



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT 2018**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG**

Jl. Alun-alun Utara no. 7 Telp. (0334) 8780990
LUMAJANG - 67316



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Alun Alun Utara No.7 Telp. (0334) 8780990 Fax. (0334) 887461
<http://www.lumajangkab.go.id> e-mail : kominfo@lumajangkab.go.id

LUMAJANG – 67316

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG
NOMOR : 188.45/ 3702 / 427.53 /2018

TENTANG

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), meningkatkan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat ;
 - b. bahwa dengan pertimbangan sebagaimana huruf a diatas dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan dimaksud, maka ditetapkan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah di Lingkungan Propinsi Jawa Timur sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei


- Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
 12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
 13. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 8 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;
 14. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang nomor 15 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang, dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :
- a. Penanggungjawab : DONY FIMBRIYANTO YANTRI, S.Sos
 - b. Ketua : Dr. SUKAMTO, M.Pd
 - c. Sekretaris : WAHYUNING INDRIASIH, SSTP, S.IP, M.Si
 - d. Anggota :
 1. Niko Ade Prasetya, S.Kom
 2. Idrus, Amd
 3. Bekti Sawiji, S.Pd
- KEDUA** : Tugas dan Tanggung Jawab Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu untuk :
- a. Mempersiapkan segala sesuatunya yang berkaitan dengan pelaksanaan SKM;
 - b. Melaksanakan pengumpulan/menghimpun data responden untuk dianalisa/dikaji;
 - c. Mengolah data Survei dan menyusun laporan;
 - d. Melaporkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lumajang
Pada Tanggal 24 September 2018.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LUMAJANG



DONY FIMBRIYANTO YANTRI, S.Sos
Pembina Tk. I

NIP. 19710113 199101 1 001



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang Tahun 2018 dapat diselesaikan.

Tersusunnya Laporan ini merupakan Informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Lumajang yang didalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama Tahun 2018, didalam laporan ini menjabarkan akan keberhasilan maupun ketidakberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memuat gambaran tingkat keberhasilan Kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Lumajang.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan perencanaan, penilaian dan perbaikan pelaksanaan program dan kegiatan, peningkatan kinerja serta penilaian kinerja.

Lumajang, 21 November 2018
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Lumajang



DONY FIMBRIYANTO YANTRI, S.Sos

Pembina Tk. I

NIP. 19710113 199101 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	2
C. METODE	2
D. TIM	3
E. JADWAL	3
BAB II ANALISIS DATA	
A. DATA KUESIONER.....	4
B. DESKRIPSI HASIL ANALISIS	5
C. PERHITUNGAN	7
a. Input Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat.....	7
b. Hasil Pengolahan Data IKM Dalam Bentuk Grafik	15
BAB III PENUTUP	
A. KESIMPULAN/ INTISARI.....	17
B. SARAN/ REKOMINDASI	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada perangkat daerah, diharapkan mampu memenuhi harapan khususnya sesama aparatur sipil dan umumnya seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Lumajang. Mengingat jenis pelayanan yang ada di lingkungan maka diperlukan dorongan untuk melakukan perubahan supaya dapat memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda-beda, perkembangan jaman, teknologi yang semakin canggih dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika dibentuk dengan Perda No. 72 Tahun 2016, dengan tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian, dan fungsi : (a.) Perumusan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik, penyelenggaraan persandian dan statistik sektoral; (b.) pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik, penyelenggaraan persandian dan statistik sektoral; (c.) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan pengelolaan sumber daya informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik, penyelenggaraan persandian dan statistik sektoral; (d.) pelaksanaan administrasi Dinas Komunikasi dan Informatika; (e.) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya. Maka pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika meliputi :

1. Layanan Pengadaan Secara Elektronik, dalam pelaksanaannya UPT LPSE menjadi yang bertanggungjawab penyelenggara Pelayanan.

2. Radio milik Pemerintah Kabupaten Lumajang, yakni LPPL Radio Suara Lumajang. Sebagai sarana penyebarluasan Informasi maka operasionalisasi radio behubungan langsung dengan banyak pihak dan masyarakat secara umum.
3. Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), merupakan mitra Dinas Komunikasi dan Informasi yang saat ini ada pada seluruh wilayah kecamatan dalam Kabupaten Lumajang, pembinaannya menjadi salah satu bentuk pelaksanaan tugas pada seksi kemitraan komunikasi publik.

Ketiga hal diatas menjadi latar belakang perlunya dilaksanakan SKM oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

B. Tujuan

- a. untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.
- c. Untuk pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- d. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik.

C. Metode

Survei dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

a. Karakteristik populasi

Karakteristik Populasi dalam pelaksanaan survei ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Kepadatan populasi
- Penyebaran populasi
- Distribusi umur

b. jumlah responden / keterwakilan sampel

Sebagai bagian dari populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Dalam pelaksanaan survei ini, pengambilan sampel menggunakan tabel *Morgan and Krejcie* sehingga sampel yang digunakan sejumlah 404 dengan meliputi 20 sampel untuk mengukur layanan LPSE, 248

sampel bagi Radio Suara Lumajang dan 136 sampel untuk Kelompok Informasi Masyarakat.

- c. kuesioner yang berhasil dikumpulkan dari jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden, seluruhnya berhasil dikumpulkan oleh Tim.

D. Tim

Pelaksana SKM dilakukan oleh Tim Internal Dinas Komunikasi dan Informatika dengan komposisi sebagai berikut :

- 1) Penanggungjawab : **DONY FIMBRIYANTO, S.sos Jabatan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.**
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua
Dr. SUKAMTO, M.Pd Jabatan Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika.
 - b) Sekretaris
WAHYUNING INDRIASIH, SSTP, S.IP Jabatan Kabid Informasi Publik
 - c) Anggota sekaligus sebagai surveior
 - 1. **Niko Ade Prasetia, S.Kom Jabatan Kasi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika.**
 - 2. **Idrus, Amd Jabatan Kasi Pengolahan dan Penyediaan Informasi Publik.**
 - 3. **Bekti Sawiji, S.Pd Jabatan Kasi Kemitraan Komunikasi Publik.**

SK sebagaimana Lampiran.

E. Jadwal

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Oktober tahun 2018, berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Bulan Oktober 2018					
No.	Kegiatan	Minggu			
		I	II	III	IV
1	Persiapan				
2	Pelaksanaan Pengumpulan Data				
3	Pengolahan Data Indeks				
4	Penyusunan Dan Pelaporan Hasil				

BAB II ANALISIS DATA

A. data kuesioner

Data/Format Kuesioner yang digunakan :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG

Tanggal Survei : 08.00 – 12.00
 Nomor Responden : Jam Survei : 13.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA Lainnya

 ... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima (1. LPSE, 2. Radio, 3. KIM) :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

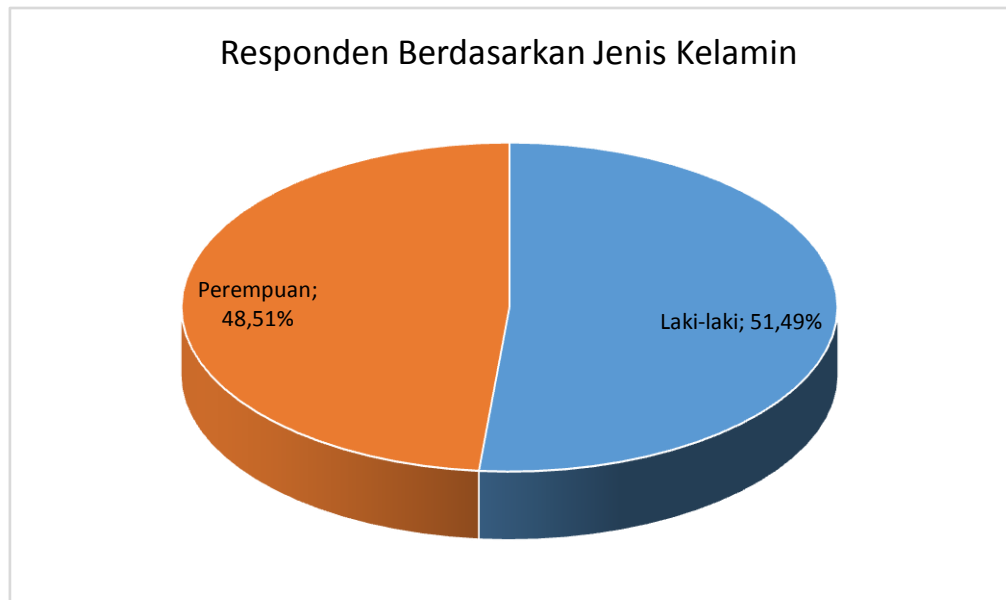
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kekompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P*) 1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	P*) 1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	P*) 1 2 3 4	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	P*) 1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	P*) 1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P*) 1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	Kritik/Saran/Masukan		

Tanda tangan
Pengguna Layanan

B. Deskripsi Hasil Analisis

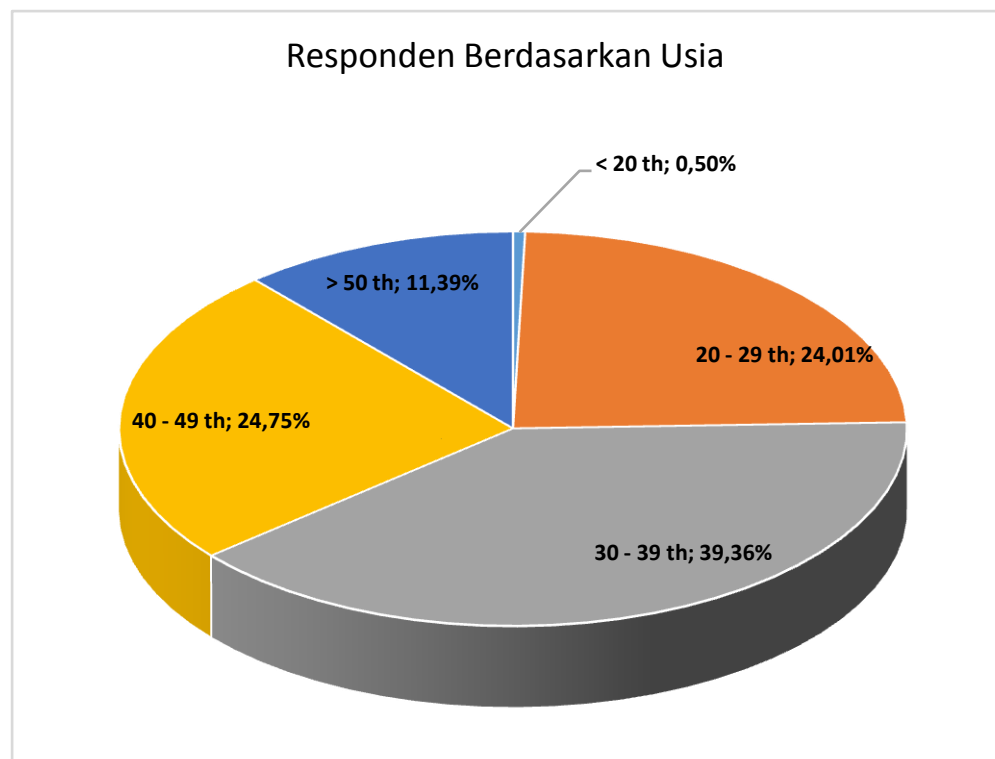
1. Data responden berdasarkan jenis kelamin (orang)

Data responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



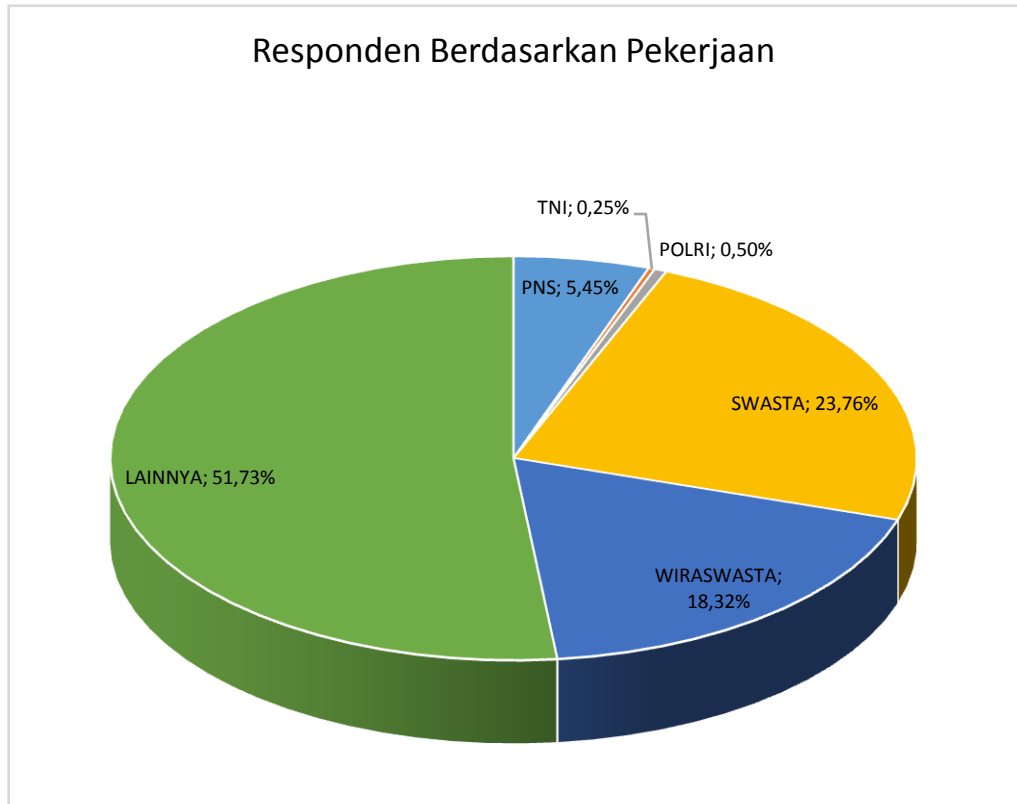
2. Data responden berdasarkan usia (orang)

Data responden berdasarkan usia yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



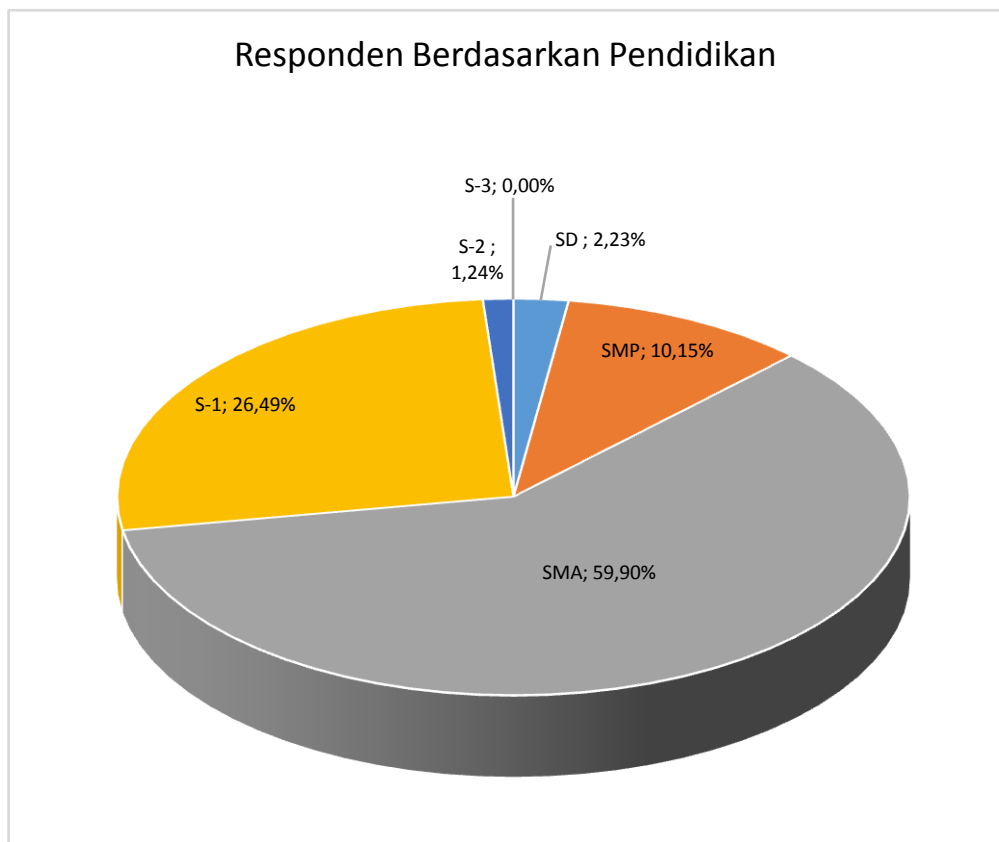
3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi (Orang)

Data responden berdasarkan Pekerjaan/Profesi yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan (Orang)

Data responden berdasarkan Pendidikan yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.



C. Perhitungan

data kuesioner diolah (dihitung) dengan metode kualitatif yang menggunakan metode *Skala Likert*.

a. Input Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

Keterangan Unsur :

1. U1 adalah Persyaratan Pelayanan
2. U2 adalah Prosedur Pelayanan
3. U3 adalah Kecepatan Waktu Pelayanan
4. U4 adalah Kewajaran Biaya
5. U5 adalah Kesesuaian Produk Layanan
6. U6 adalah Kompetensi/ Kemampuan Petugas
7. U7 adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas
8. U8 adalah Kualitas sarana dan prasarana
9. U9 adalah Penanganan Pengaduan

Data Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

No. Urut	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	4	4	4	4	4	4	4	4	4
002	3	3	2	4	4	2	3	2	3
003	4	4	4	4	4	4	4	4	4
004	3	3	3	4	3	3	3	3	3
005	3	3	3	4	3	3	3	2	4
006	3	3	3	4	3	3	3	2	4
007	3	3	3	4	3	3	3	2	3
008	3	3	3	4	3	3	3	2	3
009	3	3	4	3	3	3	3	3	3
010	3	3	3	4	3	3	3	2	3
011	4	3	3	4	3	3	3	3	4
012	4	4	4	4	4	3	3	3	3
013	4	4	4	4	4	4	4	4	4
014	3	3	3	4	3	3	3	3	4
015	3	3	3	4	3	3	3	2	4
016	4	3	3	4	3	3	3	3	4
017	4	4	4	4	4	3	4	3	4
018	3	3	3	4	3	3	3	3	4
019	4	4	4	4	4	4	4	4	4
020	4	4	4	4	4	4	4	4	4
021	3	3	3	4	3	3	3	3	4
022	4	4	3	4	3	4	3	3	4
023	3	3	2	3	2	2	3	3	3
024	3	3	3	3	3	3	3	3	3
025	3	3	3	4	3	3	3	3	2
026	3	3	3	4	3	3	4	3	4
027	3	3	3	4	3	3	3	3	4
028	3	3	3	3	3	3	3	3	4
029	3	3	3	4	3	3	3	2	4

030	4	4	4	4	3	4	4	4	4
031	3	3	3	4	3	3	4	3	4
032	3	3	3	4	3	3	4	3	4
033	3	3	3	4	3	3	4	3	3
034	3	3	3	4	3	3	4	3	4
035	3	3	3	4	3	3	4	3	2
036	3	3	3	4	3	3	4	3	3
037	3	3	3	4	3	3	4	3	3
038	3	3	3	3	3	3	3	3	3
039	3	3	3	3	3	3	3	3	3
040	3	3	3	3	3	3	3	3	3
041	3	3	3	4	3	3	3	3	3
042	3	3	3	4	3	3	3	3	3
043	4	3	4	4	3	4	3	4	4
044	3	3	4	4	3	4	4	3	4
045	3	3	3	4	3	3	3	3	4
046	3	3	3	4	3	3	3	3	4
047	3	3	3	4	3	3	3	3	3
048	3	3	3	4	3	3	4	3	4
049	3	3	3	4	3	3	3	3	4
050	3	2	3	4	3	3	3	2	3
051	3	3	3	4	3	3	3	3	4
052	3	3	3	4	3	2	3	2	3
053	3	3	3	3	3	3	3	3	3
054	4	2	2	4	2	3	3	3	3
055	3	4	3	4	3	4	4	3	4
056	3	3	4	2	3	3	3	3	3
057	4	4	3	3	4	4	4	4	4
058	3	3	3	4	3	3	3	4	3
059	3	3	3	3	3	3	3	3	3
060	3	3	3	3	3	3	3	3	3
061	3	3	3	3	3	3	3	3	3
062	3	3	3	3	3	3	3	3	3
063	3	3	3	4	3	3	3	3	4
064	3	3	3	4	3	3	3	3	3
065	3	3	3	4	3	3	3	2	4
066	3	3	3	3	3	3	3	3	3
067	3	3	3	3	3	3	3	3	4
068	3	3	3	4	3	3	3	2	3
069	3	3	3	4	3	3	3	3	4
070	3	3	2	3	1	3	3	2	3
071	3	3	3	4	3	3	3	2	4
072	3	3	3	4	3	3	3	2	4
073	3	3	3	4	2	3	3	2	4
074	3	3	3	3	2	4	3	3	3
075	4	3	4	4	4	4	4	4	4
076	3	3	3	4	3	3	3	3	3
077	3	3	3	4	3	3	3	3	3
078	3	3	3	4	3	3	3	3	4
079	3	3	2	3	2	2	3	3	3
080	3	3	3	3	3	2	3	2	2
081	3	3	3	4	3	3	3	3	4
082	3	3	2	3	2	2	3	3	3

083	3	3	2	3	2	2	3	3	3
084	3	3	3	3	3	3	3	4	3
085	3	3	3	4	3	3	3	3	3
086	4	4	4	4	4	4	4	4	4
087	3	3	3	4	3	3	3	3	4
088	3	3	3	3	3	4	3	3	3
089	3	3	3	3	3	3	4	3	4
090	3	4	3	4	3	4	3	3	4
091	3	4	3	4	3	4	3	3	4
092	3	3	3	4	3	3	3	3	3
093	3	2	1	3	3	3	3	2	3
094	2	2	2	4	3	2	2	2	2
095	3	3	3	3	3	3	3	3	3
096	3	3	3	3	3	3	3	3	3
097	3	3	3	3	3	3	3	3	3
098	4	4	4	4	4	4	4	4	4
099	4	4	3	4	3	4	3	3	3
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3
101	3	3	3	2	3	3	3	3	3
102	3	3	3	2	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	4	2	4	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	2
106	2	3	3	4	4	2	3	3	1
107	2	3	3	4	4	2	3	3	1
108	3	3	3	3	3	3	3	2	4
109	3	2	2	4	3	2	3	2	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	4	3	4	4
115	2	4	3	2	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	1	2	4	4	3	4	2	3
122	3	3	3	4	4	3	4	3	3
123	4	4	4	4	4	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	4	4	4	3	4	3	1
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	2	2
129	3	3	3	3	3	3	3	2	3
130	4	3	3	4	3	4	3	4	4
131	4	3	3	4	3	4	3	4	4
132	4	4	3	4	3	3	3	3	4
133	3	4	3	4	4	3	3	3	4
134	3	3	3	4	4	4	3	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4

136	3	3	4	4	3	3	4	3	4
137	4	3	4	3	4	4	4	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	4	4	3	4	1
140	4	4	3	4	3	3	4	3	4
141	4	4	4	4	4	3	3	3	1
142	3	3	3	4	4	3	4	3	1
143	4	4	4	4	4	4	4	4	1
144	4	4	4	3	4	3	4	4	1
145	3	3	4	3	3	3	3	3	4
146	3	4	4	4	3	4	3	4	1
147	3	3	3	4	3	4	3	3	1
148	3	3	3	4	3	4	4	4	1
149	4	3	3	4	4	3	4	4	4
150	4	4	3	4	3	3	4	4	1
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	3	3	4	4	3	3	4	4
153	3	3	4	4	3	4	4	3	4
154	4	4	4	4	4	4	4	3	3
155	4	3	4	4	3	4	3	4	3
156	3	4	3	4	3	4	3	4	4
157	3	3	4	4	3	4	4	3	4
158	1	1	2	4	3	3	3	1	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	4
160	3	2	2	3	3	3	2	2	3
161	3	3	3	3	3	3	3	2	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4
165	4	4	4	4	4	3	3	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4
167	3	3	3	3	3	3	3	2	2
168	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	4	3	3	4	4	4	4	4	3
170	3	3	3	3	3	3	3	2	3
171	3	4	3	4	3	3	3	3	4
172	4	3	4	4	4	3	4	4	4
173	4	4	3	4	3	4	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4
175	4	4	4	4	3	4	4	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	3	3	4	3	4	4	4	4
180	3	3	3	3	3	3	3	3	4
181	3	3	4	4	4	4	4	3	4
182	4	4	4	4	3	3	4	4	4
183	3	3	4	4	4	3	4	3	4
184	3	3	3	4	4	4	4	3	4
185	3	4	3	4	3	3	3	3	4
186	4	4	4	3	4	4	3	4	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	4
188	3	3	4	4	3	3	4	3	4

189	3	3	4	4	3	3	4	4	4
190	3	3	3	3	3	3	3	3	4
191	3	3	3	3	3	4	4	3	3
192	3	3	4	4	4	4	4	4	4
193	3	2	3	3	3	3	3	2	4
194	3	3	4	4	3	4	4	3	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	2	2	4	3	3	3	2	3
199	3	3	3	3	3	4	3	2	3
200	3	3	4	4	4	3	3	4	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4
204	3	3	3	4	3	4	4	4	3
205	3	3	3	3	3	3	3	2	3
206	3	4	4	4	3	4	4	3	4
207	3	4	3	4	3	4	4	3	4
208	3	3	3	4	4	3	3	4	4
209	3	3	3	3	3	3	3	2	4
210	3	4	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	2	3
212	4	3	4	4	3	3	4	4	4
213	3	3	3	3	3	3	3	3	4
214	3	4	3	4	3	4	4	3	4
215	3	3	3	4	4	3	4	3	4
216	4	4	4	4	4	4	3	4	4
217	3	4	3	3	4	3	4	2	4
218	3	4	3	4	4	3	4	3	4
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	4
222	3	4	4	4	4	3	3	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	4
224	4	4	4	4	3	3	3	4	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	4	4	4	3	4	3	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	3
230	3	3	4	3	3	3	4	3	4
231	3	4	3	3	4	3	4	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	2	2	2	2	1	2	2	3	2
234	3	4	3	4	3	3	4	3	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	4
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	4	4	4	3	4	4	4	4	4
238	4	4	3	4	3	3	4	3	4
239	3	4	3	4	3	4	4	3	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3

242	4	4	4	4	4	4	3	4	4
243	3	3	3	3	3	4	3	3	4
244	3	4	3	4	4	3	4	3	4
245	3	3	3	3	3	4	3	3	4
246	3	3	3	3	3	4	3	3	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	3	3	4	4	3	4
249	3	3	4	4	3	4	4	4	4
250	4	3	3	4	4	4	3	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	4	3	4	3	4
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	4	4	3	4	3	4	3	4	4
255	3	3	4	4	3	3	4	3	4
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	4	4	4	4	3	4	3	3	4
258	3	3	3	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	3	3	4	3	4	3
260	4	4	4	4	3	3	3	4	4
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	4	3	3	3	2	3
264	4	4	4	4	4	3	4	4	4
265	3	3	3	3	3	3	3	3	4
266	3	4	3	3	3	3	3	3	3
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	4	4	3	3	4	4	4	3
269	3	3	3	4	3	3	3	3	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	3	3	2	3	3	3	3	2	3
272	3	3	4	4	4	4	3	4	4
273	3	4	3	4	4	4	3	3	4
274	3	3	4	4	4	4	3	4	4
275	3	3	4	4	4	4	4	3	4
276	4	4	3	4	3	3	4	4	4
277	4	4	3	4	3	4	3	4	4
278	3	3	3	3	3	3	3	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	4	3	3	3	3	3	3	3
281	4	4	4	4	3	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	3	4	3	4
283	3	3	3	4	4	4	3	3	4
284	3	3	4	4	3	4	4	3	4
285	3	3	3	4	4	4	4	4	4
286	3	3	4	4	4	4	4	3	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	4	4	4	3	4	4	3	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	3	4	3	4	3	3	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	4	4	4	4	3	3	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	3	3	4	4	4	4	4	4	4

295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	3	4	4	3	4	4	3	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	4	4	4	3	3	3	4	3
299	3	4	4	4	3	4	4	3	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	4	4	4	4	4	3	4
302	4	4	3	4	3	4	4	3	4
303	4	4	3	4	4	4	3	4	4
304	4	4	4	4	3	4	3	3	4
305	3	4	3	3	3	3	3	3	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	4	4	4	4	3	3	4
308	3	4	4	4	4	3	4	3	4
309	3	3	3	3	3	3	4	3	3
310	4	4	4	4	3	3	3	3	3
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	4	4	4	4	3	3	4	4
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	4	4	4	4	4	4	4	3
315	3	3	3	4	3	3	4	3	4
316	3	3	4	4	4	3	4	3	4
317	4	3	3	4	3	4	4	4	4
318	3	3	3	4	3	4	4	3	4
319	3	4	4	4	3	3	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	4	3	4	3	3	4
322	3	3	3	4	3	4	3	2	4
323	4	4	3	4	4	4	4	4	4
324	4	3	4	4	3	3	4	3	4
325	3	4	3	4	4	3	4	3	4
326	3	3	4	3	3	3	4	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	3	3	3	3	3	3	3	2	3
329	2	2	3	2	1	2	2	3	2
330	3	3	3	3	3	3	3	3	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	3	3	3	3	3	3	4	3	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	3	3	4	4	4	3	3	3	4
335	3	3	3	4	4	3	4	3	4
336	3	3	3	3	3	2	3	3	3
337	3	3	3	4	3	3	4	3	4
338	3	3	4	4	4	4	4	3	3
339	3	3	3	4	3	3	3	3	4
340	3	3	3	4	3	4	4	3	4
341	3	3	3	4	3	3	3	3	4
342	3	3	3	4	3	3	3	3	4
343	3	3	3	4	3	3	3	3	4
344	3	3	3	3	3	3	3	3	4
345	2	2	1	4	3	2	3	2	3
346	3	3	3	4	3	3	3	3	4
347	3	4	2	2	3	3	4	4	3

348	3	3	3	4	3	3	4	3	4
349	3	3	3	4	3	3	3	3	4
350	3	3	3	4	3	3	3	3	4
351	3	3	3	3	3	4	3	3	4
352	3	3	2	4	3	3	3	3	3
353	3	3	3	3	3	4	4	4	4
354	3	3	3	4	4	3	4	3	4
355	4	4	4	4	4	4	4	3	3
356	4	4	4	4	4	4	4	3	4
357	3	4	4	4	3	4	3	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	4	4	3	4	3	4	4	3	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	3	3	3	3	3	3	3	2	3
362	3	3	2	3	3	3	3	3	3
363	3	3	3	3	3	4	3	3	4
364	3	3	3	3	3	3	3	3	3
365	3	4	3	4	3	4	4	4	4
366	3	3	3	3	3	3	3	3	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	4	4	4	4	4	3	3	3	4
369	3	3	3	3	3	3	3	2	4
370	3	4	3	4	3	3	3	2	1
371	3	3	3	3	3	3	3	3	4
372	4	4	4	4	3	3	3	3	4
373	3	3	3	3	3	3	3	3	4
374	3	3	2	4	3	3	3	2	3
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	3	4	4	3	3	4	3	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	4	4	4	4	4	3	4	4	4
380	3	4	3	4	3	4	3	4	3
381	4	4	4	4	4	3	3	4	4
382	3	3	3	4	3	3	3	4	3
383	3	4	4	4	4	4	4	4	4
384	3	3	3	3	3	3	3	3	4
385	4	4	4	4	4	3	3	3	4
386	3	4	3	4	3	4	4	3	4
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	3	4	4	4	3	4
389	3	3	3	3	3	3	3	3	4
390	4	4	3	4	3	3	4	3	4
391	3	3	4	4	3	4	3	3	4
392	3	4	3	4	3	4	4	4	4
393	3	3	3	3	3	3	3	3	4
394	3	3	4	3	3	4	3	4	3
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	3	3	3	4	3	3	4	4	4
397	4	4	4	4	4	3	4	4	4
398	3	3	3	4	3	3	4	3	4
399	4	4	3	4	4	3	4	3	4
400	3	3	3	4	3	3	4	3	4

401	4	4	4	4	4	4	3	3	4
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	3	4	4	4	3	3	4	3	4
Σnilai/unsur	1315	1332	1323	1481	1323	1339	1369	1282	1445
Jumlah Kuisisioner	404	404	404	404	404	404	404	404	404
NRR/unsur	3,25	3,30	3,27	3,67	3,27	3,31	3,39	3,17	3,58
NRR tertimbang/unsur	0,36	0,36	0,36	0,40	0,36	0,36	0,37	0,35	0,39
	3,32								
IKM	83,11								

Kesimpulan

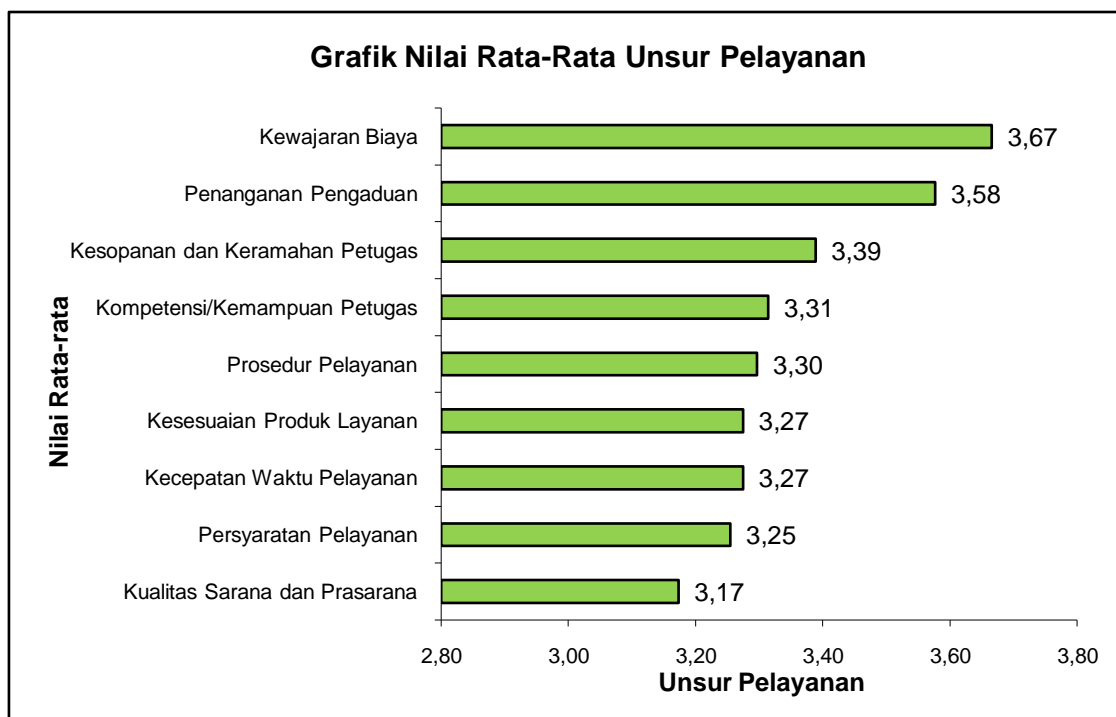
:
 Nilai IKM setelah dikonversi = **83,11**
 Mutu pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

b. Hasil Pengolahan Data IKM dalam bentuk Grafik

Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,25
2	Prosedur Pelayanan	3,30
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,27
4	Kewajaran Biaya	3,67
5	Kesesuaian Produk Layanan	3,27
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3,31
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,39
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,17
9	Penanganan Pengaduan	3,58
	Rata-rata Tertimbang	3,32

Grafik Hasil Pengolah data Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan yang disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Dari nilai rata-rata perunsur pelayanan diatas maka dapat diketahui bahwa pada beberapa unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai capaian masih berada dibawah nilai rata-rata tertimbang. Adapun yang mencapai nilai diatas rata-rata tertimbang mencakup unsur kewajaran Biaya, Kesopanan dan keramahan petugas dan penanganan pengaduan. Nilai capaian yang didapat tentunya tidak lepas dari kondisi Existing Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai OPD yang relatif baru berdiri. Perlu Upaya perbaikan, terutama ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana pendukung layanan.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tribulan I	Tribulan II	Tribulan III	Tribulan IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Pembangunan / pengadaan dan Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Aparatur					
		Pengelolaan dan Penyediaan Informasi Publik					
		Pengelolaan dan Pengembangan Informatika					

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan/intisari

1. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang dinilai, kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu **83,11** yang berada pada kisaran 76,61-88,30.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas.
3. Unsur Pelayanan terendah adalah Kualitas sarana dan Prasarana.
4. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - a. Bentuk fasilitas dan pembinaan terhadap pelanggan
 - b. Tingkat pemahaman pelanggan akan maksud, tujuan dan metode SKM perlu ditingkatkan.

B. saran/rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Supaya Peningkatan kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana yang ada perlu menjadi prioritas.