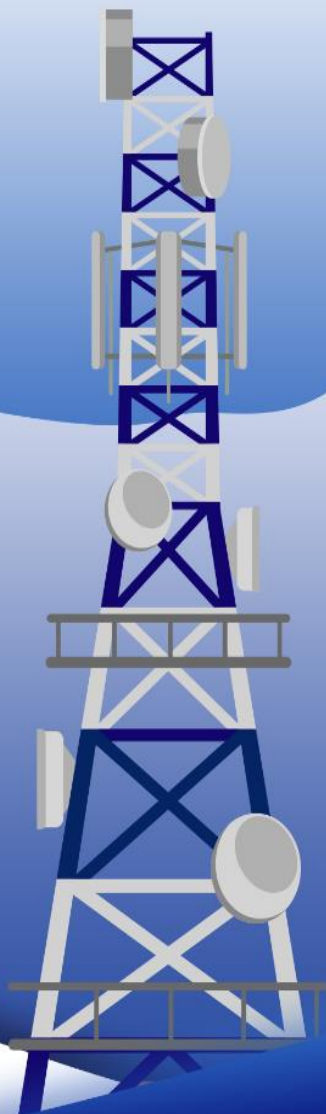




SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK & PERSANDIAN

2022



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Tahun 2022 telah diselesaikan. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2022 sampai dengan Agustus 2022.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun tujuan dari survei ini adalah mendapatkan gambaran persepsi masyarakat terhadap berbagai layanan publik yang ada pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, dan dapat dijadikan pedoman dalam evaluasi perbaikan kualitas kinerja pelayanan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehinggasebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan Negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Tanjung Selor, 20 September 2022

Kepala Dinas

Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian



Ilham Zain, S.Sos., M.PA

NIP. 196704071998031007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Landasan Teori	2
E. Metodologi	5
F. Sistematika Penulisan.....	10
G. Realisasi Pengumpulan Data	11
BAB II SEGMENTASI RESPONDEN.....	12
A. Karakteristik Berdasarkan Umur	12
B. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	13
C. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	15
D. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	17
BAB III ANALISI KEPUASAN LAYANAN.....	19
A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	19
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	19
C. Indikator Kepuasan Masyarakat Pada Sepuluh Jenis Layanan Pada DKISP.....	21
1. Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita	22
2. Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK	23
3. Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah	24
4. Pelayanan Fasilitas Video Conference	24
5. Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	25
6. Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	26
7. Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas	27
8. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah	27
9. Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektorial	28
10. Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server	29
BAB IV PENUTUP.....	30
A. Kesimpulan	30
B. Saran dan Rencana Tindak Lanjut.....	30
1. Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita	30
2. Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK	31
3. Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah	32
4. Pelayanan Fasilitas Video Conference	32
5. Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	33
6. Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	33

7. Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas	33
8. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah	33
9. Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral	34
10. Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server	34
LAMPIRAN	36
1. Surat Rekomendasi Survei Kepuasan Masyarakat oleh BPS Provinsi Kalimantan Utara	36
2. Metadata Kegiatan, Indikator dan Variabel.....	38
3. Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat	47
4. Flayer Publikasi Link Survei Kepuasan Masyarakat.....	50
5. Jawaban Responden Survei Kepuasan Masyarakat	51
6. Pengolahan Data Untuk Menentukan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	55
7. Foto Kegiatan.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 2 Sample Morgan dan Krejcie	9
Tabel 3 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur dan Jenis Layanan	13
Tabel 4 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur dan Jenis Layanan	15
Tabel 5 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Jenis Layanan	16
Tabel 6 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Layanan	18
Tabel 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Jawaban Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	19
Tabel 8 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan 9 Unsur Penilaian.....	20
Tabel 9 Indikator Kepuasan Masyarakat Perdasarakan Jenis Layanan.....	21
Tabel 10Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita.....	22
Tabel 11 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK.....	23
Tabel 12 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah ..	24
Tabel 13 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Fasilitas Video Conference.....	25
Tabel 14 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	25
Tabel 15 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	26
Tabel 16 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas	27
Tabel 17 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah.....	27
Tabel 18 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral.....	28
Tabel 19 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server.....	29
Tabel 20 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita	31
Tabel 21 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK.....	32
Tabel 22 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah ..	32
Tabel 23 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Fasilitas Video Conference.....	32
Tabel 24 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	33
Tabel 25 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	33
Tabel 26 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas.....	33
Tabel 27 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah.....	34
Tabel 28 Rencana Tidak Lanjut Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral.....	34
Tabel 29 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server.....	35

Diagram 1 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur	12
Diagram 3 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
Diagram 4 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur dan Jenis Layanan.....	14
Diagram 5 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	15
Diagram 6 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenis Pelayanan	16
Diagram 7 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Pendidikan	17
Diagram 8 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Pelayanan	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap hari masyarakat perlu mendapatkan berbagai layanan baik barang, jasa dan layanan administratif untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pemerintah berkewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar tersebut dalam bentuk pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas menuju tata pemerintah yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Dalam rangka mewujudkan *good government* perlu melibatkan pemerintah-masyarakat – dunia usaha (*tripilar* dalam konsep *government*). Masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan public, melainkan juga memiliki fungsi sebagai pengawas eksternal pelaksanaan kualitas/standar pelayanan. Bentuk pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 ayat (3) huruf a. Masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan. Salah satu bentuk kegiatan pengawasan pelayanan publik yang dapat mengakomodir pendapat masyarakat dan dilaksanakan oleh Pemerintah adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik yang di atur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan layanan oleh pemerintah yakni dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Kegiatan ini minimal dilakukan 1 tahun sekali. Guna mewujudkan visi misi Provinsi Kalimantan Utara dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian di bentuk berdasarkan Peraturan Daeran Provinsi Kalimantan Utara Nomor 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan perangkat daerah Provinsi kalimantan utara. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintah di Bidang Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Derah Provinsi Kalimantan Utara. DKISP mempunyai tugas melaksanakan urusan bidang komunikasi dan informatika, urusan pemerintah bidang statistik dan urusan pemerintah bidang persandian yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara mempunyai fungsi :

- a. Perumusan Kebijakan Teknis Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Statistik dan Bidang Persandian sesuai dengan Rencana Strategis yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
 - b. Perumusan, Perencanaan, Pembinaan dan Pengendalian Kebijakan Teknis Informasi dan Komunikasi Publik;
 - c. Perumusan, Perencanaan, Pembinaan dan Pengendalian Kebijakan Teknis Aplikasi Informatika;
 - d. Perumusan, Perencanaan, Pembinaan dan Pengendalian Kebijakan Teknis Statistik Sektorial;
 - e. Perumusan, Perencanaan, Pembinaan dan Pengendalian Kebijakan Teknis Persandian untuk Pengamanan Informasi;
 - f. Penyelenggaraan Urusan Kesekretariatan;
 - g. Pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis;
 - h. Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional dan;
 - i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- Saat ini Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara terletak di Jalan Rambutan Gedung Gabungan Dinas Lantai 5.

B. Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta nilai tingkat/hasil kepuasan masyarakat yang diperoleh dapat dijadikan pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Komunikasi dan Informatika;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Komunikasi dan Informatika;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Komunikasi dan Informatika.

D. Landasan Teori

Konsep dan definisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (Sembilan) unsur yaitu;

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusansuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif.** Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 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, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata carapelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana.** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut :

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-Undangan;
3. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan per Undnag-Undangan;
4. **Penerima pelayanan public** adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public;
5. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. **Jenis Kelamin** adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.
9. **Usia** adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Usia dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau usia pada waktu ulang tahun yang terakhir. Perhitungan usia didasarkan pada kalender Masehi.
10. **Pendidikan** adalah jenjang pendidikan tertinggi yang sedang diduduki oleh seseorang yang masih bersekolah atau yang pernah diduduki oleh seseorang yang sudah tidak bersekolah lagi, baik jenjang pendidikan formal maupun nonformal kesetaraan (Paket A/B/C).
11. **Pekerjaan** adalah pekerjaan yang telah diselesaikan oleh pekerja dalam pekan dimana survei diselenggarakan, tanpa memperhatikan jenis industri atau status pekerja. Jenis Pekerjaan/Jabatan adalah macam pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau ditugaskan kepada seseorang yang sedang bekerja atau yang sementara tidak bekerja.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukandengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat;
2. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya;
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;
4. Berkesinambungan. Survey Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

E. Metodologi

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

➤ **Langkah-langkah pelaksanaan SKM ;**

1. Persiapan

- Penetapan pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independent
- Penyiapan bahan seperti kuisioner dan kelengkapan peralatan
- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan serta penetapan jumlah responden, Teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan *table Morgan and Krejcie*.
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei, pengolahan dan penyusunan laporan hasil survei.

2. Pelaksanaan pengumpulan data

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi
- Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan stabilitas data

➤ **Metode Sampling**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada 3 Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Utara, dengan responden merupakan penerima layanan pada DKISP, dari 130 populasi diambil 97 responden. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel adalah *sample nonprobabilitas accidental sampling*. Dengan demikian diasumsikan responden sudah

mewakili jumlah yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara.

➤ **Metode Pengumpulan Data**

Pada survei ini pengumpulan data menggunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Responden nantinya akan mendapat link untuk mengisi kuisioner secara online. Bentuk kusioner sebagaimana terlampir.

a. Kuesioner dibagi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Bagian I, berisi data reponden meliputi
2. Bagian II, berisi pertanyaan terkait pelayanan public berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap kualitas unsur-unsur pelayanan dan harapan responden atas unsur pelayanan tersebut. Pada bagian ini juga terdapat kolom untuk menuliskan saran/masukkan.

b. Isi Kuisioner

Untuk pelayanan Survei Tahun 2022, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah diterapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 (Sembilan) pertanyaan terkait unsur pelayanan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

c. Bentuk Jawaban

Pertanyaan surei berupa soal pilihan ganda (1,2,3,4) dengan skala Likert, responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Bentuk jawaban berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

➤ **Metode Analisis Data**

Beberapa metode analisi digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan suvei ini, diantaranya

a. Analisis Deskriptif

Hasil survei dianalisis menggunakan analisi deskriptif . Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu. Analisis deskriptif dapat ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, tabel histogram, nilai mean, nilai standar deviasi dan lain. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan

analisis deskriptif adalah mendapatkan gambaran lengkap dari data baik dalam bentuk verbal atau numerik yang berhubungan dengan data yang diteliti.

b. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap sembilan (9) unsur pelayanan yang dikaji menggunakan nilai penimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{1}{X} = N$$

Ket :

X = Jumlah unsur pelayanan

N = Bobot nilai per unsur

Kemudian perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan rumus :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \times 25$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan mengacu pada pengelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 1:

Tabel 1 Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat

NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
25 – 64,99	D	Tidak Baik
65 – 76,6	C	Kurang Baik
76,61 – 88,3	B	Baik
88,31 - 100	A	Sangat Baik

c. Pengujian Kualitas Data

Pengujian kualitas data menggunakan uji Validitas dan Reliabilitas.

➤ Uji Validitas

Dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan

(kuesioner). Rumus uji validitas sebagai berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X^2)\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Ket :

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Banyak sampel

$\sum XY$ = Jumlah perkalian variable X dan Y

$\sum X$ = Jumlah nilai variable X

$\sum Y$ = Jumlah nilai variable Y

$\sum X^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel X

$\sum Y^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel Y

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan Ms. Excel total responden sebanyak 102 orang menggunakan taraf signifikan 0,05 maka r tabel sebesar 0,195 dengan kriteria berikut (r tabel terlampir) :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*

➤ Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Rumus *Cronbach's Alpha* :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

r_{ii} = Reliabilitas instrument

k = Jumlah butir soal yang valid

$\sum si^2$ = Jumlah Varians skor butir soal

st^2 = Varian skor total

Varians butir soal dapat diperoleh menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

Dimana :

Si^2 = Simpangan Baku

n = Jumlah populasi

$$\sum xi^2 = \text{Jumlah kuadrat data X}$$

$$xi = \text{Jumlah data}$$

Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
 - a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka reliable
 - b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > dari 0,6

➤ Target Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian adalah orang yang menerima berbagai layanan pada dinas yakni layanan :

1. Pelayanan Informasi Publik Pada PPID;
2. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah;
3. Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral;
4. Pelayanan IT Security Assesment;
5. Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK;
6. Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita;
7. Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah;
8. Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server;
9. Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi);
10. Pelayanan Fasilitasi Video Conference;
11. Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas;

Setelah dilakukan pendataan, responden dipilih secara acak. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden dipilih sesuai dengan ketentuan pada *table sample Morgan dan Krejcie*.

Tabel 2 Sample Morgan dan Krejcie

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
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Setelah didata diperoleh jumlah penerima layanan pada DKISP sebanyak 130 orang dan terdapat 102 orang yang mengisi kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat.

F. Sistematika Penulisan

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini terdiri dari empat bagian. Bagian pertama menyajikan latar belakang, tujuan, sasaran, landasan teori dan sistematika penyajian. Bagian kedua memuat segmentasi responden yang dilihat dari gambaran umum responden dan responden menurut karakteristik. Bagian ketiga membahas mengenai analisis kepuasan layanan dilihat dari perhitungan indeks kepuasan terhadap masing-masing unsur

SKM dan indeks kepuasan masyarakat secara umum. Bagian keempat menarik kesimpulan dan beisi saran dan rencana tindak lanjut. Sebagai pelengkap di bagian akhir akan disertai lampiran berupa data-data penunjang seperti kuisisioner dan dokumentasi kegiatan.

G. Realisasi Pengumpulan Data

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan memberikan pertanyaan terkait sembilan unsur pelayanan public yang telah dituangkan pada butir-butir pertanyaan pada kuisisioner. Responden melakukan pengisian kuisisioner secara online di link kuisisioner (<https://s.id/SKM2022DKISP>) yang telah diberikan oleh petugas survei. Dari 130 orang yang diberikan link kuisisioner SKM terdapat 102 orang yang mengisi kuisisioner. Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan Indek Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan Ms. Excel dan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

BAB II

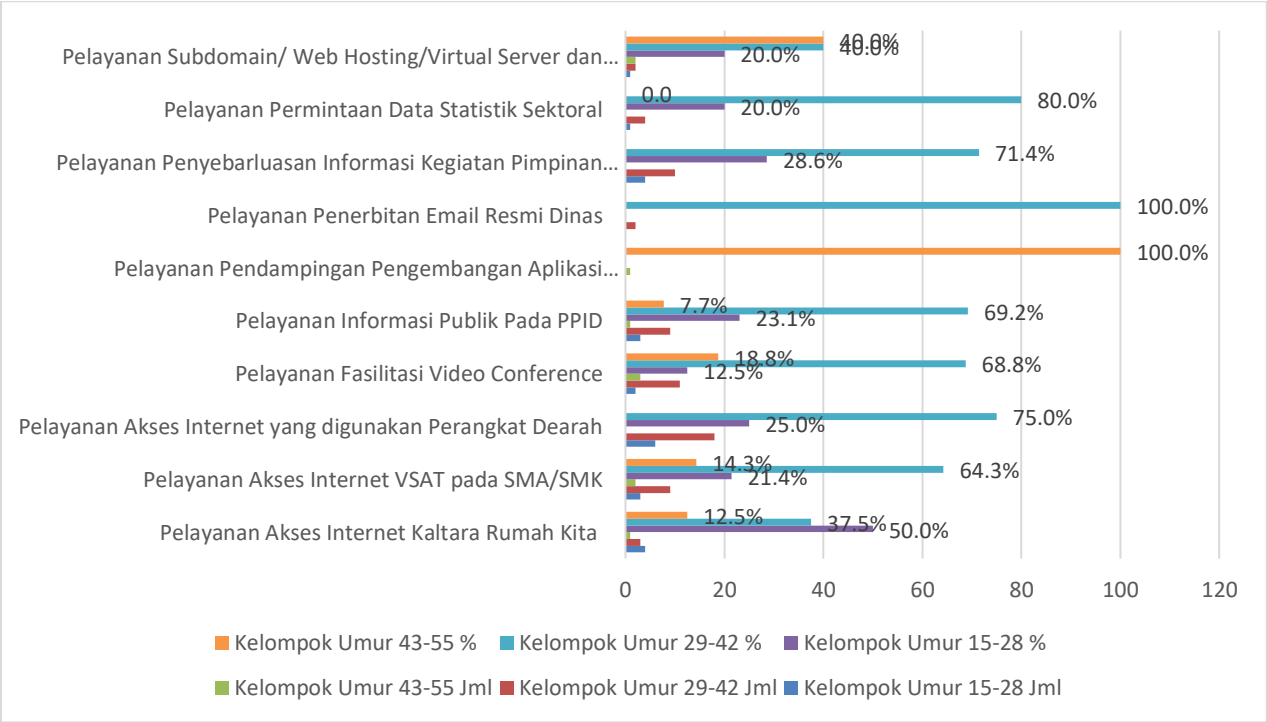
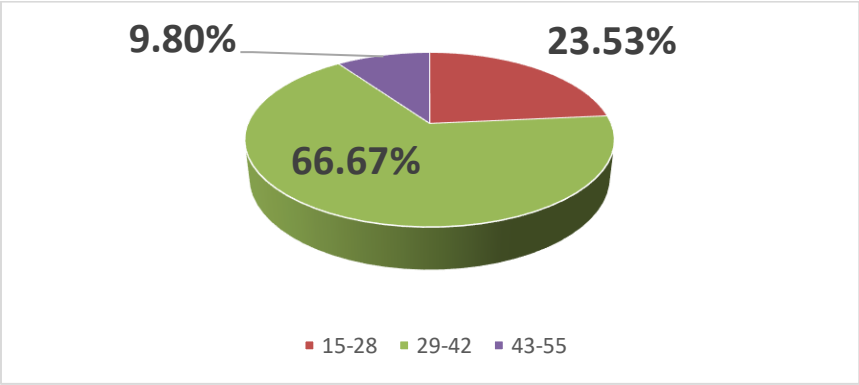
SEGMENTASI RESPONDEN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap sepuluh (10) layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara diperoleh melalui analisi yang dilakukan terhadap kuisioner yang diisi oleh 102 responden. Salah satu bentuk analisi adalah dengan melihat segmentasi responden dari berbagai sudut pandang yakni meliputi umur, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan dan layanan yang diterima.

A. Karakteristik Berdasarkan Umur

Karakteristik responden dari 10 layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan umur dapat dilihat pada diagram sebagai berikut :

Diagram 1 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur



Berdasarkan diagram diatas menunjukkan sebagian besar responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada DKISP Provinsi Kalimantan Utara adalah dalam

rentang umur 29-42 tahun. Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita memiliki responden sebagian besar pada rentang umur 15-28 tahun. Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK, Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah, Pelayanan Fasilitasi Video Conference, Pelayanan Informasi Publik pada PPID, Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas, Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah dan Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral sebagian besar responden pada rentang usia 29-42 tahun. Sedangkan Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server responden terdapat di rentang usia 43-55 tahun. Hasil imbang didapatkan Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi) dimana sebagian besar responden di rentang usia 29-42 tahun dan 43-55 tahun. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel 3 .

Tabel 3 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur dan Jenis Layanan

NO	LAYANAN	KELOMPOK UMUR						KUMULATIF	
		15-28		29-42		43-55			
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita	4	50.0	3	37.5	1	12.5	8	100
2	Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK	3	21.4	9	64.3	2	14.3	14	100
3	Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah	6	25.0	18	75.0	0	0.0	24	100
4	Pelayanan Fasilitasi Video Conference	2	12.5	11	68.8	3	18.8	16	100
5	Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	3	23.1	9	69.2	1	7.7	13	100
6	Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	0	0.0	0	0.0	1	100.0	1	100
7	Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	100
8	Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah	4	28.6	10	71.4	0	0.0	14	100
9	Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral	1	20.0	4	80.0	0	0.0	5	100
10	Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server	1	20.0	2	40.0	2	40.0	5	100
	Total	24	23.53	68.00	66.67	10.00	9.80	102	100

B. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden dari 10 layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan umur dapat dilihat pada diagram sebagai berikut :

Diagram 2 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin

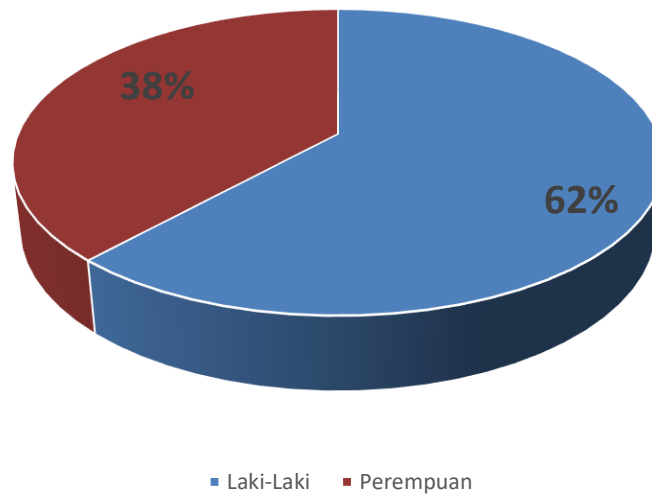
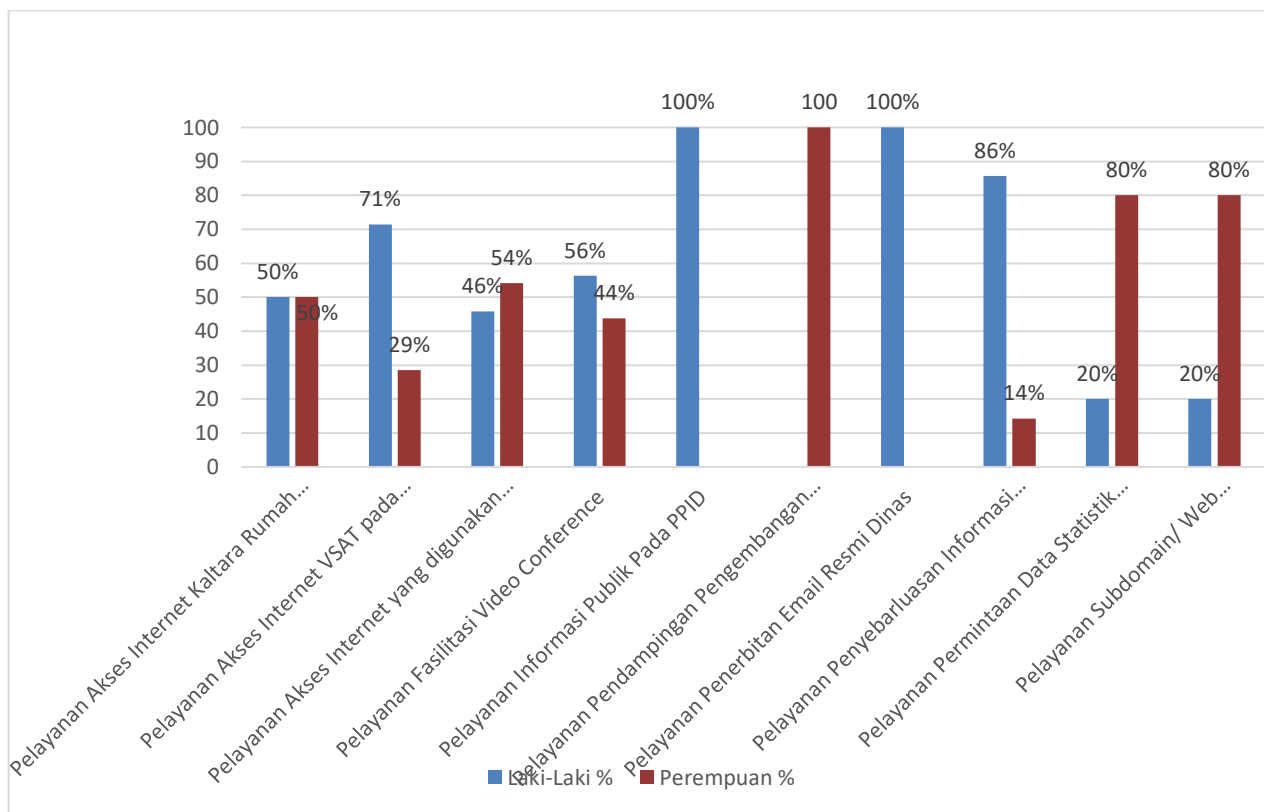


Diagram 3 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur dan Jenis Layanan



Berdasarkan diagram diatas menunjukkan sebagian besar responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada DKISP Provinsi Kalimantan Utara adalah berjenis kelamin laki-laki. Responden Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK, Pelayanan Fasilitas Video Conference, Pelayanan Informasi Publik Pada PPID, Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas, Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah didominasi oleh laki-laki. Sedangkan Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah, Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi), Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral dan Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server respondenya didominasi oleh perempuan. Untuk responde pelayanan akses

internet Kaltara Rumah Kitaimbang antara laki-laki dan perempuan. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4 .

Tabel 4 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Umur dan Jenis Layanan

No	Layanan	Laki-Laki		Perempuan		Kumulatif	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita	4	50	4	50	8	100
2	Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK	10	72	4	28	14	100
3	Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah	11	46	13	54	24	100
4	Pelayanan Fasilitasi Video Conference	9	56	7	44	16	100
5	Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	13	100	0	0	13	100
6	Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	0	0	1	100	1	100
7	Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas	2	100	0	0	2	100
8	Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah	12	86	2	14	14	100
9	Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral	1	20	4	80	5	100
10	Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server	1	20	4	80	5	100
	Total	63	62	39	38	102	100

C. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden dari 10 layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan umur dapat dilihat pada diagram sebagai berikut :

Diagram 4 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Jenis Pekerjaan

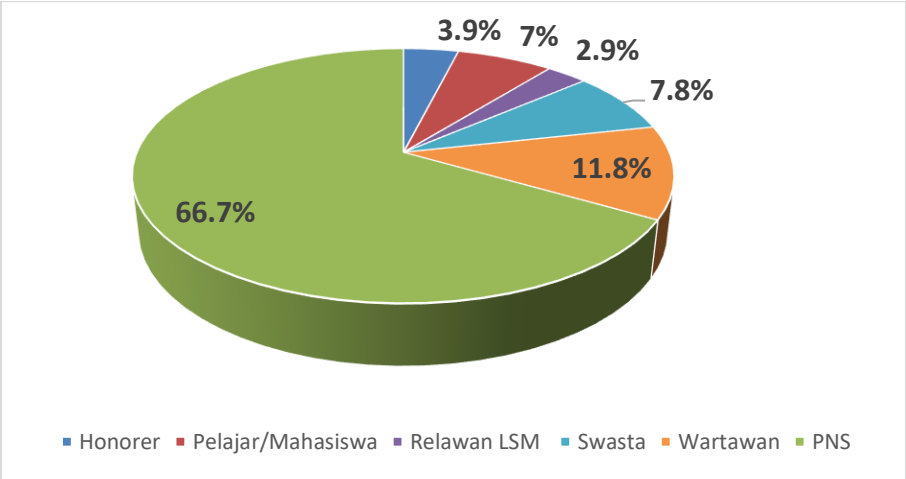
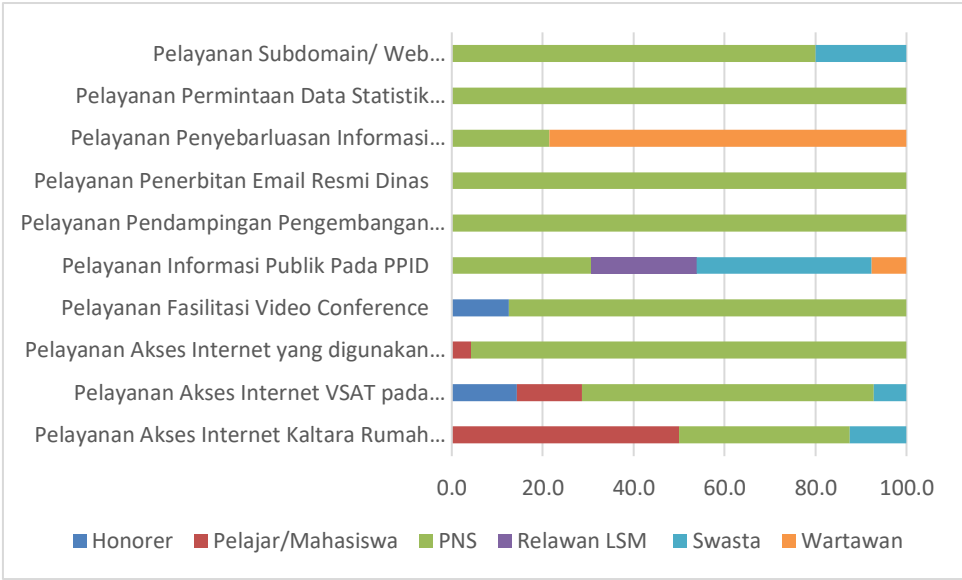


Diagram 5 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenis Pelayanan



Berdasarkan diagram diatas menunjukkan sebagian besar pekerjaan responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada DKISP Provinsi Kalimantan Utara adalah PNS diikuti lainnya Wartawan dan Swasta . Dapat dilihat pada diagram 6 Responden PNS mendominasi di 7 pelayanan, responden wartawan mendominasi di pelayanan penyebarluasan informasi Pimpinan Daerah, responden dari pihak swasta mendominasi di pelayanan infomasi public pada PPID, sedangkan pelayanan akses internet Kaltara Rumah Kita didominasi oleh responden dari Pelajar/Mahasiswa. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Jenis Layanan

NO	LAYANAN	PEKERJAAN												KUMULATIF	
		Honorer		Pelajar/ Mahasiswa		PNS		Relawan LSM		Swasta		Wartawan			
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita	0	0	4	50	3	37.50	0	0	1	12.50	0	0	8	100
2	Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK	2	14.29	2	14.29	9	64.29	0	0	1	7.14	0	0	14	100
3	Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah	0	0	1	4.17	23	95.83	0	0	0	0	0	0	24	100
4	Pelayanan Fasilitas Video Conference	2	12.5	0	0	14	87.50	0	0	0	0	0	0	16	100
5	Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	0	0	0	0	4	30.77	3	23.08	5	38.46	1	7.69	13	100
6	Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100
7	Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	2	100
8	Pelayanan Penyebarluasan	0	0	0	0	3	21.43	0	0	0	0	11	78.57	14	100

	Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah														
9	Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral	0	0	0	0	5	100	0	0	0	0	0	0	5	100
10	Pelayanan Subdomain/Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server	0	0	0	0	4	80	0	0	1	20	0	0	5	100
	TOTAL	4		7		68		3		8		12		102	

D. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden dari 10 layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan umur dapat dilihat pada diagram sebagai berikut :

Diagram 6 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Pendidikan

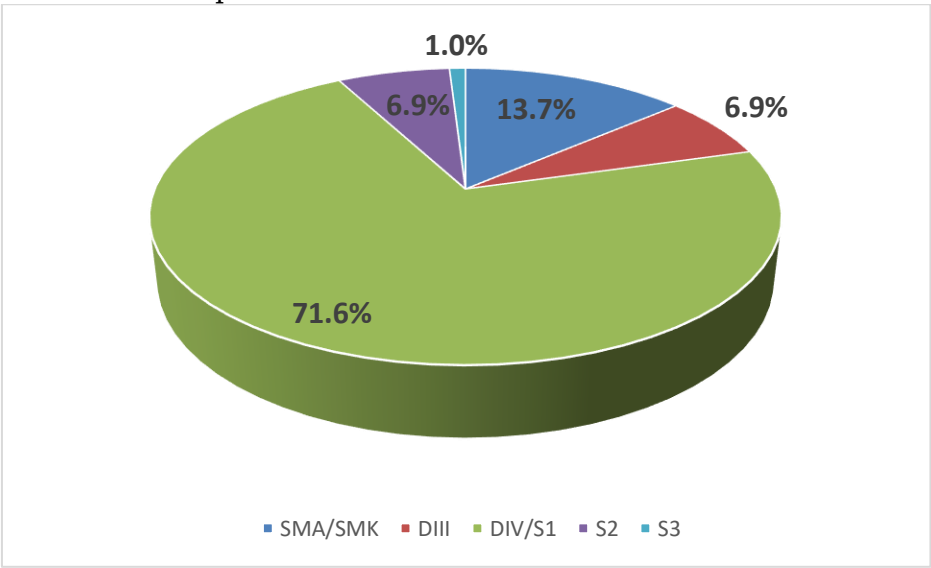
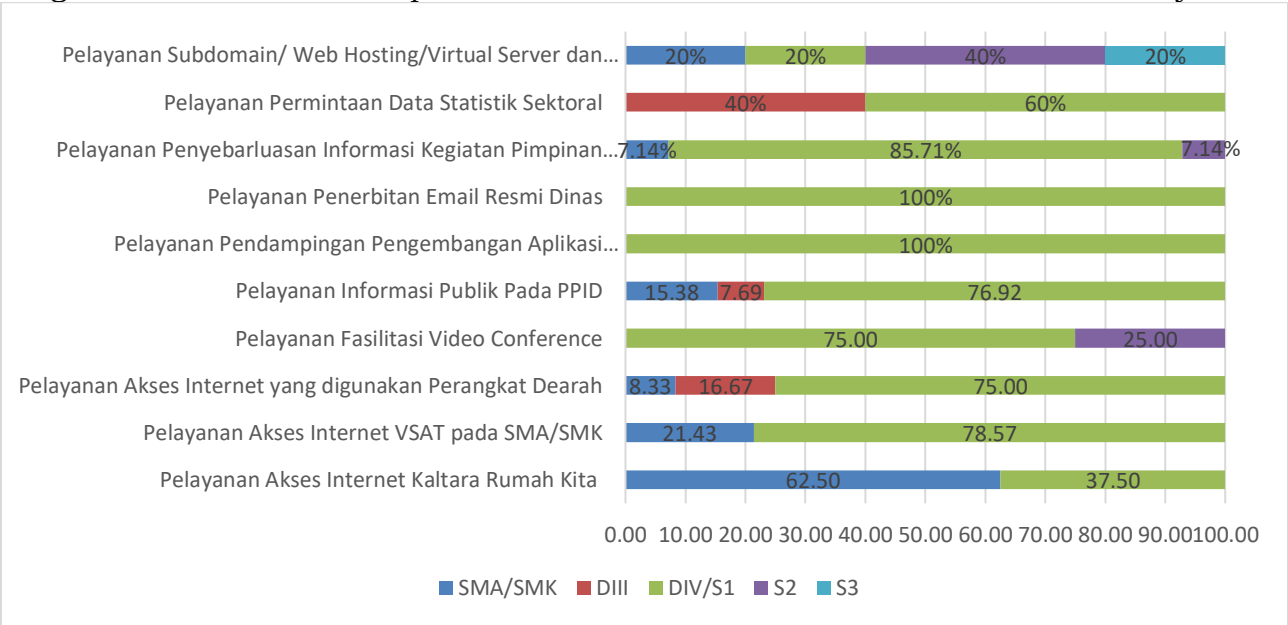


Diagram 7 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Pelayanan



Berdasarkan diagram diatas menunjukkan sebagian besar pekerjaan responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada DKISP Provinsi Kalimantan

Utara memiliki tingkat Pendidikan DIV/S1. Responden dengan tingkat Pendidikan DIV/S1 mendominasi pada 8 pelayanan. Sedangkan Pelayanan akses internet Kaltara Rumah Kita didominasi oleh responden dengan tingkat Pendidikan SMA/SMK dan pelayanan subdomain/web hosting/virtual colocation didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan S2. Adapun persebaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 Karakteristik Responden SKM Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Layanan

NO	LAYANAN	PEKERJAAN										KUMULATIF	
		SMA/SMK		DIII		DIV/S1		S2		S3		Σ	%
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
1	Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita	5	62.50	0	0	3	37.50	0	0	0	0	8	100
2	Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK	3	21.43	0	0	11	78.57	0	0	0	0	14	100
3	Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah	2	8.33	4	16.67	18	75	0	0	0	0	24	100
4	Pelayanan Fasilitas Video Conference	0	0	0	0	12	75	4	25	0	0	16	100
5	Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	2	15.38	1	7.69	10	76.92	0	0	0	0	13	100
6	Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	0	0	0	0	1	100	0	0	0	0	1	100
7	Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	2	100
8	Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah	1	7.14	0	0	12	85.71	1	7.14	0	0	14	100
9	Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral	0	0	2	40	3	60	0	0	0	0	5	100
10	Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server	1	20	0	0	1	20	2	40	1	20	5	100
	TOTAL	14		7		73		7		1		102	

BAB III
ANALISI KEPUASAN LAYANAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, maka diperoleh hasil 102 jawaban responden. Masing-masing jawaban diberikan skor sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dengan skala 1 sampai dengan 4, untuk setiap point pertanyaan.

Kemudian jawaban-jawaban responden di olah di Ms. Excel dan dilakukan pengujian kualitas data menggunakan uji Validitas dan Reliabilitas data diperoleh nilai :

Tabel 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Jawaban Responden Survei Kepuasan Masyarakat

	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0.81	0.195	Valid
Pertanyaan 2	0.79	0.195	Valid
Pertanyaan 3	0.80	0.195	Valid
Pertanyaan 4	0.53	0.195	Valid
Pertanyaan 5	0.68	0.195	Valid
Pertanyaan 6	0.68	0.195	Valid
Pertanyaan 7	0.74	0.195	Valid
Pertanyaan 8	0.79	0.195	Valid
Pertanyaan 9	0.69	0.195	Valid
Pertanyaan 10	0.76	0.195	Valid
Pertanyaan 11	0.71	0.195	Valid
Nilai Reliabilitas Cronbach Alpha			0.911

Karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan nilai reliabilitas Cronbach Alpha > 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan kuisisioner yang terdiri dari 11 pertanyaan untuk 9 unsur pelayanan sudah valid dan reliaber untuk menggambarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya dapat di lanjutkan untuk menghitung nilai Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus “nilai rata-rata tertimbang” terhadap 9 unsur pelayanan dan rumus “SKM” untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebanyak 102 responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan pada 10 Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, sehingga diperoleh nilai rata-rata masing-masing untuk pelayanan dan nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai Rata-Rata Per Unit Unsur Pelayanan dan IKM pada 10 Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.

Tabel 8 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan 9 Unsur Penilaian

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	3.32	Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.26	Baik
U3	Waktu pelayanan	3.08	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.74	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.14	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.17	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.34	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.14	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.09	Baik
Nilai IKM		3.25	Baik
Nilai IKM Konversi		81.42	
Mutu Pelayanan 2022		B	
Kinerja Unit Pelayanan 2022		Baik	

Berdasarkan tabel 8 Kualitas Pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian sudah dalam kategori Baik, dengan nilai mutu pelayanan B dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,42. Artinya masyarakat yang mendapat layanan DKISP yang diwakili oleh responden, telah merasa puas dan merasa bahwa keperluan/kebutuhannya telah terpenuhi melalui layanan DKISP. Terlihat dari kategori 9 unsur rata-rata “Baik” dan “Sangat Baik”. Meskipun begitu terdapat pula beberapa unsur layanan yang harus ditingkatkan.

Jika di tinjau per unsur layanan, U1 dikategorikan “Baik”. U1 merupakan unsur pelayanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi penerima layanan untuk mendapat layanan. Dengan

nilai U1 3.32 (Baik) artinya secara umum pesyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapat layanan-layanan mudah dimengerti dan tidak membebani/memberatkan penerima layanan.

U2 dimaksudkan untuk melihat apakah informasi terkait mekanisme prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan diterapkan sesuai dengan yang dinformasikan kepada masyarakat atau tidak. Nilai U2 sebesar 3.26 dengan kategori yang sama dengan U1 yaitu “Baik”. Hal ini bisa diartikan bahwa petugas pelayanan sudah melayani dengan cukup baik, memberikan informasi yang jelas tentang tata cara mendapatkan layanan yang di maksud responden.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada Tabel 3.2 menunjukkan nilai interval untuk unsur Waktu Pelaksanaan sebesar 3.08, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian termasuk dalam kategori “Baik”.

Pelayanan terkait dengan biaya/tarif pelayanan U4 dinilai masuk kategori “Sangat Baik”, hal ini karena layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian tidak dikenakan biaya / gratis.

Selanjutnya, pada U5 terkait jenis produk layanan yang diterima oleh pengguna layanan juga dinilai masuk dala kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan telah menganggap bahwa jenis produk layanan yang disediakan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan (U6) dalam kategori baik. Hal ini menandakan bahwa pengguna layanan telah mendapatkan informasi yang cepat dari petugas terkait dengan informasi yang dibutuhkan dan yang dikeluarkan serta kemampuan dalam melayani dan mengatasi keluhan-keluhan tersebut.

C. Indikator Kepuasan Masyarakat Pada Sepuluh Jenis Layanan Pada DKISP

Jika dianalisis per jenis layanan yang ada pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian maka di peroleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap layanan sebagai berikut :

Tabel 9 Indikator Kepuasan Masyarakat Perdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Nilai Indeks	Konversi IKM	Mutu Kinerja Pelayan
1	Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita	2.86	71.5	Kurang Baik

2	Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK	2.89	72.32	Kurang Baik
3	Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah	3.37	84.49	Baik
4	Pelayanan Fasilitas Video Conference	3.46	86.71	Baik
5	Pelayanan Informasi Publik Pada PPID	3.25	81.20	Baik
6	Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)	3.94	98.61	Sangat Baik
7	Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas	3.25	81.25	Baik
8	Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah	3.18	79.56	Baik
9	Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral	3.56	89.16	Sangat Baik
10	Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server	3.42	85.55	Baik

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa dari 10 layanan DKISP, pelayanan akses internet kaltara rumah kita dan pelayanan akses internet VSAT pada SMA/SMK mendapatkan penilaian “Kurang Baik”, sedangkan pelayanan akses internet yang digunakan perangkat dearah, pelayanan fasilitas video conference, pelayanan informasi publik pada ppid, pelayanan penerbitan email resmi dinas, pelayanan penyebarluasan informasi kegiatan pimpinan daerah dan dan pelayanan subdomain/ web hosting/virtual server dan colocation server mendapatkan penilaian “Baik”. Kemudian pelayanan permintaan data statistik sektoral dan pelayanan pendampingan pengembangan aplikasi (pemberian surat rekomendasi) mendapatkan penilaian mutu kinerja “Sangat Baik”.

1. Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita

Hasil perhitungan survei kepuasan di pelayanan akses internet Kaltara Rumah Kita diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 10 :

Tabel 10. Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3.12	78.12	Baik
U2	Prosedur	2.87	71.87	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	2.62	65.62	Kurang Baik
U4	Biaya/tariff	3.37	84.37	Baik

U5	Produk layanan	2.81	70.31	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	2.93	73.43	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	2.87	71.87	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.75	68.75	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2.37	59.37	Tidak Baik
NILAI SKM		2.86	71.5	Kurang Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 8 responden memberikan penilain kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita secara keseluruhan menunjukkan hasil “Kurang Baik” dengan nilai SKM sebesar 71.5. Dari sembilan unsur tersebut hanya 2 unsur yang masuk kategori baik yakni persaratan dan unsur biaya/tarif, layanan ini sendiri sangat mudah untuk diakses masyarakat dan tanpa dipungut biaya alias gratis. Tetapi terdapat kekurangan 7 unsur lainnya yang paling parah adalah terkait sarana dan prasarana alat penunjang akses internet yang rusak/belum memadai sehingga kecepatan akses internet tidak maksimal.

2. Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK

Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 11:

Tabel 11 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	2.93	73.21	Kurang Baik
U2	Prosedur	2.64	66.07	Kurang Baik
U3	Waktu pelayanan	2.50	62.50	Tidak Baik
U4	Biaya/tariff	2.93	73.21	Kurang Baik
U5	Produk layanan	2.96	74.11	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.07	76.79	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.21	80.36	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.00	75.00	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2.79	69.64	Kurang Baik
NILAI SKM		2.89	72.32	Kurang Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 14 responden memberikan penilain kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Akses Internet VSAT SMA/SMK secara keseluruhan menunjukkan hasil “Kurang Baik” dengan nilai SKM sebesar 72.32. Dari sembilan unsur tersebut hanya 2 unsur yang masuk kategori baik yakni kompetensi pelaksana dan prilaku pelaksana, sedangkan 6 unsur lainnya masuk kategori kurang baik dan unsur waktu pelayanan masuk kategori tidak baik. Hal ini terjadi karena layanan ini

diperuntukkan bagi sekolah yang terletak di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal) maka terdapat beberapa kesulitan dalam hal memonitoring pelayanan dikarenakan medan dan lokasi sekolah, serta adapula permasalahan terkait harga paket kuota internet yang mahal, bandwidth yang terlalu kecil dan kualitas akses internet dipengaruhi oleh cuaca.

3. Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah

Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 12 :

Tabel 12 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3.42	85.42	Baik
U2	Prosedur	3.38	84.38	Baik
U3	Waktu pelayanan	3.33	83.33	Baik
U4	Biaya/tariff	3.88	96.88	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.19	79.69	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.27	81.77	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.38	84.38	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.25	81.25	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.33	83.33	Baik
NILAI SKM		3.37	84.49	Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 24 responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah secara keseluruhan menunjukkan hasil “Baik” dengan nilai SKM sebesar 84.49. Dari sembilan unsur tersebut hanya 1 unsur yang masuk kategori sangat baik yakni biaya/tarif karena layanan internet ini gratis dan tanpa biaya, sedangkan 8 unsur lainnya masuk kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan ini telah memenuhi kebutuhan responden tetapi tidak menutup kemungkinan untuk terus melakukan peningkatan pelayanan.

4. Pelayanan Fasilitas Video Conference

Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Fasilitas Video Conference diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 13 :

Tabel 13 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Fasilitas Video Conference

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3.63	90.63	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.56	89.06	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	3.50	87.50	Baik
U4	Biaya/tarif	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.25	81.25	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.34	83.59	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.50	87.50	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.13	78.13	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.31	82.81	Baik
NILAI SKM		3.46	86.71	Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 16 responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Fasilitas Video Conference secara keseluruhan menunjukkan hasil “Baik” dengan nilai SKM sebesar 86.71. Dari sembilan unsur tersebut hanya 3 unsur yang masuk kategori sangat baik yakni persyaratan, prosedur dan biaya/tarif karena layanan ini gratis/ tanpa biaya dan kemudahan mendapatkan layanan, sedangkan 6 unsur lainnya masuk kategori baik.

5. Pelayanan Informasi Publik Pada PPID

Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Informasi Publik Pada PPID diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 14 :

Tabel 14 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Informasi Publik Pada PPID

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3.31	82.69	Baik
U2	Prosedur	3.54	88.46	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	3.08	76.92	Baik
U4	Biaya/tarif	3.92	98.08	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.19	79.81	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.00	75.00	Kurang Baik

U7	Perilaku pelaksana	3.15	78.85	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.15	78.85	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2.92	73.08	Kurang Baik
NILAI SKM		3.25	81.20	Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 13 responden memberikan penilain kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Informasi Publik Pada PPID secara keseluruhan menunjukkan hasil “Baik” dengan nilai SKM sebesar 81.20. Dari sembilan unsur tersebut hanya 2 unsur yang masuk kategori kurang baik yakni kompetensi pelaksana dan sarana prasarana, sedangkan 7 unsur lainnya masuk kategori baik dan sangat baik.

6. Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)
- Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi) diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 15 :

Tabel 15 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	4	100	Sangat Baik
U2	Prosedur	4	100	Sangat Baik
U3	Waktu pelayanan	4	100	Sangat Baik
U4	Biaya/tarif	4	100	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.5	87.5	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	4	100	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	4	100	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	100	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	4	100	Sangat Baik
NILAI SKM		3.94	98.61	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 2 responden memberikan penilain kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi) secara keseluruhan menunjukkan hasil “Sangat Baik” dengan nilai SKM sebesar 98.61.

7. Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas

Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 16:

Tabel 16 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3	75	Kurang Baik
U2	Prosedur	3.5	87.5	Baik
U3	Waktu pelayanan	2.5	62.5	Tidak Baik
U4	Biaya/tarif	4	100	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3	75	Kurang Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.25	81.25	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3	75	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.5	87.5	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.5	87.5	Baik
	NILAI SKM	3.25	81.25	Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 2 responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas secara keseluruhan menunjukkan hasil “Baik” dengan nilai SKM sebesar 81.25. Namun terdapat 1 unsur pelayanan tidak baik yaitu waktu pelayanan, 3 unur kurang baik yakni persaratan, produk layanan, dan prilaku pelaksana, dan 5 unur pelayanan lainnya mendapat kategori baik dan sangat baik.

8. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah

Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 17 :

Tabel 17 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan

Daerah				
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3.14	78.57	Baik
U2	Prosedur	3.14	78.57	Baik
U3	Waktu pelayanan	3.07	76.79	Baik
U4	Biaya/tarif	3.86	96.43	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.11	77.68	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	2.96	74.11	Kurang Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.43	85.71	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.93	73.21	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.00	75.00	Kurang Baik
NILAI SKM		3.18	79.56	Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 14 responden memberikan penilain kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah secara keseluruhan menunjukkan hasil “Baik” dengan nilai SKM sebesar 79.56. Dengan 6 unsur pelayanan sudah baik dan perlu perbaikan di 3 unsur lainnya yakni di unur pelayanan kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran, masukan dan terkait sarana prasarana.

9. Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral

Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 18 :

Tabel 18 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3.6	90	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.4	85	Baik
U3	Waktu pelayanan	3.4	85	Baik
U4	Biaya/tarif	4	100	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.5	87.5	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.4	85	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.8	95	Sangat Baik

U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.4	85	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.6	90	Sangat Baik
NILAI SKM		3.56	89.16	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 5 responden memberikan penilain kinerja dan mutu pelayanan pada Permintaan Data Statistik Sektoral secara keseluruhan menunjukkan hasil “Sangat Baik” dengan nilai SKM sebesar 89.16. Walaupun semua unsur pelayanan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi agar layanan permintaan data ini lebih sering di gunakan oleh masyarakat.

10. Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server

Hasil perhitungan survei kepuasan di Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server diuraikan masing-masing unsur pelayanan yang membentuk IKM disajikan dalam tabel 19 :

Tabel 19 Hasil Perhitungan SKM Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM	NILAI SKM KONVERSI	KETERANGAN
U1	Persyaratan	3.6	90	Sangat Baik
U2	Prosedur	3.4	85	Baik
U3	Waktu pelayanan	2.8	70	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	4	100	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.2	80	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.4	85	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.6	90	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.6	90	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.2	80	Baik
NILAI SKM		3.42	85.55	Baik

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari sembilan unsur pelayanan, 5 responden memberikan penilain kinerja dan mutu pelayanan pada Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server secara keseluruhan menunjukkan hasil “Baik” dengan nilai SKM sebesar 85.55. Secara keseluruhan unsur-unsur pelayanan sudah baik tapi perlu di tingkatkan di unsur waktu pelayanan kerena menurut reponden survei waktu pelayanan masih kurang baik.

BAB IV
PENUTUP

- A. Kesimpulan
- a. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 81.42 dengan kategori **“Baik” (B)**.
 - b. Dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah yaitu : Waktu pelayanan (3.08), sedangkan unsur pelayanan tertinggi yaitu : Biaya/Tarif (3.74).

B. Saran dan Rencana Tindak Lanjut

- a. Saran
- Secara keseluruhan dari 9 unsur pelayanan terhadap 10 layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara perlu meningkatkan peforma di waktu pelayanan dan sarana prasarana. Terutama di pelayanan akses internet Kaltara Rumah Kita, akses internet VSAT SMA/SMK dan penerbitan email resmi dinas dimana waktu agar responden dapat menerima layanan bias sesegera mungkin, dan Dinas diharapkan dapat memperbaiki dan menambah peralatan yang menunjang pelayanan internet terutama di wilayah 3T dimana sering terjadi susah sinyal karena factor lokasi dan cuaca.

- b. Rencana Tindak Lanjut
- Setelah didapatkan hasil penilaian Kepuasan Masyarakat, Langkah selanjutnya dibuat strategi untuk melakukan beberapa perbaikan yang diprioritaskan berdasarkan hasil dan masukan dari masyarakat:

1. Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Melakukan reuiu berkala atas kesesuaian persyaratan layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
2	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi dan memberikan waktu pelayanan kepada masyarakat	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
3	Produk Layanan	Melakukan evaluasi dan inovasi dalam pengembangan produk layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
4	Kompetensi Pelaksana	Melakukan reuiu dan peningkatan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi

		kapasitas SDM pengelola pemberi layanan		Informatika
5	Prilaku pelaksana	Melakukan monitoring dan reuiu kesesuaian perilaku pemberi layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukkan	Mensosialisaikan penggunaan SPAN LAPOR (<i>lapor.go.id</i>) sebagai sarana pengaduan masyarakat terhadap layanan DKISP yang dapat diakses di website <i>kaltaraprov.go.id</i>	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
7	Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait dengan sarana dan prasarana, serta memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada agar lebih efektif	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika

Tabel 20 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita

2. Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melengkapi dokumen yang diperlukan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
2	Prosedur	Melakukan evaluasi prosedur pelayanan agar sesuai dengan prosedur yang berlaku	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
3	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi dan memberikan waktu pelayanan kepada masyarakat	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
4	Biaya/Tarif	Melakukan evaluasi dan mencari penyedia dengan tarif terendah dengan tetap memberikan kualitas yang sama	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
5	Produk Layanan	Melakukan evaluasi dan inovasi dalam pengembangan produk layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mensosialisaikan penggunaan SPAN LAPOR (<i>lapor.go.id</i>) sebagai sarana pengaduan masyarakat terhadap layanan DKISP yang dapat diakses di website <i>kaltaraprov.go.id</i>	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
7	Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait dengan sarana dan prasarana, serta memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada agar lebih efektif	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika

Tabel 21 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK

3. Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Layanan	Melakukan reuiu dan inovasi berkala atas kesesuaian produk layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan reuiu secara berkala atas pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika

Tabel 22 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah

4. Pelayanan Fasilitas Video Conference

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Layanan	Melakukan reuiu dan inovasi berkala atas kesesuaian produk layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Informasi Komunikasi Publik
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan reuiu secara berkala atas pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana	TW IV Tahun 2022	Bidang Informasi Komunikasi Publik

Tabel 23 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Fasilitas Video Conference

5. Pelayanan Informasi Publik Pada PPID

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi Pelaksana	Bimtek Peningkatan Kapasitas Pengelola Layanan Informasi Publik	TW IV Tahun 2023	Bidang Informasi Komunikasi Publik
2	Sarana dan Prasarana	Penyediaan sarana dan prasarana untuk disabilitas	TW IV Tahun 2023	Bidang Informasi Komunikasi Publik

Tabel 24 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Informasi Publik Pada PPID

6. Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Layanan	Melakukan reviu dan inovasi berkala atas kesesuaian produk layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika

Tabel 25 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)

7. Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan evaluasi atas kesesuaian persyaratan pelayanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
2	Waktu Pelaksana	Melakukan evaluasi atas kesesuaian waktu pelayanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
3	Produk Layanan	Melakukan evaluasi dan inovasi terhadap kesesuaian dengan produk layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
4	Perilaku Pelaksana	Melakukan evaluasi dan pembinaan kepada pemberi pelayanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika

Tabel 26 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas

8. Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi Pelaksana	Bimtek peningkatan kapasitas SDM	TW II Tahun 2023	Bidang Informasi Komunikasi

				Publik
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Evaluasi pelaksanaan kegiatan	TW II Tahun 2023	Bidang Informasi Komunikasi Publik
3	Sarana dan Prasarana	Penambahan peralatan dan perlengkapan peliputan	TW II Tahun 2023	Bidang Informasi Komunikasi Publik

Tabel 27 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah

9. Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Mensosialisasikan kembali alur permintaan data	TW IV Tahun 2022	Bidang Statistik
2	Produk Layanan	Mensosialisasikan terkait pemanfaatan data sektoral bagi masyarakat dan pemerintah terkait pengambilan kebijakan evaluasi dan monitoring	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mensosialisasikan penggunaan SPAN LAPOR (<i>lapor.go.id</i>) sebagai sarana pengaduan masyarakat terhadap layanan DKISP yang dapat diakses di website <i>kaltaraprov.go.id</i>	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika

Tabel 28 Rencana Tidak Lanjut Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektoral

10. Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi atas kesesuaian waktu pelayanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
2	Produk Layanan	Melakukan reviu dan inovasi berkala atas kesesuaian produk layanan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika
3	Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan reviu secara berkala atas pengelolaan dan	TW IV Tahun 2022	Bidang Aplikasi Informatika

		pemeliharaan sarana dan prasarana		
--	--	-----------------------------------	--	--

Tabel 29 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server

LAMPIRAN

1. Surat Rekomendasi Survei Kepuasan Masyarakat oleh BPS Provinsi Kalimantan Utara



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

ST2023
SENSUS PERTANIAN

Tanjung Selor, 15 Maret 2022

Nomor : B-087/6500.92630/03/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : 1(satu) set
Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PADA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN PROVINSI
KALIMANTAN UTARA TAHUN 2022

Yth.: Plt.Kepala Dinas
Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
Provinsi Kalimantan Utara

di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral dengan:

Instansi Penyelenggara : DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
Judul : SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PADA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN PROVINSI
KALIMANTAN UTARA TAHUN 2022
Dinyatakan : LAYAK
No. Rekomendasi : V-22.6500.001
Nomor rekomendasi ini supaya dicantumkan pada kuesioner survei
Catatan : *terlampir*

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.



Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Utara

Tina Wahyuni, S.Si., M.Si.

Lampiran Surat
Nomor : B-087/6500.92630/03/2022
Tanggal : 15 Maret 2022

Catatan Hasil Pemeriksaan Rancangan Kegiatan Statistik

Judul kegiatan : SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2022

Penyelenggara : DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

Hasil Pemeriksaan:

Berdasarkan hasil pemeriksaan rancangan survei, maka survei ini dilaksanakan layak untuk dilaksanakan. Beberapa hal sebagai tindak lanjut dari terbitnya surat rekomendasi ini adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan survei sesuai dengan rancangan yang diajukan dan disetujui oleh BPS Provinsi Kalimantan Utara
2. Menghimpun Metadata Statistik (Kegiatan, Variabel, dan Indikator) dari kegiatan survei yang dilaksanakan
3. Menyerahkan hasil survei dalam bentuk laporan *Softcopy* kepada BPS Provinsi Kalimantan Utara

2. Metadata Kegiatan, Indikator dan Variabel



MS-Keg

METADATA STATISTIK
KEGIATAN

Judul Kegiatan:		Tahun: 2022	
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara			
Kode Kegiatan (diisi oleh petugas):			
Cara Pengumpulan Data:		2	
Pencacahan Lengkap	- 1	Kompilasi Produk Administrasi	- 3
Survei	- 2	Cara lain sesuai dengan perkembangan TI	- 4
Sektor Kegiatan:		18	
Pertanian dan Perikanan	- 1	Perdagangan Internasional dan Neraca Perdagangan	- 12
Demografi dan Kependudukan	- 2	Ketenagakerjaan	- 13
Pembangunan	- 3	Neraca Nasional	- 14
Proyeksi Ekonomi	- 4	Indikator Ekonomi Bulanan	- 15
Pendidikan dan Pelatihan	- 5	Produktivitas	- 16
Lingkungan	- 6	Harga dan Paritas Daya Beli	- 17
Keuangan	- 7	Sektor Publik, Perpajakan, dan Regulasi Pasar	- 18
Globalisasi	- 8	Perwilayahan dan Perkotaan	- 19
Kesehatan	- 9	Ilmu Pengetahuan dan Hak Paten	- 20
Industri dan Jasa	- 10	Perlindungan Sosial dan Kesejahteraan	- 21
Teknologi Informasi dan Komunikasi	- 11	Transportasi	- 22
Jika survei statistik sektoral, apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?		1	
Ya	- 1		
Tidak	- 2		
Jika "Ya", Identitas Rekomendasi:V-22.6500.001			

I. PENYELENGGARA	
1.1. Instansi Penyelenggara: Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Kalimantan Utara	
1.2. Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara: <div> <div>Telepon : -</div> <div>Faksimile :-</div> <div>E-mail : diskominfo@kaltaraprov.go.id</div> </div>	
II. PENANGGUNG JAWAB	
2.1. Unit Eselon Penanggung Jawab <div> <div>Eselon 1 : -</div> <div>Eselon 2 : Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian</div> </div>	
2.2. Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3) <div> <div>Jabatan : Sekretaris (Zainal Abidin, S.Pd, M.Pd)</div> <div>Alamat : Jalan Rambutan Gedung Gabungan Gadis Lantai V, DKISP</div> <div>Telepon : 0813 4669 4338</div> <div>Faksimile :-</div> <div>E-mail : diskominfo@kaltaraprov.go.id</div> </div>	
III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN	
3.1. Latar Belakang Kegiatan: <p>Dalam rangka evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan peningkatan kualitas pelayanan, publik maka Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (DKISP) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Utara. Hal ini sesuai dengan amanat Undang – undang nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “ Bahwa Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik Berkewajiban melaksanakan Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.</p>	
3.2. Tujuan Kegiatan: <ol style="list-style-type: none"> Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap keseluruhan layanan-layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian; Megetahui kinerja layanan-layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya; Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik 	

3.3. Rencana Jadwal Kegiatan:

	Awal (tgl/bln/thn)				Akhir (tgl/bln/thn)		
A. Perencanaan							
1. Perencanaan Kegiatan	14	02	2022	s.d.	31	03	2022
2. Desain	14	02	2022	s.d.	31	03	2022
B. Pengumpulan							
3. Pengumpulan Data	01	04	2022	s.d.	15	07	2022
C. Pemeriksaan							
4. Pengolahan Data	16	07	2022	s.d.	29	07	2022
D. Penyebarluasan							
5. Analisis	01	08	2022	s.d.	15	08	2022
6. Diseminasi Hasil	16	08	2022	s.d.	30	08	2022
7. Evaluasi	01	09	2022	s.d.	15	09	2022

3.4. Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:

No.	Nama Variabel (Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
1	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki. <i>(sumber : https://indah.bps.go.id/)</i>	Saat pendataan
2	Usia	Umur	Umur adalah rentang kehidupan yang diukur dengan tahun	Saat pendataan
3	Pendidikan	Jenjang dan Jenis pendidikan tertinggi yang pernah/sedang diduduki	Jenjang pendidikan tertinggi yang pernah/sedang diduduki adalah jenjang pendidikan tertinggi yang pernah diduduki oleh seseorang yang sudah tidak bersekolah lagi atau yang sedang diduduki oleh seseorang yang masih bersekolah, baik jenjang pendidikan formal maupun non formal (Paket A/B/C) <i>Sumber : sirusa.bps.go.id</i>	Saat pendataan
4	Pekerjaan	Jenis Pekerjaan	Jenis Pekerjaan adalah macam pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau ditugaskan kepada seseorang yang sedang bekerja atau yang sementara tidak bekerja. <i>sirusa.bps.go.id</i>	Saat pendataan

5	Jenis Layanan Yang diterima	Jenis layanan Publik	<p>Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <p>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</p>	Saat pendataan	
6	Kepuasan terhadap persyaratan dalam mendapatkan layanan	Persyaratan	<p>Kepuasan masyarakat terhadap syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.</p> <p>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</p>	Saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
7	Kepuasan terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Kepuasan Masyarakat terhadap tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.</p> <p>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</p>	Saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
8	Kepuasan terhadap Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian	<p>Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.</p> <p>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</p>	Saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
9	Kepuasan terhadap Biaya/Tarif	Biaya/Tarif	<p>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.</p> <p>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</p>	Saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
10	Kepuasan terhadap Produk spesifikasi jenis layanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<p>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.</p> <p>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</p>	Saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	
11	Kepuasan	Kompetensi	Kompetensi pelaksana adalah	Saat	

	terhadap Kompetensi Pelaksana	Pelaksana	kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. <i>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</i>	pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
12	Kepuasan terhadap Prilaku pelaksana	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. <i>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</i>	Saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
13	Kepuasan terhadap Penanganan Pengaduan	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. <i>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</i>	Saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
14	Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana	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, Selama pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). <i>(sumber : Permen PAN-RB No 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)</i>	Saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

IV. DESAIN KEGIATAN

<div>4.1. Kegiatan ini dilakukan:</div> <div> <div>Hanya sekali</div> <div>- 1 → langsung ke R.3.3.</div> <div>Berulang</div> <div>- 2</div> </div>	2
<div>4.2. Jika “berulang” (R.4.1. berkode 2), Frekuensi Penyelenggaraan:</div> <div> <div> <div>Harian</div> <div>- 1</div> <div>Empat Bulanan</div> <div>- 5</div> </div> <div> <div>Mingguan</div> <div>- 2</div> <div>Semesteran</div> <div>- 6</div> </div> <div> <div>Bulanan</div> <div>- 3</div> <div>Tahunan</div> <div>- 7</div> </div> <div> <div>Triwulanan</div> <div>- 4</div> <div>> Dua Tahunan</div> <div>- 8</div> </div> </div>	7

4.3. Tipe Pengumpulan Data:

Longitudinal Panel

- 1

Longitudinal Cross Sectional

- 2

Cross Sectional

- 3

3

4.4. Cakupan Wilayah Pengumpulan Data:

Seluruh Wilayah Indonesia

- 1 → langsung ke R.4.6.

Sebagian Wilayah Indonesia

- 2

2

4.5. Jika “sebagian wilayah Indonesia” (R.4.4. berkode 2), Wilayah Kegiatan:

No.	Provinsi	Kabupaten/Kota
	Kalimantan Utara	Malinau
		Bulungan

4.6. Metode Pengumpulan Data:

Wawancara

- 1

Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)

- 2

Pengamatan (observasi)

- 4

Pengumpulan data sekunder

- 8

Lainnya (sebutkan)

- 16

2

4.7. Sarana Pengumpulan Data:

Paper-assisted Personal Interviewing (PAPI)

- 1

Computer-assisted Personal Interviewing (CAPI)

- 2

Computer-assisted Telephones Interviewing (CATI)

- 4

Computer Aided Web Interviewing (CAWI)

- 8

Mail

- 16

Lainnya (sebutkan)

- 32

24

4.8. Unit Pengumpulan Data:

Individu

- 1

Rumah tangga

- 2

Usaha/perusahaan

- 4

Lainnya (sebutkan)

- 8

1

V. DESAIN SAMPEL

Diisi jika cara pengumpulan data adalah survei sebagian

43

<div>5.1. Jenis Rancangan Sampel:</div> <div>Single Stage/Phase - 1</div> <div>Multi Stage/Phase - 2</div>	<div>1</div>
<div>5.2. Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir:</div> <div>Sampel Probabilitas - 1 → ke R.5.3.a</div> <div>Sampel Nonprobabilitas - 2 → ke R.5.3.b</div>	<div>2</div>
<div>5.3. Jika “sampel probabilitas” (R.5.2. berkode 1), Metode yang Digunakan:</div> <div>Simple Random Sampling - 1</div> <div>Systematic Random Sampling - 2</div> <div>Stratified Random Sampling - 3</div> <div>Cluster Sampling - 4</div> <div>Multi Stage Sampling - 5</div> <div>→ ke R.5.4</div> <div>Jika “sampel nonprobabilitas” (R.5.2. berkode 2), Metode yang Digunakan:</div> <div>Quota Sampling - 6</div> <div>Accidental Sampling - 7</div> <div>Purposive Sampling - 8</div> <div>Snowball Sampling - 9</div> <div>Saturation Sampling - 10</div> <div>→ ke R.5.7</div>	<div>7</div>
<div>5.4. Kerangka Sampel Tahap Terakhir:</div> <div>List Frame - 1</div> <div>Area Frame - 2</div>	<div></div>
<div>5.5. Fraksi Sampel Keseluruhan:</div>	
<div>5.6. Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama:</div>	
<div>5.7. Unit Sampel:</div> <div>Pengguna Layanan</div>	
<div>5.8. Unit Observasi:</div> <div>Pengguna Layanana</div>	
<div>VI. PENGUMPULAN DATA</div>	
<div>6.1. Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?</div> <div>Ya - 1</div> <div>Tidak - 2</div>	<div>2</div>
<div>6.2. Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data:</div>	<div>1</div>

Kunjungan kembali (<i>revisit</i>)	- 1	<i>Task Force</i>	- 4
Supervisi	- 2	Lainnya (sebutkan)	- 8

6.3. Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?

Ya

- 1

Tidak

- 2

1

Pertanyaan 6.4 – 6.7 ditanyakan jika sarana pengumpulan data adalah PAPI, CAPI, atau CATI (Pilihan R.4.7. kode 1, 2, dan/atau 4 dilingkari)

6.4. Petugas Pengumpulan Data:

Staf instansi penyelenggara

- 1

Mitra/tenaga kontrak

- 2

Staf instansi penyelenggara dan mitra/tenaga kontrak

- 3

1

6.5. Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data:

≤ SMP

- 1

SMA/SMK

- 2

Diploma I/II/III

- 3

Diploma IV/S1/S2/S3

- 4

4

6.6. Jumlah Petugas:

Supervisor/penyelia/pengawas

1 orang

Pengumpul data/enumerator

2 orang

6.7. Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?

Ya

- 1

Tidak

- 2

1

VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS

7.1. Tahapan Pengolahan Data:

Penyuntingan (*Editing*)

Ya - 1

Tidak - 2

Penyandian (*Coding*)

Ya - 1

Tidak - 2

Data Entry

Ya - 1

Tidak - 2

Penyahihan (Validasi)

Ya - 1

Tidak - 2

1

1

1

1

7.2. Metode Analisis:

Deskriptif

- 1

Inferensia

- 2

Deskriptif dan Inferensia

- 3

1

7.3. Unit Analisis:

1

Individu	- 1	Usaha/perusahaan	- 4
Rumah tangga	- 2	Lainnya (sebutkan)	- 8

7.4. Tingkat Penyajian Hasil Analisis:

Nasional

- 1

Kecamatan

- 8

Provinsi

- 2

Lainnya (sebutkan)

- 16

Kabupaten/Kota

- 4

2

VIII. DISEMINASI HASIL

8.1. Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum:

Tercetak (*hardcopy*)

Ya

- 1

Tidak

- 2

Digital (*softcopy*)

Ya

- 1

Tidak

- 2

Data Mikro

Ya

- 1

Tidak

- 2

1

1

2

8.2. Jika pilihan R.8.1. kode 1, Rencana Rilis Produk Kegiatan:

	Tanggal	Bulan	Tahun
Tercetak	30	08	2022
Digital	30	08	2022
Data Mikro			

Tanjung Selor, 28 Juli 2022

Mengetahui,
Kepala DKISP

Ilham Zain, S.Sos, M.AP
NIP. 19670407 199803 1 007

3. Kuisi oner Survei Kepuasan Masyarakat



KUISI ONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIK, STATISTIK & PERSANDIAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Nomor Rekomendasi : V-22.6500.001

Dalam rangka evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan peningkatan kualitas pelayanan, publik maka Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (DKISP) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Utara. Kami harap peran serta Bapak/Ibu dalam memberikan informasi terkait pelayanan publik yang ada di DKISP, sehingga kami dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu berikan sesuai Undang Undang Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik Pasal 21 bahwa “penyelenggara kegiatan statistik wajib menjamin kerahasiaan keterangan yang diperoleh dari responden”. Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Tanggal Survei : _____ Jam : ☐ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

Profil Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : ☐ 1 Laki-Laki Usia : ____ thn Telp / Hp : _____
☐ 2 Perempuan

Pendidikan : ☐ 1 Tidak Bersekolah ☐ 6 DII Pekerjaan : ☐ 1 PNS/ASN (.....)
☐ 2 SD ☐ 7 DIII ☐ 2 TNI ☐ 5 Relawan LSM
☐ 3 SMP ☐ 8 DIV / S1 ☐ 3 POLRI ☐ 6 Wirausaha
☐ 4 SMA/SMK ☐ 9 S2 ☐ 4 Swasta ☐ 7 Pelajar/Mahasiswa
☐ 5 DI ☐ 10 S3 ☐ 5 Wartawan ☐ 8 Lainnya (.....)

Jenis Layanan yang diterima (pilih salah satu layanan, jika ingin melakukan penilaian lebih dari satu layanan maka mengisi kuisi oner lagi) :

- ☐ 1 Pelayanan Informasi Publik Pada PPID
- ☐ 2 Pelayanan Penyebarluasan Informasi Kegiatan Pimpinan Daerah
- ☐ 3 Pelayanan Permintaan Data Statistik Sektor
- ☐ 4 Pelayanan Akses Internet VSAT pada SMA/SMK
- ☐ 5 Pelayanan Akses Internet Kaltara Rumah Kita
- ☐ 6 Pelayanan Akses Internet yang digunakan Perangkat Dearah
- ☐ 7 Pelayanan Subdomain/ Web Hosting/Virtual Server dan Colocation Server
- ☐ 8 Pelayanan Pendampingan Pengembangan Aplikasi (Pemberian Surat Rekomendasi)
- ☐ 9 Pelayanan Fasilitas Video Conference
- ☐ 10 Pelayanan Penerbitan Email Resmi Dinas

Pendapat Responden Tentang Layanan (Lingkari pilihan Saudara)

A. PERSYARATAN	
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan persyaratan administratif pada unit layanan tersebut ?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak Jelas <input type="checkbox"/> 2 Kurang Jelas <input type="checkbox"/> 3 Jelas <input type="checkbox"/> 4 Sangat Jelas

B. SYARAT, MEKANISME DAN PROSEDUR	
2 Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemudahan proses dan alur pengurusan untuk mendapatkan layanan tersebut ?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak Mudah <input type="checkbox"/> 2 Kurang Mudah

	<div>3 Mudah</div> <div>4 Sangat Mudah</div>
C. WAKTU PENYELESAIAN	
3 Bagaimana pendapat Saudara mengenai jangka waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan layanan ?	<div>1 Lambat Sekali</div> <div>2 Kurang Cepat</div> <div>3 Cepat</div> <div>4 Sangat Cepat</div>
D. BIAYA / TARIF	
4 Bagaimana pendapat Saudara mengenai biaya/tarif untuk mendapatkan layanan ?	<div>1 Sangat Mahal</div> <div>2 Cukup Mahal</div> <div>3 Murah</div> <div>4 Gratis</div>
E. PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	
5 a. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian antar standar pelayanan yang tercantum dalam S.O.P dengan standar pelayanan yang didapatkan ?	<div>1 Tidak Sesuai</div> <div>2 Kurang Sesuai</div> <div>3 Sesuai</div> <div>4 Sangat Sesuai</div>
b. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan ?	<div>1 Tidak Baik</div> <div>2 Kurang Baik</div> <div>3 Baik</div> <div>4 Sangat Baik</div>
F. KOMPETENSI PELAYANAN	
6 a. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas penyelenggara pada unit layanan ?	<div>1 Tidak Kompeten</div> <div>2 Kurang Kompeten</div> <div>3 Kompeten</div> <div>4 Sangat Kompeten</div>
b. Menurut penilaian Saudara, secara rata-rata, seberapa cepat petugas merespon ketika Saudara membutuhkan kepastian informasi yang dibutuhkan pada layanan tersebut ?	<div>1 Sangat Lambat</div> <div>2 Kurang Cepat</div> <div>3 Cepat</div> <div>4 Sangat Cepat</div>
G. PERILAKU PELAKSANA	
7 Bagaimana pendapat Saudara mengenai keramahan dan kesopanan petugas penyelenggara dalam memberikan pelayanan di unit tersebut ?	<div>1 Tidak Ramah</div> <div>2 Kurang Ramah</div> <div>3 Ramah</div> <div>4 Sangat Ramah</div>
H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	
8 Bagaimana pendapat Saudara mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan pada unit layanan tersebut ?	<div>1 Tidak Baik</div> <div>2 Cukup Baik</div> <div>3 Baik</div> <div>4 Sangat Baik</div>

I. SARANA DAN PRASARANA	
9 a. Apakah Saudara pernah berkunjung langsung ke Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian untuk mendapatkan layanan ?	<div><div>1</div>Ya</div> <div><div>2</div>Tidak</div>
b. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana yang digunakan pada layanan tersebut ?	<div><div>1</div>Buruk</div> <div><div>2</div>Cukup Baik</div> <div><div>3</div>Baik</div> <div><div>4</div>Sangat Baik</div>
Catatan :	<div></div>

4. Flayer Publikasi Link Survei Kepuasan Masyarakat



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN PADA DKISP**

Pertanyaan dalam survei mencakup pendapat Saudara mengenai kualitas pelayanan terhadap berbagai layanan publik yang tersedia pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.

Kerahasiaan identitas & jawaban Anda akan tetap terjaga.

Mari berpartisipasi dengan mengakses



*Link
kuisisioner*



<https://s.id/SKM2022DKISP>



5. Jawaban Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total
R1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	35
R2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	38
R3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
R4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	34
R7	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	27
R8	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	39
R9	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	38
R10	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	36
R11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R12	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	38
R13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R14	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	34
R15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R16	2	1	1	2	3	2	2	1	3	2	2	21
R17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R19	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	39
R20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	42
R21	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	34
R22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	35
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	41
R26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R27	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	42
R28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	38
R29	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	38
R30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	41
R32	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	36

R33	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	36
R34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R35	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	41
R36	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	38
R37	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	36
R38	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	32
R39	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	35
R40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R41	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	41
R42	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	31
R43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
R44	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	32
R45	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	35
R46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R47	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33
R48	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	40
R49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	42
R50	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	37
R51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R52	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	38
R53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	41
R54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R55	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	33
R56	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	25
R57	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	23
R58	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	38
R59	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	38
R60	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	29
R61	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	38
R62	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	41
R63	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	23
R64	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	40
R65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	33
R66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
R67	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	35

R68	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	36
R69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R70	2	2	1	4	3	2	4	2	3	2	4	29
R71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	33
R72	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	39
R73	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	33
R74	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	36
R75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
R76	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	40
R77	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	40
R78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	33
R79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
R80	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	26
R81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
R82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	33
R83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
R85	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	29
R86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
R89	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	39
R90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R92	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
R93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	37
R94	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	41
R95	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	30
R96	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	38
R97	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	25
R98	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	35
R99	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	32
R100	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	36
R101	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	35
R102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34

r hitung	0.810	0.790	0.806	0.534	0.687	0.681	0.741	0.796	0.690	0.766	0.715	
r tabel	0.195	0.195	0.195	0.195	0.195	0.195	0.195	0.195	0.195	0.195	0.195	
Valid / Tidak Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varians	0.379	0.434	0.497	0.409	0.264	0.290	0.290	0.358	0.287	0.377	0.445	
Total Varians	23.483											
Jumlah Varian	4.034											
Nilai Reliabilitas Cronbach Alpha	0.911											

6. Pengolahan Data Untuk Menentukan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	3	3	3.5	3	4	3	3	
2	4	4	3	4	3.5	3	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
7	3	3	2	4	2.5	2	2	2	2	
8	4	4	4	4	3.5	3	4	3	3	
9	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
10	4	3	3	4	3	3.5	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	4	3.5	3	4	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	4	4	3	4	3	2.5	2	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	2	1	1	2	2.5	1.5	3	2	2	
17	4	4	4	4	3.5	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	4	3	4	3.5	3.5	3	4	4	
20	4	4	4	4	3.5	4	4	4	3	
21	3	3	2	4	2.5	3.5	4	4	2	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	3.5	3.5	4	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	3	4	4	3.5	4	4	4	
28	4	4	4	4	3.5	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	3	3.5	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	3.5	4	3	4	3	
32	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	4	3	4	3.5	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	3.5	3	4	4	4	
36	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
37	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	2	4	3	2.5	3	3	3	
39	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	3.5	3.5	4	3	4	
42	3	3	2	4	3	2.5	3	3	2	
43	4	4	4	4	3.5	4	4	4	4	
44	3	3	2	4	2.5	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	3.5	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	2.5	3	3	3	

48	4	3	3	4	3.5	4	4	3	4
49	4	4	4	4	3.5	4	4	4	3
50	3	3	3	4	3.5	3	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	4	4	3	4	3	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	3.5	4	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3.5	3	3	2	2
56	2	2	2	4	2	2	3	2	2
57	2	2	2	1	2.5	2	3	2	2
58	4	4	3	4	3.5	3	3	4	3
59	3	2	3	4	3	4	4	4	4
60	2	2	3	2	3	3	3	3	2
61	4	3	4	4	3.5	3	4	3	3
62	4	4	4	4	3	4	4	3	4
63	2	1	2	2	2	2.5	3	2	2
64	4	4	3	4	3.5	4	4	4	2
65	3	3	3	4	3	3	3	2	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	3	2	4	3	3.5	3	3	3
68	4	3	4	3	3	3.5	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	2	2	1	4	2.5	3	3	2	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	2
72	4	4	4	4	3.5	3	3	3	4
73	3	3	3	2	3	3.5	3	3	3
74	3	4	3	2	2.5	3.5	4	4	4
75	4	4	4	4	3.5	4	4	4	4
76	3	3	4	4	3	4	4	4	4
77	4	3	3	4	4	3.5	4	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	2
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	2	2	2.5	2.5	2	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	2	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3.5	4	4	4	4
85	3	3	1	2	3	3	3	2	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3	4	3	3.5	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	2	4	3	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	3.5	4	3	3	4
95	3	3	3	2	2.5	3	3	4	1
96	3	3	3	4	3	3.5	4	4	4
97	2	2	2	4	2	2	3	2	2
98	4	3	3	4	3	3.5	3	2	3
99	3	3	2	4	2.5	3	3	3	3

100	4	3	3	4	3.5	3	3	3	3	
101	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Total Nilai per Unsur	339	333	315	382	320.5	323.5	341	320	316	
NRR per Unsur	3.3235	3.2647	3.08823	3.7450	3.14215	3.17156	3.34313	3.13725	3.09803	
Penimbang	0.11111	0.11111	0.11111	0.11111	0.11111	0.11111	0.11111	0.11111	0.11111	
NRR tertimbang per unsur	0.36928	0.36274	0.34313	0.4161	0.34912	0.35239	0.37145	0.34858	0.34422	3.257080
IKM Unit Pelayanan										81.427

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KONVERSI NILAI	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3.323529412	83.08823529	Baik
U2	Prosedur	3.264705882	81.61764706	Baik
U3	Waktu pelayanan	3.088235294	77.20588235	Baik
U4	Biaya/tarif	3.745098039	93.62745098	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3.142156863	78.55392157	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.171568627	79.28921569	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.343137255	83.57843137	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.137254902	78.43137255	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.098039216	77.45098039	Baik

Keterangan:	
U1-U9	: Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	: Nilai Rata-Rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	: Jumlah NRR IKM Tertimbang
-**)	: Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
Penimbang	: 1/jumlah unsur
NRR Tertimbang	: NRR per unsur x penimbang

IKM UNIT PELAYANAN:	
Mutu Pelayanan:	Nilai IKM
A (sangat baik)	: 88,31 - 100,00
B (baik)	: 76, 61 - 88,30
C (kurang baik)	: 65,00 - 76,60
D (tidak baik)	: 25,00 - 64,99

7. Foto Kegiatan



