Telp : (0363) 21037

e-mail : diskominfo@karangasemkab.go.id

website : <http://diskominfo.karangasemkab.go.id>

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Atas Asung Kerta Waranugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, sehingga dapat terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karangasem yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Diskominfo sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dimana hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Diskominfo Kabupaten Karangasem.

Hasil survei juga dimanfaatkan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang masih dianggap kurang sehingga akan tercapai suatu kondisi pelayanan yang prima sesuai dengan harapan semua pihak.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Amlapura, 5 Januari 2022

**Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika
Kabupaten Karangasem**

Ttd

Ir. Gde Ngurah Yudiantara, M.M

NIP. 19630929 198903 1 016

**NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGASEM
TAHUN 2021**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
83,00	<p style="text-align: center;">RESPONDEN JUMLAH : 148 ORANG LAKI-LAKI : 95 PEREMPUAN : 53</p> <p style="text-align: center;">PENDIDIKAN SD : 0 SMP : 2 SMA : 73 DIPLOMA : 0 S1 : 56 S2 : 16 S3 : 1</p> <p style="text-align: center;">PEKERJAAN PNS : 51 TNI : 7 POLRI : 7 SWASTA : 57 WIRAUSAHA : 26</p>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN
ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT	iii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	2
1.4. Ruang Lingkup Survei.....	2
BAB II METODE SURVEI	4
2.1. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	4
2.2. Instrumen survei.....	4
2.3. Pengumpulan Data.....	4
2.4. Teknik Pengolahan Data.....	5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
3.1. Responden.....	6
3.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	6
3.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
3.2.1. Persyaratan Pelayanan.....	9
3.2.2. Prosedur Pelayanan.....	10
3.2.3. Waktu Pelayanan.....	10
3.2.4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	11
3.2.5. Kompetensi Pelaksana.....	11
3.2.6. Perilaku Pelaksana.....	12
3.2.7. Maklumat Pelayanan.....	13
3.2.8. Penanganan Pengaduan.....	13
3.3. Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
BAB IV PENUTUP	15
4.1. Kesimpulan.....	15
4.2. Rekomendasi.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsinya melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika, urusan pemerintahan di bidang statistik, urusan pemerintahan di bidang persandian dan perumusan kebijakan di bidang telekomunikasi, memiliki turunan tugas dan fungsi pelaksanaan pengelolaan media pengaduan publik pemerintah daerah dan pelaksanaan pelayanan informasi publik.

Penyelenggaraan layanan informasi publik dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam ketentuan tersebut terdapat kewajiban Badan Publik memberikan informasi publik yang sifatnya terbuka dengan kategorinya yaitu informasi yang diumumkan secara berkala, informasi yang tersedia setiap saat, dan informasi yang diumumkan secara serta merta.

Selain berfokus pada implementasi keterbukaan informasi publik, Diskominfo Kabupaten Karangasem juga berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan saat mengakses informasi publik. Selain itu perbaikan kualitas sumber daya aparatur pelaksana juga menjadi perhatian Diskominfo dalam memberikan pelayanan terbaik atas layanan informasi publik. Hal ini karena sumber daya aparatur pelaksana layanan juga memegang peranan penting dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah harus didukung dengan pelaksana layanan yang kompeten, responsif, dan mengedepankan etika pelayanan agar masyarakat benar-benar mendapat kenyamanan dalam pelayanan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Selain menjadi poin awal untuk proses peningkatan kualitas pelayanan publik mendatang, angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan hasil pelaksanaan survei berkala terhadap kepuasan masyarakat juga menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara dan pelaksana layanan. Apabila indeks mengindikasikan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik masih berada pada tahap rendah maka pelaksana pelayanan harus segera melakukan upaya pembenahan atau perbaikan atas kekurangan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan, begitupun sebaliknya apabila

dari hasil survei angka indeks kepuasan mengindikasikan pelayanan sudah berada pada tahap yang baik maka tugas pelaksana pelayanan untuk terus meningkatkan pelayanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan benar-benar dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM Layanan Informasi Publik adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh Diskominfo pada tahun 2021.
2. Mendapatkan hasil survei berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan informasi publik Tahun 2021.

b. Manfaat

Manfaat pelaksanaan SKM:

1. Diskominfo selaku penyelenggara layanan dapat memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik selama 1 tahun terakhir.
2. Diskominfo dapat mengetahui harapan, pendapat, saran, dan kritik masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik.
3. Diskominfo memperoleh data berupa nilai lebih dan kurang dari pelaksanaan komponen standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Masyarakat sebagai pengguna layanan mempunyai akses untuk menyampaikan pendapatnya atas pelayanan publik yang dilihat, dirasakan, dan diterimanya.

1.4. Ruang Lingkup Survei

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
5. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
6. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Maklumat Pelayanan, yaitu tersedia dan diterapkannya maklumat pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Diskominfo Kabupaten Karangasem. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk jumlah responden yang telah mengisi survei adalah 148 Responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

1. Lokasi Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Karangasem
2. Website Diskominfo Kabupaten Karangasem dengan tautan <http://diskominfo.karangasemkab.go.id>

2.2. Instrumen Survei

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan pada pelaksanaan SKM tahun 2021. Materi untuk penyusunan kuesioner diolah sedemikian rupa sesuai dengan unsur indeks kepuasan masyarakat serta bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat pengguna layanan. Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan tertutup dalam pilihan ganda dengan memberikan 4 alternatif jawaban. Untuk butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner, seluruhnya berjumlah 9 pertanyaan dengan substansi pertanyaan mengacu pada Permen PANRB Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

b. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2.3. Pengumpulan Data

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menggunakan layanan Diskominfo. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam sampai dengan bulan Desember 2021. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- 1) Dilakukan oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- 2) Dengan mengisi kuisisioner yang disediakan di halaman Website Diskominfo Kabupaten Karangasem dengan tautan <http://diskominfo.karangasemkab.go.id>

2.4. Teknik Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang samadengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan
- c. dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Skor Interval SKM	Nilai Skor Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 -1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2, 50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Responden

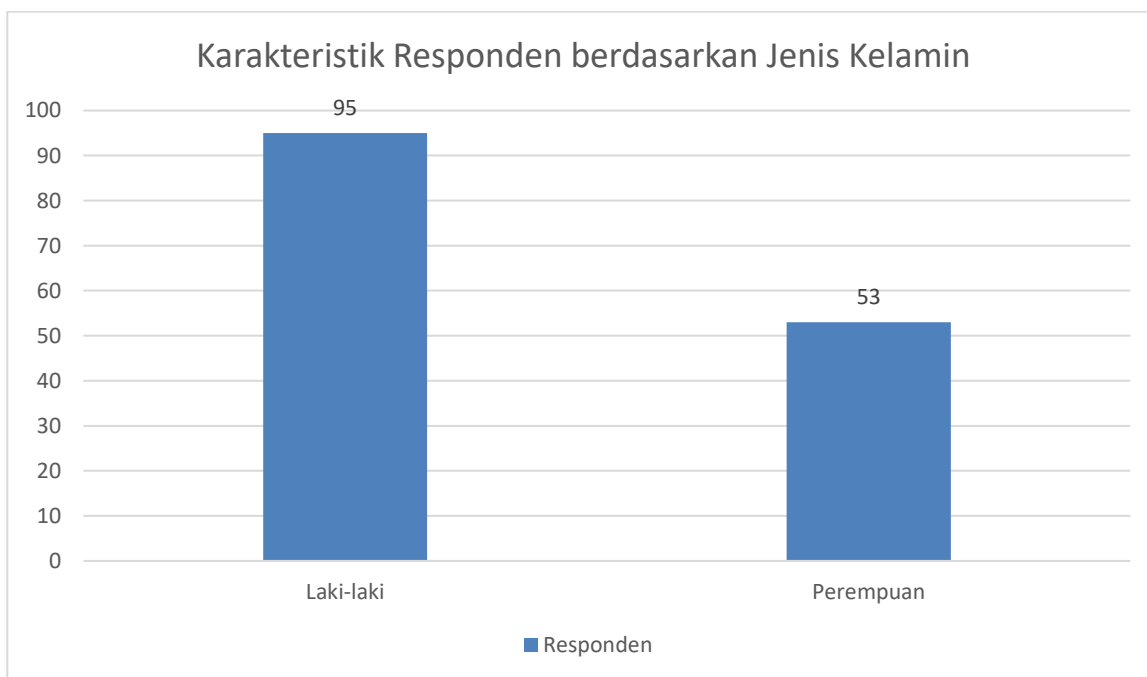
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem dilakukan pada bulan Januari - Desember 2021 secara online melalui website Diskominfo dan langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Diskominfo.

3.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 adalah sebanyak 99 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Laki – laki sebanyak 56% dan Perempuan 44 %.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tahun 2021 sebagaimana terlihat pada tabel dan gambar berikut ini:

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	95	64%
Perempuan	53	36%
Jumlah	148	100%

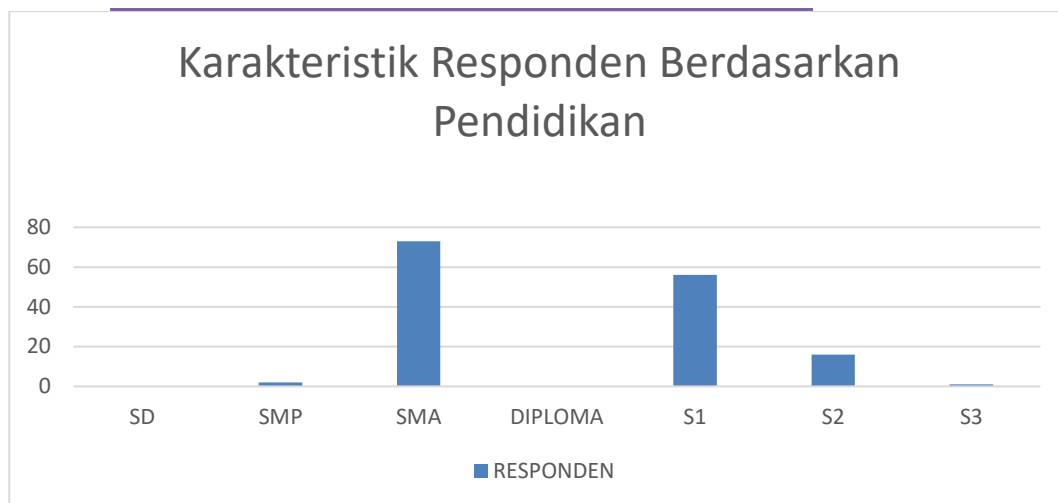


3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden lulusan SD kebawah sebanyak 0 orang, lulusan SMP sebanyak 4 orang, lulusan SMA sebanyak 38 orang, lulusan Diploma (D1, D2, D3 dan D4) sebanyak 0 orang, lulusan sarjana Strata 1 sebanyak 49 orang, dan untuk lulusan sarjana Strata 2 sebanyak 2 orang.

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan tahun 2021 sebagaimana terlihat pada tabel dan gambar berikut ini:

PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	0	0%
SMP	2	1%
SMA	73	49%
DIPLOMA	0	0%
S1	56	38%
S2	16	11%
S3	1	1%

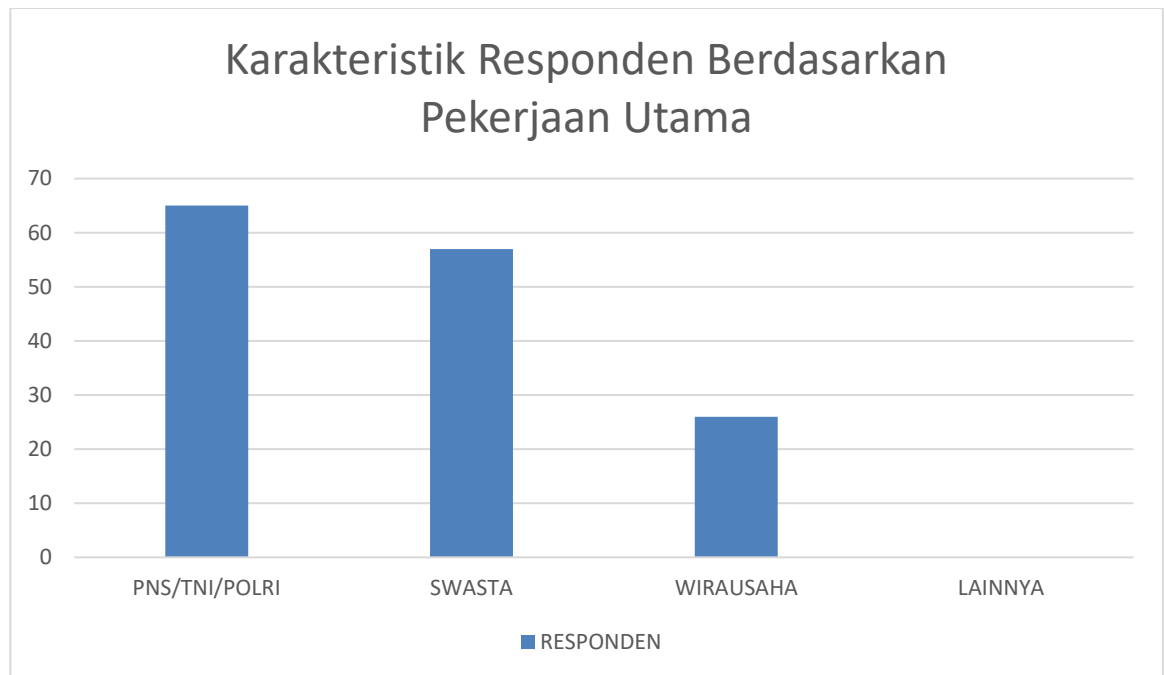


3.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan utama, responden survei kepuasan masyarakat sebanyak 46 orang merupakan PNS/TNI/POLRI, 38 orang Pegawai Swasta dan sebanyak 9 orang Wirausaha.

Secara rinci, jumlah responden menurut pekerjaan utama dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

PEKERJAAN	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS/TNI/POLRI	65	49,46%
SWASTA	57	40,86%
WIRAUSAHA	26	9,68%
LAINNYA	0	0,00%



3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem, Jika dilihat dari 9 (sembilan) unsur yang ditanyakan pada maka nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada 3,05 - 3,82.

Selengkapnya sebagaimana disajikan pada tabel dan gambar dibawah ini:

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,07
2.	Prosedur Pelayanan	3,24
3.	Waktu Pelayanan	3,14
4.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,28
5.	Kompetensi Pelayanan	3,22
6.	Perilaku Pelaksana	3,20
7.	Maklumat Pelayanan	3,66
8.	Penanganan Pengaduan	3,76

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &(3,07 \times 0,111) + (3,24 \times 0,111) + (3,14 \times 0,111) + (3,28 \times 0,111) + (3,22 \times 0,111) + \\
 &(3,20 \times 0,111) + (3,66 \times 0,111) + (3,76 \times 0,111) \\
 &= \text{Nilai survei adalah } \mathbf{3,32}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
= 3,32 x 25 = **83,003**
- 2) Mutu pelayanan **A.**
- 3) Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik.**

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per Unsur	NRR tertimbang per Unsur
1.	Persyaratan Pelayanan	3,07	0,34
2.	Prosedur Pelayanan	3,24	0,36
3.	Waktu Pelayanan	3,14	0,35
4.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,28	0,36
5.	Kompetensi Pelayanan	3,22	0,36
6.	Perilaku Pelaksana	3,20	0,36
7.	Maklumat Pelayanan	3,66	0,41
8.	Penanganan Pengaduan	3,76	0,42

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur persyaratan, prosedur, waktu, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelayanan, dan perilaku pelaksana tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya dan masih perlu ditingkatkan lagi. Sebenarnya nilai ini sudah masuk kategori mutu pelayanan B (Baik).

Dalam upaya memperbaiki kecepatan waktu pelayanan telah dilakukan inovasi – inovasi, namun demikian masih ada responden yang merasakurang puas akan waktu pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas Diskominfo akan terus berusaha melakukan perbaikan.

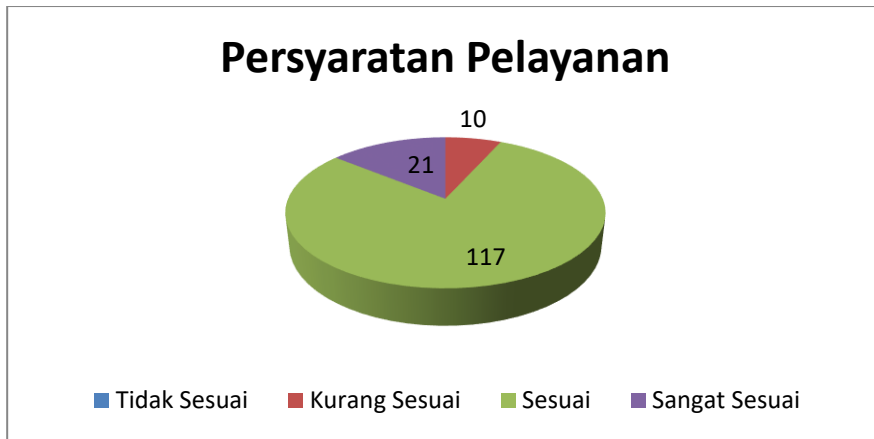
Terkait pelaksanaan pelayanan publik, Diskominfo telah melaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan secara nasional. Adapun standar layanan yang digunakan mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Dalam standar pelayanan tersebut diuraikan prosedur pelayanan informasi yang harus dilakukan oleh badan publik, seperti mengajukan permohonan informasi publik dengan mengisi formulir dan menyerahkan salinan identitas diri yang menyatakan bahwa pemohon informasi berkewarganegaraan Indonesia. Atas dasar itulah Diskominfo belum dapat melakukan perubahan standar pelayanan khususnya pada prosedur pelayanan sebelum adanya perubahan standar layanan informasi publik yang ditetapkan secara nasional.

3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. “Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayan dengan jenis pelayanannya?”, dari 148 responden yang menilai 117 ada responden menilai bahwa persyaratan administrasi dan teknis dari pelayanan sesuai dengan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Dan 10 responden berpendapat kurang sesuai.

Penilaian terhadap unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	10
3	Sesuai	117
4	Sangat Sesuai	21

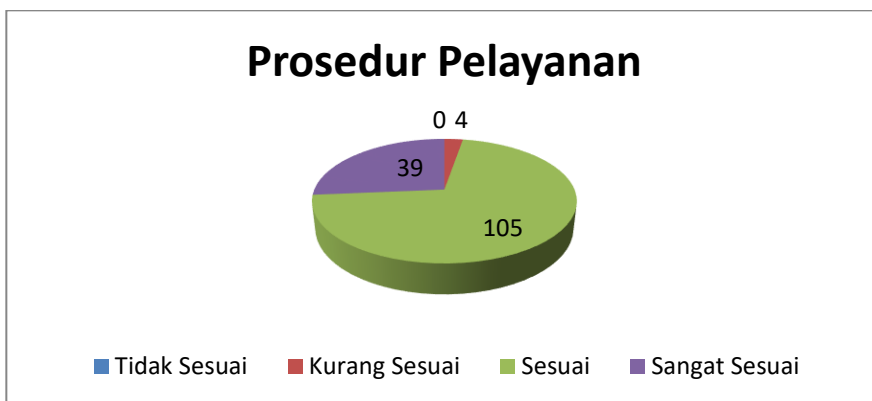


3.2.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. “Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika?“, sebanyak 105 responden menyatakan bahwa pelayanan di Diskominfo “Sesuai” dan 4 responden menyatakan “Kurang Sesuai”.

Penilaian terhadap unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	4
3	Sesuai	105
4	Sangat Sesuai	39

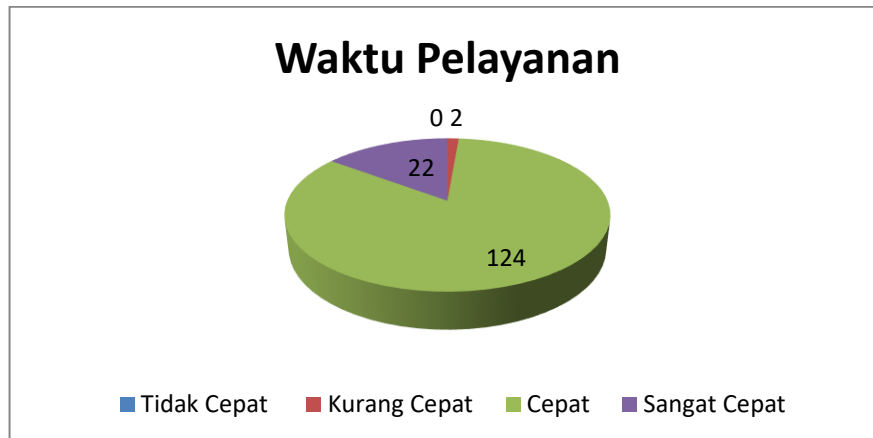


3.2.3. Waktu Pelayanan

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. “Bagaimana pendapat Saudara mengenai kecepatan waktu Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan?” Sebanyak 124 responden menilai “cepat” dan 2 responden menilai waktu pelaksanaan kurang cepat.

Penilaian terhadap unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

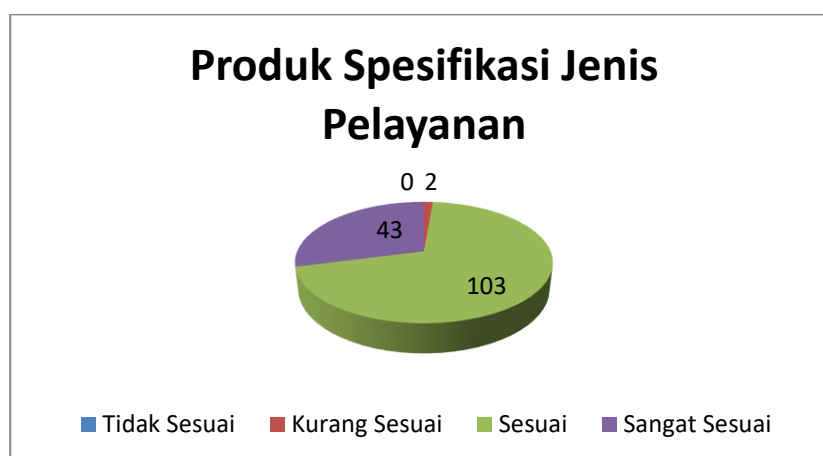
Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	2
3	Cepat	124
4	Sangat Cepat	22



3.2.4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan produk layanan yang diberikan petugas pelayanan. Dari pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara mengenai isi dan tampilan media informasi Pemerintah Kabupaten Karangasem yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika?”, hasil yang didapatkan adalah sebanyak 103 responden menjawab “Sesuai” dan 2 responden menyatakan “Kurang Sesuai”. Untuk rincian penilaian terhadap unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	103
4	Sangat Sesuai	43

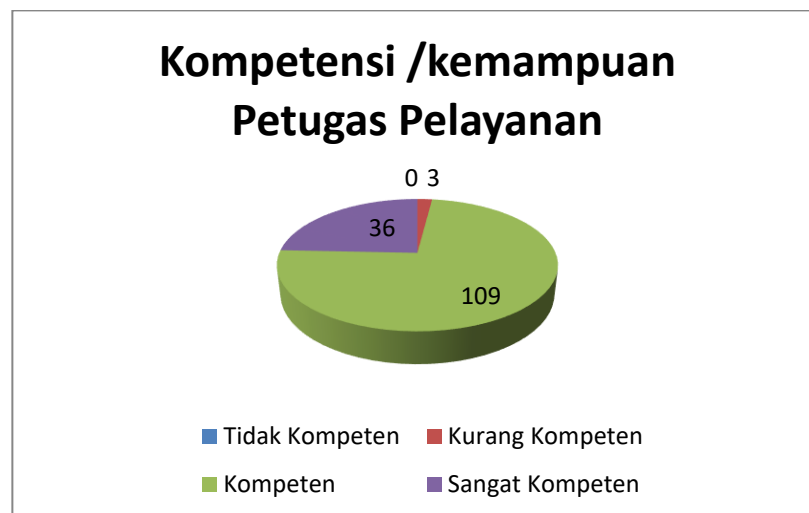


3.2.5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

“Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?”, Sebanyak 109 responden menilai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah “Sangat Kompeten” dan 3 responden menilai kompetensi petugas “kurang kompeten”. Adapun nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah :

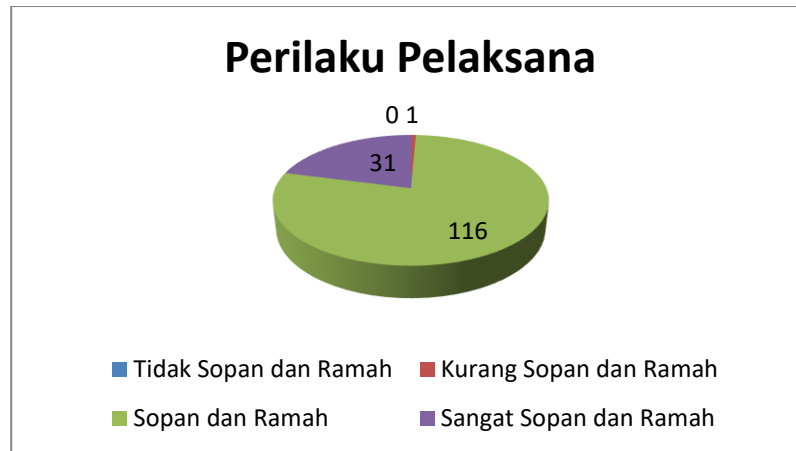
Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	3
3	Kompeten	109
4	Sangat Kompeten	36



3.2.6. Perilaku Pelaksana

Dalam menilai perilaku pelaksana pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu penilaian terhadap pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?”. Adapun hasilnya ada sebanyak 116 responden menjawab “sopan dan ramah”, 1 responden mengatakan “kurang sopan dan ramah”. Dan penilaiannya dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini :

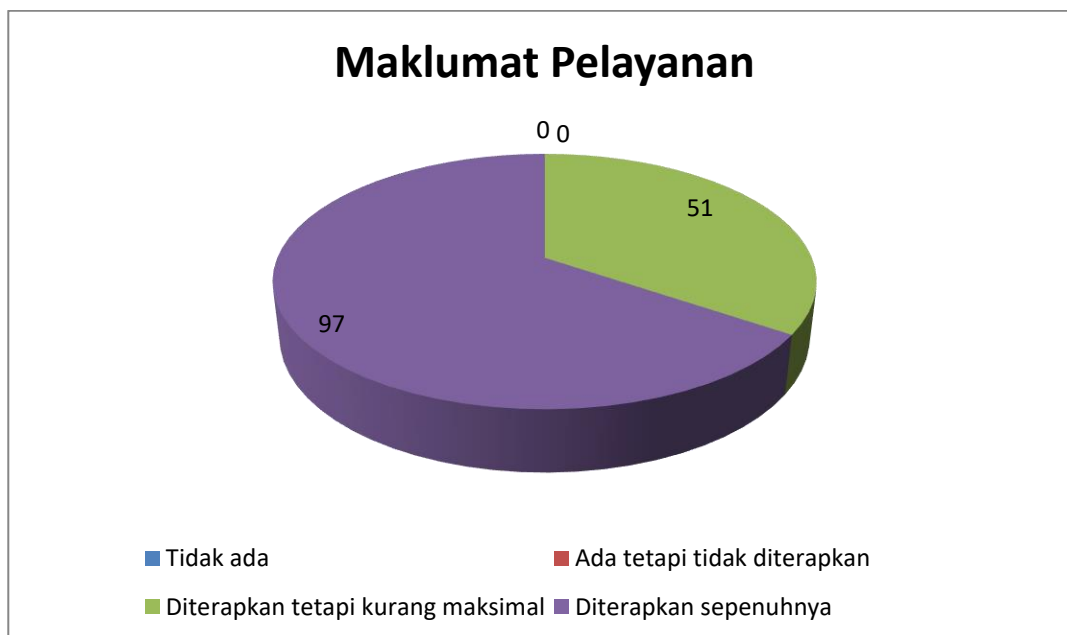
Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	1
3	Sopan dan Ramah	116
4	Sangat Sopan dan Ramah	31



3.2.7. Maklumat Pelayanan

Responden diberikan pertanyaan terkait maklumat pelayanan, “Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan?“, 97 dalam rangka meningkatkan responden menjawab “Diterapkan sepenuhnya” dan 51 responden menilai “diterapkan tapi kurang maksimal”. Untuk data rincinya bisa dilihat tabel dan gambar dibawah ini :

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak ada	0
2	Ada tetapi tidak diterapkan	0
3	Diterapkan tetapi kurang maksimal	51
4	Diterapkan sepenuhnya	97

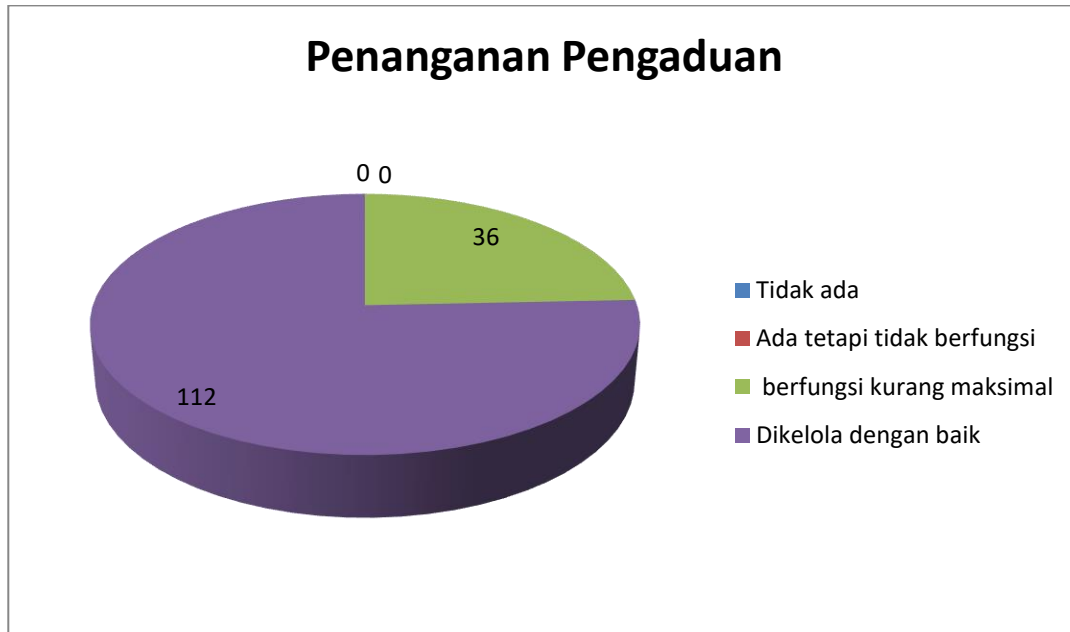


3.2.8. Penanganan Pengaduan

Responden diberikan pertanyaan terkait pengalamannya melakukan pengaduan, saran dan masukan, “Bagaimana pendapat Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan?“, 59 responden menjawab “Dikelola dengan baik”, 31 responden menilai “Berfungsi kurang maksimal” dan ada 1

responden yang mengatakan tidak ada penanganan pengaduan. Untuk data rincinya bisa dilihat tabel dan gambar dibawah ini :

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak ada	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0
3	Berfungsi kurang maksimal	36
4	Dikelola dengan baik	112



3.3. Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 di lingkup Diskominfo Kabupaten Karangasem, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

- a. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh petugas pelayanan publik terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
- b. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem, serta untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Adapun hasil survei yang dapat dijadikan acuan ke depan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dengan nilai 83,00 dengan berpredikat kinerja A (Sangat Baik).
- b. Unsur nilai tertinggi yaitu Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika secara cepat dan tepat direspon dan ditangani.
- c. Sedangkan unsur dengan nilai terendah yaitu Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,09. Sebenarnya masih termasuk kategori nilai Baik, tetapi perlu menjadi perhatian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem untuk terus diperbaiki dan ditingkatkan.
- d. Masih terdapat responden yang mengatakan Diskominfo menangani pengaduan dengan kurang maksimal.

4.2. Rekomendasi

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dimana masih ada responden yang menyatakan kurang sesuai.

Diperlukan juga upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas atau SDM dalam memberikan pelayanan. Antara lain upaya yang dapat dilakukan adalah Memberikan kesempatan mengikuti Bimtek/pelatihan teknis untuk meningkatkan kompetensi petugas dan agar memberikan informasi secara komunikatif kepada masyarakat.

Terkait fasilitas penanganan pengaduan yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang terselesainya pelayanan publik secara tepat waktu. Begitu pula untuk penanganan pengaduan akan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan publik.

LAMPIRAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2021

Lampiran 2. Rekapitulasi Nilai IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN							
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8
1	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4	4
19	3	3	3	3	2	2	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	4	4
24	3	3	3	3	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	3	3	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	4	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	4	4
31	3	3	4	3	3	4	3	4
32	2	3	3	3	3	3	4	4
33	2	3	3	3	3	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	4	4
37	3	3	4	4	3	4	4	4
38	3	4	3	3	3	3	3	4
39	3	4	3	3	4	3	4	4
40	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	4	3	3	3	4	3

42	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	4	4
46	3	3	3	3	3	3	4	4
47	3	3	3	4	3	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	4	4
49	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	3	3	4	4
51	4	3	3	4	4	3	4	4
52	4	3	3	4	4	3	4	4
53	4	3	3	4	4	3	4	4
54	4	3	3	4	4	3	4	4
55	4	3	3	4	4	3	4	4
56	4	3	3	4	4	3	4	4
57	4	3	3	4	4	3	4	4
58	4	3	3	4	4	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	4	4
60	3	4	3	4	3	3	4	4
61	3	4	3	4	3	3	4	4
62	3	4	3	4	3	3	4	4
63	3	4	3	4	3	3	4	4
64	3	4	3	4	3	3	4	4
65	3	4	3	4	3	3	4	4
66	3	4	3	4	3	3	4	4
67	3	4	3	4	3	3	4	4
68	3	4	4	4	3	3	4	4
69	3	4	3	3	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4
71	4	4	4	3	4	3	4	4
72	3	3	3	4	4	4	3	3
73	3	4	3	4	4	3	4	3
74	4	3	3	4	3	3	4	4
75	3	4	3	3	3	4	3	3
76	2	4	3	4	3	4	3	3
77	4	3	2	3	3	3	4	3
78	2	3	4	3	4	3	3	4
79	3	3	4	4	3	3	4	4
80	4	3	4	3	4	4	3	4
81	4	3	4	3	4	4	3	4
82	3	4	3	4	4	4	3	3
83	3	4	3	3	3	4	3	4
84	3	2	3	3	3	4	3	3
85	3	4	3	3	3	4	4	3
86	3	4	3	4	4	3	4	3
87	3	4	3	3	4	3	4	4

88	3	4	3	3	3	4	3	3
89	3	3	3	4	4	4	3	3
90	3	4	3	4	3	3	4	4
91	2	2	3	4	3	3	3	4
92	3	3	3	4	2	3	3	3
93	3	3	2	3	3	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	4	4
96	3	3	3	3	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	4	4
99	3	3	3	3	3	3	4	4
100	3	4	3	3	3	3	4	4
101	3	3	3	3	3	3	4	4
102	3	3	3	3	3	3	4	4
103	3	4	3	3	3	3	4	4
104	3	4	3	3	3	4	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4
106	4	3	3	3	3	3	3	4
107	4	3	3	4	4	3	3	4
108	2	3	4	3	3	4	3	4
109	3	3	3	3	3	3	4	4
110	3	3	3	3	3	3	4	4
111	3	3	3	3	3	3	4	4
112	3	3	3	3	3	3	4	4
113	3	3	3	3	3	3	4	4
114	3	3	3	3	3	4	4	4
115	3	4	3	3	3	3	4	4
116	3	3	3	2	4	3	3	3
117	3	4	4	3	3	3	4	4
118	3	3	3	3	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	4	4
120	3	4	3	3	3	3	4	4
121	3	3	3	3	3	3	4	4
122	3	2	4	3	3	4	3	4
123	2	3	3	3	3	3	3	3
124	3	2	4	4	3	4	4	4
125	3	3	4	2	3	3	3	4
126	2	3	3	3	3	3	3	3
127	2	4	3	4	2	3	4	3
128	2	3	4	3	4	3	4	3
129	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	4	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	4	3	3
132	3	3	3	3	3	3	4	4
134	3	3	3	3	3	3	4	3

135	4	4	3	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	4	4
137	3	3	3	3	4	4	4	4
138	3	3	4	4	3	3	4	4
139	3	3	3	3	3	3	4	4
140	3	3	3	3	3	3	4	4
141	3	3	3	3	4	3	4	4
142	3	3	3	3	4	3	4	4
143	3	3	3	3	3	3	4	4
144	3	3	3	4	3	3	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	3	3	3	3	3	4	4
147	3	3	3	3	3	3	4	4
148	3	3	3	4	4	3	4	4
Jumlah Nilai	455	479	464	485	477	474	541	556
NRR per Unsur	3,07	3,24	3,14	3,28	3,22	3,20	3,66	3,76
NRR tertimbang	0,38	0,40	0,39	0,41	0,40	0,40	0,46	0,47
Jumlah NRR tertimbang	3,32							
Nilai IKM	83,003							

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per undur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,071
- Nilai IKM = Jumlah NRR Tertimbang x 25

Nilai Persepsi	Nilai Skor Interval SKM	Nilai Skor Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 -1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2, 50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,07
2.	Prosedur Pelayanan	3,24
3.	Waktu Pelayanan	3,14
4.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,28
5.	Kompetensi Pelayanan	3,22
6.	Perilaku Pelaksana	3,20
7.	Maklumat Pelayanan	3,66
8.	Penanganan Pengaduan	3,76