



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PONTIANAK**

2 0 2 1



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021 terhadap Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2020 ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat diketahui Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

Adapun tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021 ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, selain itu juga untuk mendapatkan informasi tentang unsur-unsur apa saja dalam penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sehingga hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2021 ini belumlah menunjukkan tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan. Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya upaya peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah di masa yang akan datang.

Pontianak, Juni 2021

PLT. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PONTIANAK

Drs. ZULKARNAIN, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19660127 198603 1 009



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Metode Penelitian Periode Survei	3
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	5
BAB II SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	9
A. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat.....	9
B. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
C. Metode Pengolahan Data	11
D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	12
BAB III ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	14
A. Waktu dan Lokasi	14
B. Pelaksanaan Survei (SKM)	14
C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	14
BAB IV PENUTUP	23
A. Kesimpulan.....	23
B. Rekomendasi	23



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.....	6
Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan.	12
Tabel 2.2	Unsur dan Nilai Pelayanan (semester I Januari s/d Juni Tahun 2021) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak	12
Tabel 3.1	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur (tahun).....	15
Tabel 3.2	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Tabel 3.3	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan	17
Tabel 3.4	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	18
Tabel 3.5	Waktu Penyampaian Kuesioner (semester I Januari s/d Juni Tahun 2021) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak	19
Tabel 3.6	Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan	22



DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Persentase Jumlah Responden berdasarkan Usia	15
Grafik 3.2	Persentase Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	16
Grafik 3.3	Persentase Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan	17
Grafik 3.4	Persentase Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	18
Grafik 3.5	Persentase Jumlah Penyampaian Kuesioner kepada Responden	19
Grafik 3.6	Nilai Unsur Pelayanan	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	25
Lampiran 2. Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan.....	26



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang di tindak lanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pontianak dan untuk teknis melengkapi kedudukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dituangkan dalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 86 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantu di bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian dan bidang statistik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak tidak terlepas dari urusan bidang komunikasi dan informatika, bidang pesandian dan bidang Statistik dengan tolok ukur pelayanan publik di Pontive Center, Call Center sebagai pusat pelayanan informasi dan pengaduan, serta portal Satu Data Kota Pontianak. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak juga mengembangkan aplikasi JEPIN atau Jendela Pontianak Integrasi. Dengan mengunduh aplikasi ini, masyarakat bisa mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan.

Warga bisa menyampaikan keluhan atau laporan kepada Pemerintah Kota Pontianak dengan sangat mudah lewat Fitur Lapor yang terdapat pada aplikasi JEPIN tersebut yang merupakan fitur terkait dengan LAPOR SP4N. Fitur ini memudahkan masyarakat melaporkan keluhan layanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan. OPD (Organisasi Perangkat Daerah) akan cepat mengetahui dan merespon laporan tersebut karena terhubung dengan *smartphone* dan pemimpin daerah akan mudah memantau tindak lanjut laporan tersebut.

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik, sangat dibutuhkan kritik, saran, pendapat, serta aduan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik yang dilaksanakan. Kritik, saran, pendapat, serta aduan dari masyarakat inilah yang menjadi bahan evaluasi dan



perbaikan kinerja penyelenggaraan publik pemerintah. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diikuti Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan MENPANRB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi landasan dan acuan dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959, tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Daerah Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Nomor Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembr 5587);



3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
4. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149);
5. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 11 Tahun 2018 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2019;
6. Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2018 tentang penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2019;
7. Surat Keputusan Walikota Pontianak Nomor 86 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Kota Pontianak.

C. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public yang di selenggarakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
2. Memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat maupun instansi/unit terkait selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
3. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/ unit terkait di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
4. Sumber informasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat tentang layanan pontive center.

D. Metode Penelitian Periode Survei

Metode penelitian dalam survei kepuasan masyarakat survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang



diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana

S = jumlah sampel

λ^2 = lambada (factor pengali) dengan dk = 1

taraf kesalahan bisa 1%, 5% 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak tahun 2021 di laksanakan secara swakelola yang dengan membentuk Tim Survei beranggotan yang terdiri dari:

1. *Penanggung Jawab/Pengarah* dalam kegiatan survey ini, adalah dengan jabatan Sekretaris Dinas dengan tugas mengarahkan dan bertanggungjawab terhadap seluruh proses survei kepuasan masyarakat (SKM).



2. *Ketua* dalam kegiatan survey ini dengan jabatan Kasubbag Perencanaan dan Keuangan dengan tugas mengelola kegiatan secara terknis dan menyeluruh.
3. *Sekretaris* dalam kegiatan survei ini dengan jabatan Kasubbag. Umum dan Aparatur dengan tugas mengkoordinasikan survei dan menyusun laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) Diskominfo tahun 2021 (semester I).
4. *Anggota* merupakan unsur dari seluruh staf yang ada di bagian Sekretariat Diskominfo sebanyak 7 orang dan 1 orang Fungsional Statistisi Ahli Pertama pada Bidang Statistik Sektoral dengan tugas untuk mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data survei kepuasan masyarakat (SKM) Diskominfo tahun 2021 (semester I).
5. *Sekretariat* survei kepuasan masyarakat (SKM) Diskominfo tahun 2021 dengan tugas menghimpun seluruh pelaksanaan kegiatan Survei SKM yang di mulai dari menghimpun hasil kuesioner dan menyusun laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) Diskominfo.

F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2021 merupakan satu rencana yang berisikan waktu dan urutan dalam melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, untuk jadwal survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:



Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

No	Keterangan	Bulan dan Minggu												Ket
		Lap Semester I						Lap Semester II						
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
A	<i>Persiapan Survei</i>													
1	Penetapan Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)													
-	Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)													
2	Penyiapan Bahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)													



**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum Tahun 2021
Semester I**

No	Keterangan	Bulan dan Minggu												Ket
		Lap Semester I						Lap Semester II						
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
-	Penyusunan Kuesioner (SKM)													
-	Penetapan Responden (SKM)													
B	Penyampaian Kuesioner													
-	Penyampaian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)													
-	Pengumpulan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)													
C	Pengolahan Data													
-	Pengumpulan data SKM													
-	Pengolahan Data Indek													



**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum Tahun 2021
Semester I**

No	Keterangan	Bulan dan Minggu												Ket						
		Lap Semester I						Lap Semester II												
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember							
-	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM																			
-	Staf pengelola Kegiatan																			

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021



BAB II

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan 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. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**, Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**, Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei 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**, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**, Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**, Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data untuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), kuesioner disusun berdasarkan ketentuan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan bagian kuesioner sebagai berikut:



Bagian penyusunan kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) secara umum, terbagi dalam 3 (tiga) bagian sebagai berikut:

1. Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Bagian Kedua Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur erisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. baik, diberi nilai 3;
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.



4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

C. Metode Pengolahan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan 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 dipergunakan 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.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.



- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada setiap pelayanan OPD di susun dengan materi utama.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsure pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu **0,11**.

Tabel 2.2 Unsur dan Nilai Pelayanan (semester I Januari s/d Juni Tahun 2021) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	340
2.	Prosedur Pelayanan	343
3.	Kecepatan Pelayanan	327
4.	Kualitas Pelayanan	390
5.	Jenis Pelayanan	340
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	349
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	346
8.	Kesesuaian Antara Maklumat/Janji Pelayanan	344
9.	Pejabat Pengelola Pengaduan	395

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021, Diolah

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,11), maka diperoleh nilai indeks unit



pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dengan perhitungan sebagai berikut : $(3,37 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,91 \times 0,11) = 3,710$ berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,46 \times 25 = 86,42$
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak: **Baik**



BAB III

ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Waktu dan Lokasi

Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dilaksanakan dalam waktu 6 (enam) bulan mulai tanggal 8 Januari s/d 30 Juni 2021 atau semester I (satu) dengan lokasi di unit pelayanan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan aplikasi JEPIN sebagai pusat layanan informasi yang terintegrasi di Kota Pontianak. Dengan mengunduh aplikasi ini, masyarakat bisa mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan. Diantaranya untuk layanan pengaduan, layanan informasi maupun layanan data yang ada di Kota Pontianak.

B. Pelaksanaan Survei (SKM)

Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara dan penyebaran kuesione. Agar penelitian ini dapat memberikan gambaran yang cukup representatif, maka cakupan (populasi) survey adalah masyarakat/ petugas unit terkait yang berkunjung ke unit-unit pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak baik dalam rangka koordinasi, konsultasi maupun urusan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

Mengingat banyaknya populasi yang menjadi target survey, maka dilakukan sampel dengan cara menggunakan *random sampling* (acak) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden untuk Semester I ini sebanyak 101 responden.

C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di unit pelayanan Pontive Center, layanan data maupun layanan informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak pada semester I (satu) Januari s/d Juni tahun 2021 dapat diuraikan hasilnya sebagai berikut:

1. Analisis Responden

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dari data responden yang telah disampaikan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

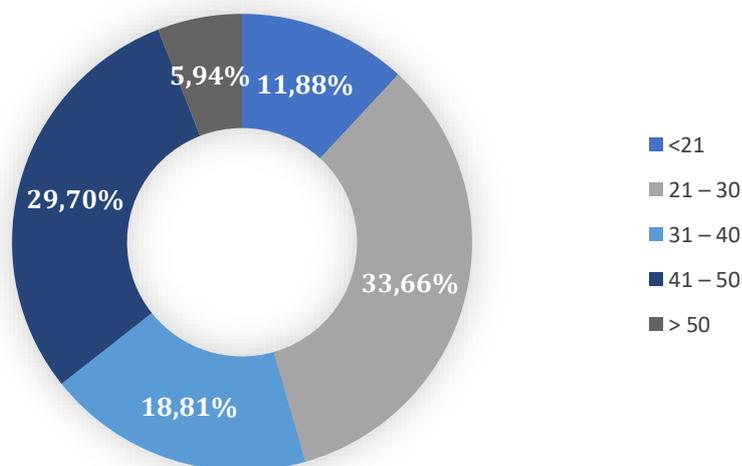
Tabel 3.1 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur (tahun)

No.	Umur (Tahun)	Jumlah
a.	<21	12
b.	21 – 30	34
c.	31 – 40	19
d.	41 – 50	30
e.	> 50	6
Total		101

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Berdasarkan rekapitulasi data responden pelayanan di Pontive Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berusia diantara 15 s/d 50 tahun, Untuk responden <21 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 11,88%, 21-30 tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 33,66%, untuk usia 31-40 tahun sebanyak 19 orang atau sebesar 18,81%, untuk usia 41-50 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 29,70%, sedangkan untuk usia di atas 50 tahun terdapat 6 orang atau sebesar 5,94% sebagaimana terlihat pada Grafik 3.1.

Grafik 3.1 Persentase Jumlah Responden berdasarkan Usia



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021, Diolah

Dalam penyampaian kuesioner terhadap layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan di dominasi oleh perempuan sebanyak 57 orang responden dari total sebanyak 102 orang dan untuk responden laki-laki yang sebanyak 45 orang responden sebagaimana dapat di lihat pada tabel 5 berikut ini.

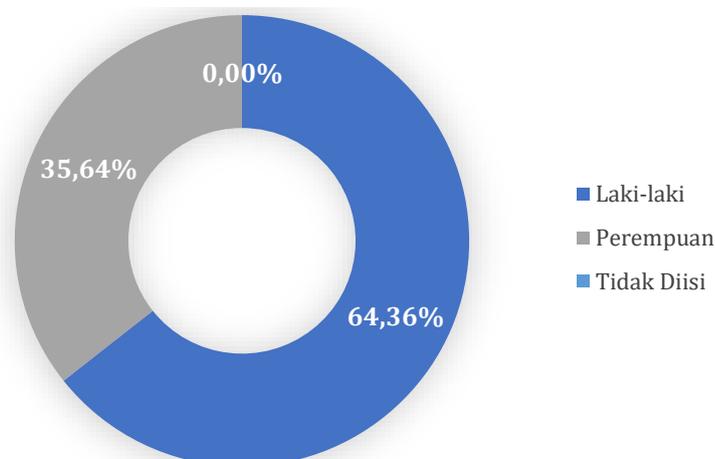
Tabel 3.2 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
a.	Laki - laki	65
b.	Perempuan	36
c.	Tidak di isi	0
Total		101

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Dari tampilan gambar 3.2 grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin bahwa 64,36% jenis kelamin responden laki – laki mendominasi dalam pengisian kuesioner dan dan untuk perempuan sebanyak 35,64% serta tidak mengisi data jenis kelamin tersedia dalam lembaran kuesioner SKM sebanyak 0% responden pada semester ke I (satu) sebagaimana dapat dilihat pada Grafik 3.2.

Grafik 3.2 Persentase Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021, Diolah

Dalam pengisian kuesioner terhadap unit layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dengan pendidikan S-1 yang mendominasi dan untuk

pendidikan SD dan SPM tidak terdapat responden yang mengisi kuesioner sebagaimana tergambar pada tabel 6.

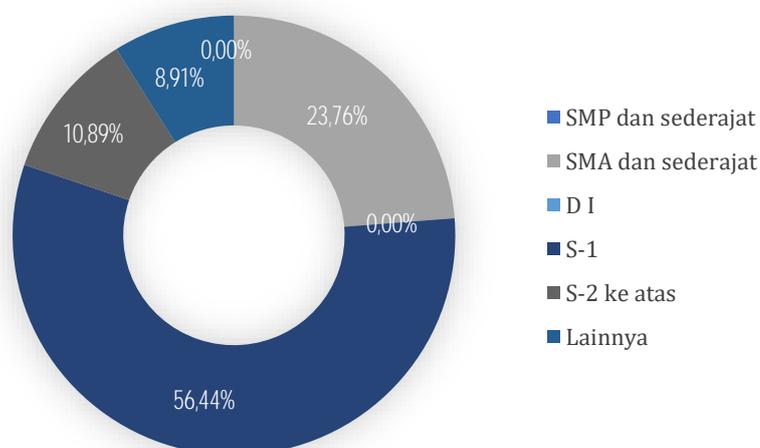
Tabel 3.3 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
a.	SD kebawah	0
b.	SMP dan sederajat	0
c.	SMA dan sederajat	24
d.	D I	0
f.	S-1	57
g	S-2 ke atas	11
h	Lainnya	9
Total		101

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Dalam melihat perkembangan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dari grafik menunjukkan bahwa responden pendidikan SMA s/d S-1 dengan jumlah responden terbanyak yang terdiri dari S1 sebanyak 57 orang responden atau 56,44% dan SMA sebanyak 24 responden atau 23,76% ini menunjukkan bahwa kunjungan responden dengan pendidikan S-1 dan SMA mendominasi dalam pengisian kuesioner sedangkan untuk S-2 sebanyak 11 responden atau 10,89% serta responden dengan pendidikan lainnya sebanyak 9 responden atau 8,91%, untuk melihat perkembangan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Grafik 3.3.

Grafik 3.3 Persentase Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021, Diolah

Kunjungan responden ke unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak berdasarkan pekerjaan yang didominasi oleh ASN, swasta dan mahasiswa. Data tersebut dapat dilihat dari tabel 7 di bawah ini.

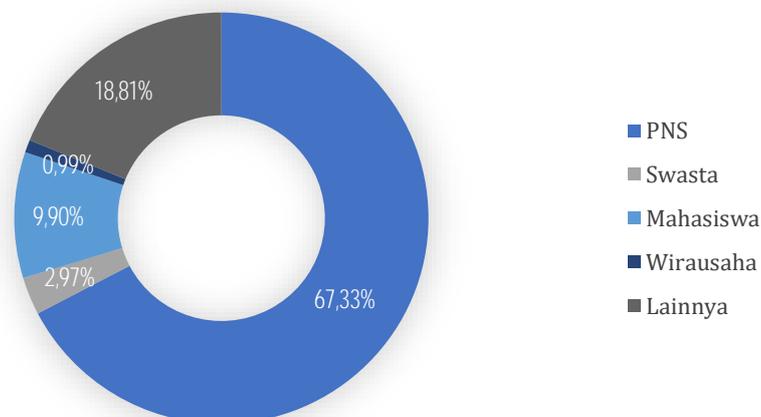
Tabel 3.4 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
a.	PNS	68
b.	Swasta	3
c.	Mahasiswa	10
d.	Wirausaha	1
e.	Lainnya	19
Total		101

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Berdasarkan gambar 3.4 di bawah ini, jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang berkunjung ke unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dengan jumlah total sebanyak 100 responden, dengan jumlah responden yang paling terbanyak adalah ASN sebanyak 82 orang atau sebesar 80%, responden mahasiswa sebanyak 14 orang atau sebesar 14% dan responden lainnya sebanyak 6 orang atau sebesar 6%. Responden dari kalangan swasta dan pelajar tidak memiliki responden. Untuk data responden lainnya atau wiraswasta tidak memiliki responden, untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Grafik 3.4 Persentase Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021, Diolah

2. Waktu Penyampaian Kuesioner Responden

Waktu penyampaian data kuesioner kepada responden atau masyarakat dari bulan Januari s/d Juni tahun 2021 dengan jumlah total responden sebanyak 101 orang responden. Penyampaian kuesioner dilaksanakan setiap bulan selama hari kerja dengan rata-rata 17 responden perbulannya sebagaimana tergambar pada Tabel 8.

Tabel 3.5 Waktu Penyampaian Kuesioner (semester I Januari s/d Juni Tahun 2021)

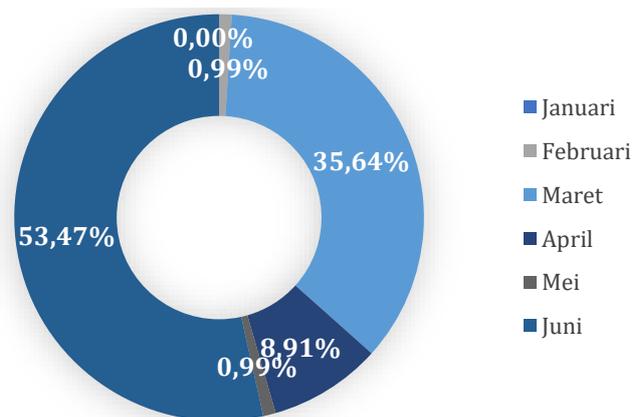
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

No	Bulan	Jumlah Responden
1	Januari	0
2	Februari	1
3	Maret	36
4	April	9
5	Mei	1
6.	Juni	54
Jumlah		101

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat perkembangan waktu penyampaian data kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama tahun 2021, pada bulan Januari jumlah kuesioner yang tersampaikan sebanyak 0 responden atau 0%. Sedangkan untuk bulan Februari dan Mei terdapat 1 responden atau 0,99%, bulan Maret terdapat 36 responden atau 35,64%, bulan April terdapat 9 responden atau 8,91% dan responden terbanyak di bulan Juni yaitu sebanyak 54 responden atau 53,47%. Di lihat dari waktu penyampaian kuesioner dapat di lihat bahwa kunjungan masyarakat di pelayanan Diskominfo Kota Pontianak sebagaimana Grafik 3.5.

Grafik 3.5 Persentase Jumlah Penyampaian Kuesioner kepada Responden



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021, Diolah



3. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam menyusun analisis survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak pada semester I (Januari s/d Juni) tahun 2021 dapat diuraikan sebagai berikut :

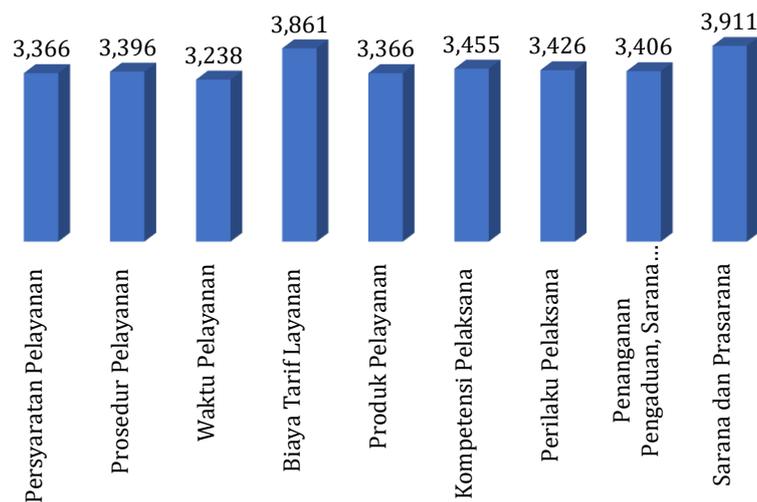
a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dapat dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang terdiri dari 9 (sembilan) jenis unsur yang terdiri dari :

- 1) *Persyaratan pelayanan*, yang merupakan salah satu dalam unsur pelayanan dengan nilai 3,37 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **84,16** dengan kategori **Baik** ini menunjukkan bahwa persyaratan yang di ajukan dalam pelayanan di Diskominfo Kota Pontianak dapat dikatakan baik.
- 2) *Prosedur pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan dengan prosedur pelayanan dapat dikategorikan baik dengan nilai sebesar 3,40 dengan nilai telah dikonversikan sebesar **84,90** dengan kategori **Baik** ini menunjukan bahwa prosedur pelayanan di Diskominfo Kota Pontianak dapat dikatakan baik.
- 3) *Waktu pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,24 dengan nilai yang telah konversikan sebesar **80,94** dengan mutu pelayanan di kategorikan **Baik** ini menunjukkan bahwa waktu dalam melaksanakan pelayanan dapat di kategorikan baik.
- 4) *Biaya Tarif Layanan*, berdasarkan hasil survei dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,86 setelah di konversikan didapati nilai mutu pelayanan sebesar **96,53** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai biaya tarif layanan sangat baik karena layanan di unit pelayanan Diskominfo Kota Pontianak tidak mengenakan biaya setiap pelayanan.
- 5) *Produk Pelayanan*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,37 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **84,16** dengan kategori **Baik**, ini menunjukan bahwa responden menilai produk pelayanan dianggap baik.
- 6) *Kompetensi Pelaksana*, berdasarkan perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,46 dengan nilai mutu **86,39** yang dapat di kategorikan **Baik**, ini menunjukkan bahwa kemampuan, wawasan dan sikap pelaksana unit pelayanan Diskominfo Kota Pontianak dapat di anggap baik.

- 7) *Perilaku Pelaksana*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,43 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **85,64** dengan kategori **Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai perilaku pelaksana pelayanan dianggap baik.
- 8) *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,41 dengan konversi nilai sebesar **85,15** dengan kategori **Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai penanganan pengaduan, sarana dan masukan dalam pelayanan dapat di anggap baik.
- 9) *Sarana dan Prasarana*, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan sebesar 3,91 dengan nilai yang telah di konversi sebesar **97,77** dengan kategori **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan di Diskominfo Kota Pontianak dapat di katakan sangat baik.

Grafik 3.6 Nilai Unsur Pelayanan



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021, Diolah

Dari hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada semester I ini menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan mendapat predikat *Baik*. ini menunjukkan bahwa pelayanan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatikan Kota Pontianak pada semester I berjalan dengan baik.



Tingginya nilai 9 (sembilan) unsur pelayanan menunjukkan bahwa responden menilai secara umum layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak baik, ini di karena unit pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak untuk Semester II (Juli s/d Desember) tahun 2020 dengan nilai indek **3,46** Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **86,42**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak adalah **B**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak adalah **Baik**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 9 (sembilan) indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,46 \times 25 = 86,42$
- 2) Mutu Pelayanan B
- 3) Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak **"Baik"**

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak telah menunjukkan tren positif. Hal ini terbukti dari terus meningkatnya nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak semester I tahun 2021 sebagaimana terlihat pada tabel 8 Di bawah ini.

Tabel 3.6 Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,366	25,00	84,16	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,396	25,00	84,90	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,238	25,00	80,94	Baik
U4	Biaya Tarif Layanan	3,861	25,00	96,53	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,366	25,00	84,16	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,455	25,00	86,39	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,426	25,00	85,64	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,406	25,00	85,15	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,911	25,00	86,42	Sangat Baik
	IKM unit Pelayanan	3,457	25,00	86,42	Baik

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021, Diolah



BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak pada semester I (Januari s/d Juni) tahun 2021 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Data responden yang di pergunakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM) sebanyak 101 orang responden yang di sebarakan pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2021.
2. Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada 9 (sembilan) unsur pelayanan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak di berpredikat *Baik*.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak untuk Semester I (Januari s/d Juni) tahun 2021 dengan nilai indek **3,46** nilai dikonversikan sebesar **86,42**.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak pada semester I tahun 2021 kategori *Baik*.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak perlu lebih ditingkatkan terutama pada unsur persyaratan pelayanan, waktu pelayanan serta unsur produk pelayanan yang perlu ditingkatkan.
2. Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak sebagai salah satu OPD yang memiliki pelayanan di bidang Komunikasi dan Informatika dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan Informasi Teknologi di Kota Pontianak.



Lampiran



Lampiran 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PONTIANAK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

diskominfo.pontianakkota.go.id
 (0561) 733041
 Jalan Rahadi Osman No. 3

Tanggal Survei **Jam Survei** 08.00-12.00* 13.00-15.30*

PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia : _____

Email : _____

Pendidikan : SD/SEDERAJAT SMP/SEDERAJAT SMA/SEDERAJAT Lainnya
 STRATA 1 STRATA 2 STRATA 3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI Lainnya
 SWASTA WIRUSAHA MAHASISWA

Layanan Yang Diterima * Layanan Pengaduan Layanan Informasi
 Layanan Data Lainnya.....

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya? *
 Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai
2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit Ini? *
 Mudah Sangat Mudah Tidak Mudah Kurang Mudah
3. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan? *
 Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat
4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan? *
 Tidak Mahal Cukup Mahal Murah Gratis
5. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan? *
 Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai
6. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan? *
 Tidak Kompeten Kurang Kompeten Kompeten Sangat Kompeten
7. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan? *
 Tidak Sopan dan Tidak Ramah Kurang Sopan dan Kurang Ramah
 Sopan dan Ramah Sangat Sopan Dan Sangat Ramah
8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana? *
 Buruk Cukup Baik Sangat Baik
9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan? *
 Tidak Ada Ada Tetapi Tidak Berfungsi Berfungsi Kurang Maksimal Dikelola Dengan Baik



Lampiran 2. Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Unit Pelayanan : Diskominfo Kota Pontianak
Alamat : Jl. Rahadi Usman No. 3 Komplek Kantor Wali Kota Pontianak
Tlp/Fax. : 0561 - 733040

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



Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum Tahun 2021
Semester I

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
44	3	3	3	4	3	3	3	4	4
45	3	4	3	4	3	4	4	4	4
46	3	4	3	4	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	3	4
49	4	3	3	4	3	4	3	3	4
50	3	3	3	4	3	4	4	4	4
51	3	4	3	4	3	3	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	4	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	3	4	3	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	3	4	3	1	3	3	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	2	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	2	2	2	4	2	3	3	2	3
63	3	3	3	4	3	4	3	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	2	2	2	4	3	2	3	2	3
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	4	3	4	4	3	4
68	3	3	3	4	3	4	4	3	4
69	3	4	3	4	3	3	4	3	4
70	3	3	2	1	3	3	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	3	4	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	4	3	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	3	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	4	3	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	3	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4



**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum Tahun 2021
Semester I**

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
96	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Snilai/ Unsur	340	343	327	390	340	349	346	344	395	
NRR/ Unsur	3,37	3,40	3,24	3,86	3,37	3,46	3,43	3,41	3,91	
NRR Tertimbang/ Unsur	0,37	0,37	0,36	0,42	0,37	0,38	0,38	0,37	0,43	*) 3,46
IKM UNIT PELAYANAN										**) 86,42
Keterangan :						No.	UNSUR PELAYANAN			
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan						U1	Persyaratan Pelayanan			
- NRR = Nilai rata-rata						U2	Prosedur Pelayanan			
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat						U3	Waktu Pelayanan			
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang						U4	Biaya Tarif Layanan			
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25						U5	Produk Pelayanan			
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi						U6	Kompetensi Pelaksana			
						U7	Perilaku Pelaksana			
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11						U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan			
						U9	Sarana dan Prasarana			
SKM UNIT PELAYANAN :						86,42				

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,01 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,00
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99



**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PONTIANAK
Jl. Rahadi Usman No. 03
Kompleks Kantor Wali Kota Pontianak
diskominfo@pontianakkota.go.id**

