

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK



2022

Ukuran Buku : 21 cm x 29,7 cm
Jumlah Halaman : iv + 26 Halaman

TIM PENYUSUN

PENGARAH

Drs. Zulkarnain, M.Si.

PENANGGUNG JAWAB

Drs. Herry Noviar Ahyani, M.Si.

PENYUNTING

Iswandi, S.Sos.

Vivi Salmiarni, S.Sos.

PENULIS

Abang Yogi Pratama, S.Stat.

PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Abang Yogi Pratama, S.Stat.

DESAIN COVER DAN LAYOUT

Abang Yogi Pratama, S.Stat.

SEKRETARIAT

Suhaimah, S.Sos.

Yanti, S.E.

Nurul Huda Rimadhanti, A.Md.

Samsullasmin

Nonny Mayasari

Yogi, S.Kom.

Dwina Admella Y, S.Kom.

DITERBITKAN OLEH

©Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

DICETAK OLEH

CV. Alfatih Putra Pertama

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 terhadap Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 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 Semester II Tahun 2022 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 Semester II Tahun 2022 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, November 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PONTIANAK



Drs. ZULKARNAIN, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660127 198603 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
1.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
4.1 Analisis Permasalahan atau Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	14
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat	18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	24
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022	6
Tabel 2. Penentuan Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022	6
Tabel 3. Karakteristik dan Indikator Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022	7
Tabel 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022	8
Tabel 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Layanan Pengaduan	9
Tabel 6. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Layanan Informasi	10
Tabel 7. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Layanan Data	11
Tabel 8. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Layanan Lainnya	12

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022.....	8
Grafik 2. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Pengaduan	9
Grafik 3. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Informasi	10
Grafik 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Data	11
Grafik 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Lainnya	12
Grafik 6. Tren Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Diskominfo Kota Pontianak.....	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatik Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima

maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pengaduan, pelayanan informasi, pelayanan data dan pelayanan lainnya yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan sarana *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI) dan *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas sembilan pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak untuk sarana pengumpulan data jenis PAPI dan di lokasi masing-masing penerima layanan untuk sarana pengumpulan data jenis CAWI. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada ASN atau Non ASN yang bertugas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu pertriwulan setiap tahunnya. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan IV Tahun 2022

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	2
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2022	80
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan informatika Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan III Tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan informatika Kota Pontianak dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada Semester II adalah 97 orang.

Tabel 2. Penentuan Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 232 orang responden dengan catatan satu orang responden dapat menerima lebih dari satu jenis layanan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik dan Indikator Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	118	50,86%
		Perempuan	114	49,14%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	4	1,72%
		SLTP	0	0,00%
		SLTA	51	21,98%
		D-I	1	0,43%
		D-II	0	0,00%
		D-III	37	15,95%
		S-I/D-IV	117	50,43%
		S-2	22	9,48%
3	Pekerjaan	PNS	104	44,83%
		TNI/Polri	0	0,00%
		Swasta	10	4,31%
		Wirausaha	5	2,16%
		Mahasiswa	54	23,28%
		Lainnya	59	25,43%
		4	Jenis Layanan	Layanan Pengaduan
Layanan Informasi	123			34,84%
Layanan Data	120			33,99%
Lainnya	58			16,43%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

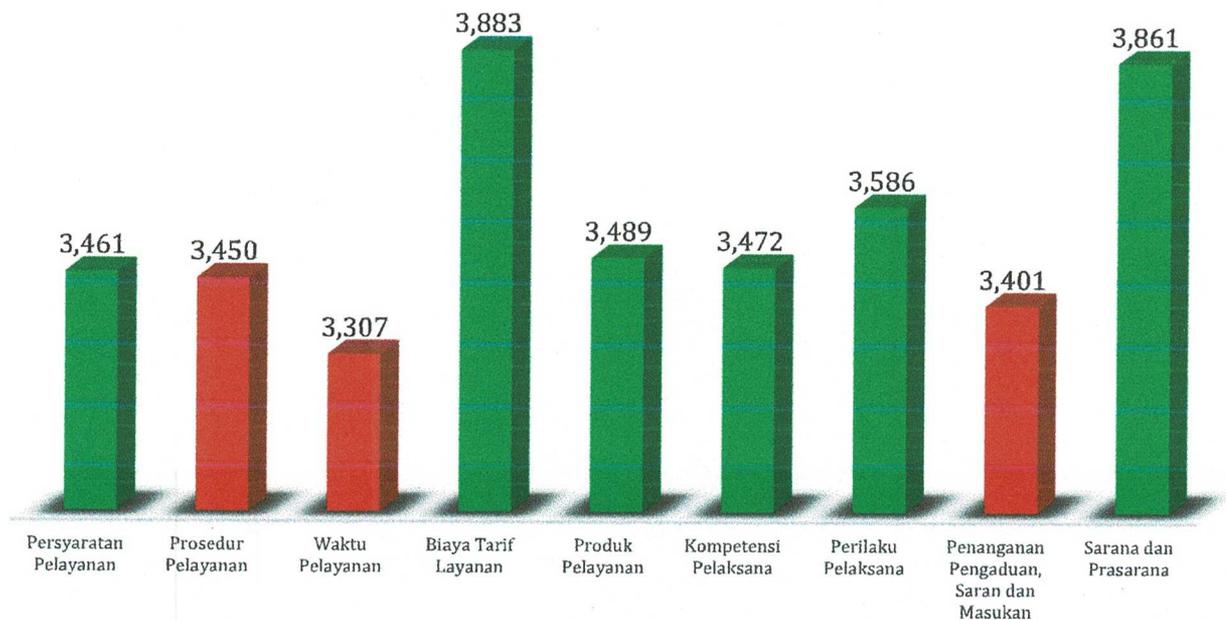
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 menggunakan excel. Diperoleh hasil pengolahan untuk pelayanan secara umum atau secara keseluruhan sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,461	3,450	3,307	3,883	3,489	3,472	3,586	3,401	3,861
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	87,75 (B atau Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

Grafik 1. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022, Diolah

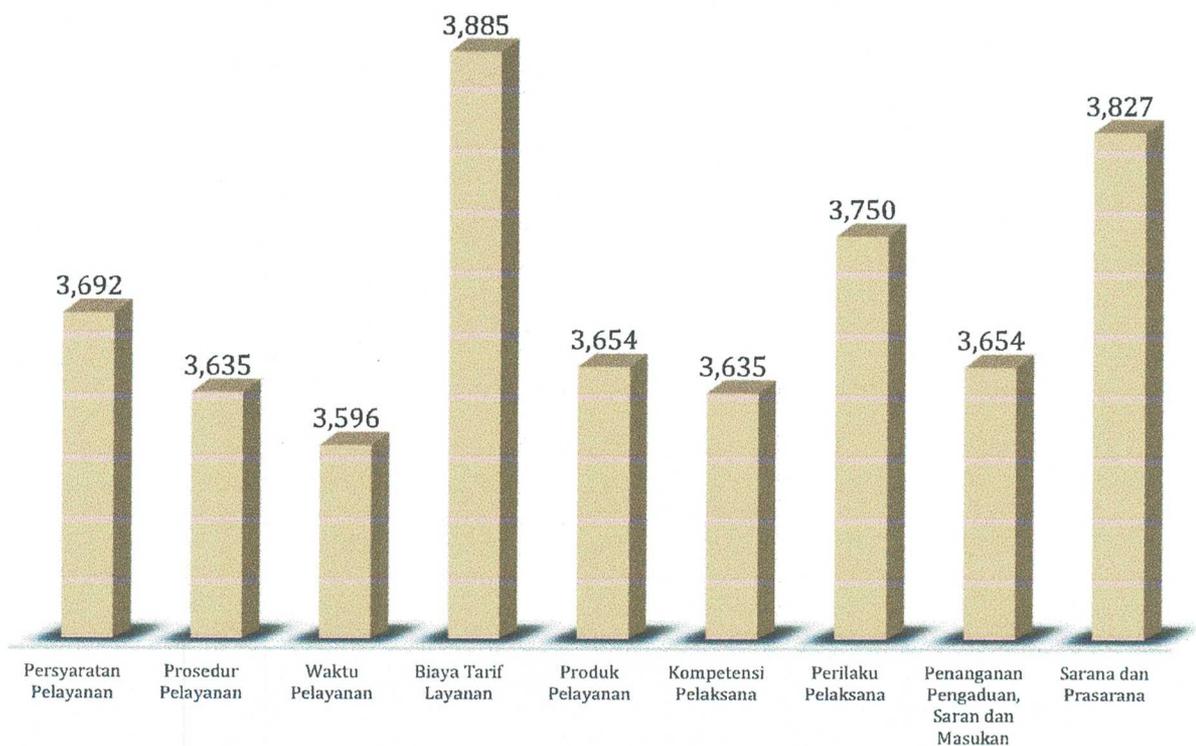
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk jenis layanan pengaduan sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Layanan Pengaduan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,692	3,635	3,596	3,885	3,654	3,635	3,750	3,654	3,827
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,65 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

Grafik 2. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Pengaduan



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022, Diolah

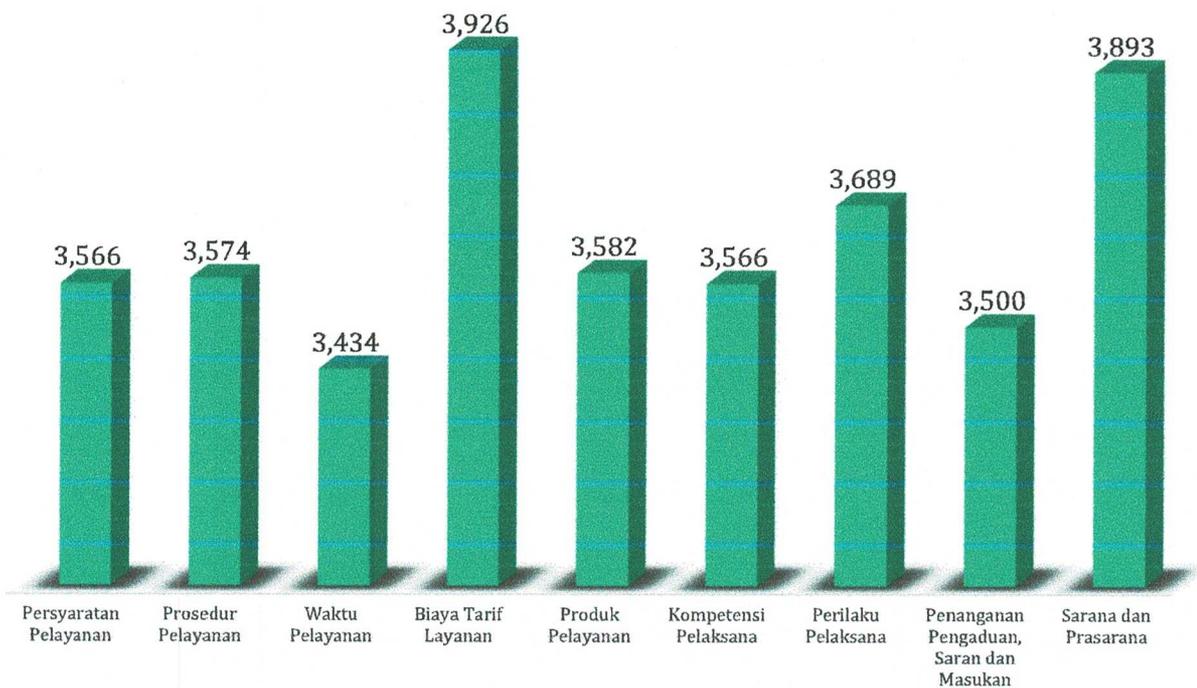
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk jenis layanan informasi sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Layanan Informasi

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,566	3,574	3,434	3,926	3,582	3,566	3,689	3,500	3,893
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,01 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

Grafik 3. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Informasi



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

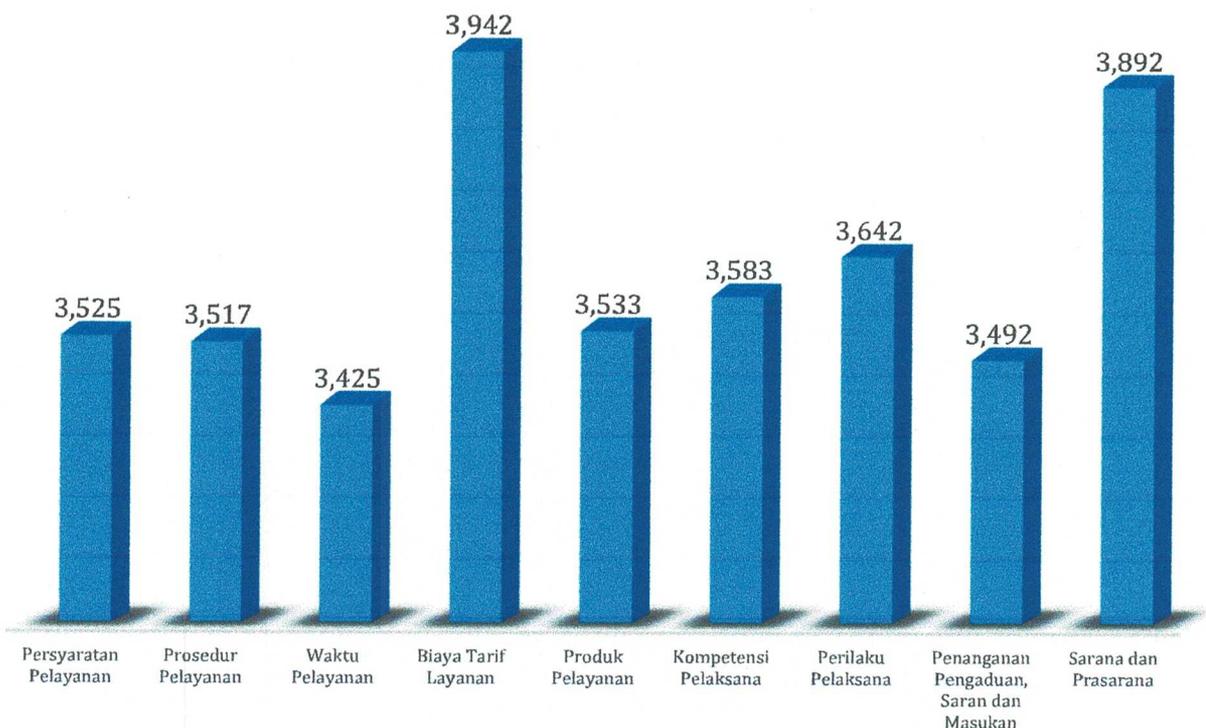
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk jenis layanan data sebagai berikut:

Tabel 7. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Layanan Data

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,525	3,517	3,425	3,942	3,533	3,583	3,642	3,492	3,892
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	86,70 (B atau Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

Grafik 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Data



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

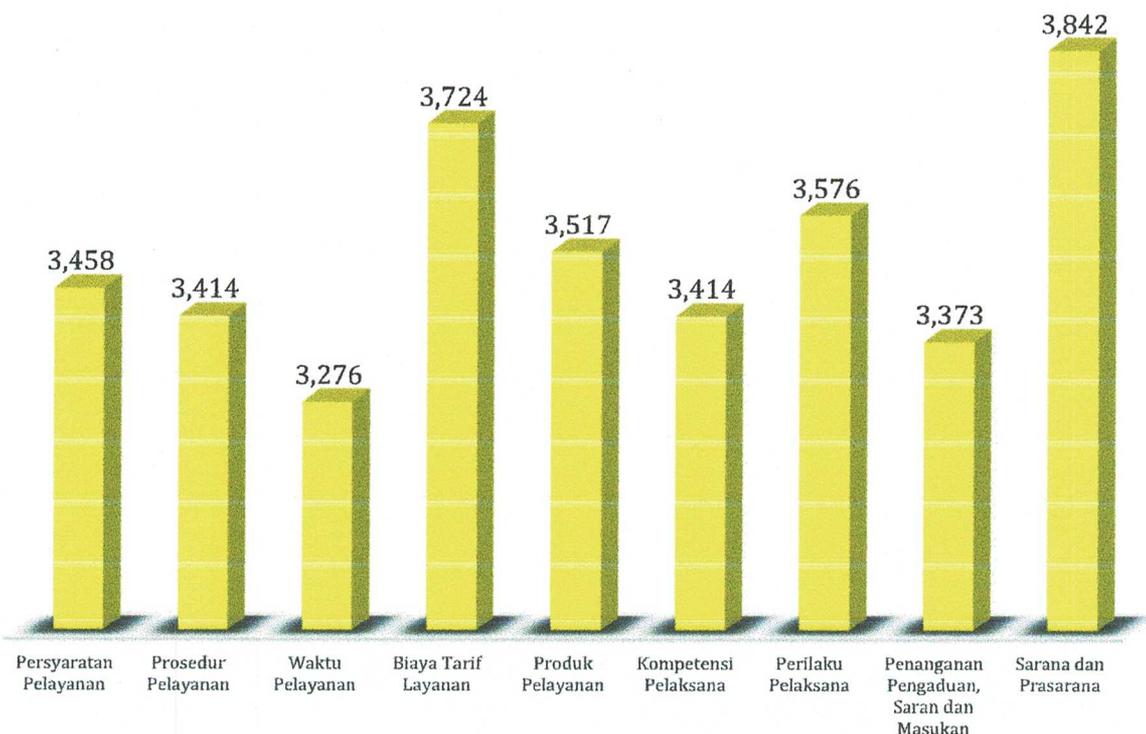
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk jenis layanan lainnya sebagai berikut:

Tabel 8. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Layanan Lainnya

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,458	3,414	3,276	3,724	3,517	3,414	3,576	3,373	3,842
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	86,88 (B atau Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

Grafik 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Semester II Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Lainnya



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan atau Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,307. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,401 dan prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai 3,450.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya atau tarif layanan dengan nilai 3,883, sarana dan prasarana dengan nilai 3,861, dan perilaku pelaksana dengan nilai 3,586.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan masukan yang masuk melalui pengumpulan data survei kepuasan masyarakat pada Semester II Tahun 2022, diperoleh beberapa saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. "Semoga lebih baik dan dapat menghasilkan output yang mudah dipahami dan diterima"
2. "Tingkatkan lagi pelayanan"
3. "Semoga layanan apapun itu dapat berkembang dengan baik dan dapat melayani masyarakat terutama anak-anak atau lansia dengan baik"
4. "Tingkatkan lagi servernya"

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 3 November 2022 (Berita acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan

prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituang dalam Tabel 9.

Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

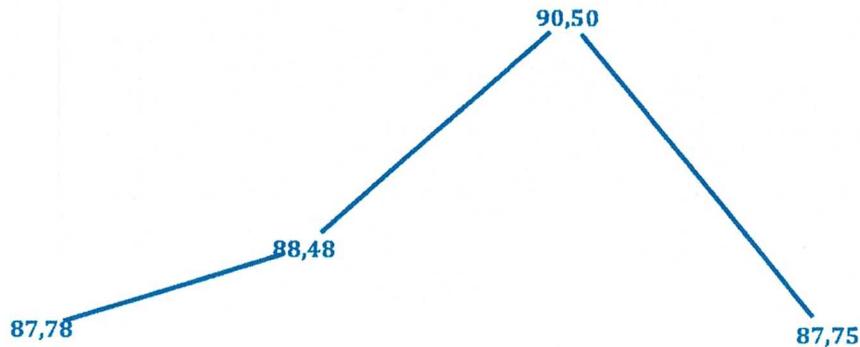
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Permudahan persyaratan pelayanan				√	Diskominfo Kota Pontianak
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan percepatan terhadap proses pelayanan baik di jenis layanan pengaduan, layanan informasi, layanan data dan lainnya			√	√	Diskominfo Kota Pontianak
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan peningkatan terhadap layanan pengaduan.			√	√	Diskominfo Kota Pontianak

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada

masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 6. Tren Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Diskominfo Kota Pontianak



Trw I Tahun 2022 Sem I Tahun 2022 Trw III Tahun 2022 Sem II Tahun 2022

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Semester II Tahun 2022, Diolah

Berdasarkan Grafik 6, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2022 hingga Triwulan III namun pada Semester II Tahun 2022 terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat selama satu Semester mulai Juli hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 87,75.
- 2) Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- 3) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya atau tarif layanan, sarana dan prasarana, dan perilaku pelaksana.

Pontianak, November 2022
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Pontianak



Drs. Zulkarnain, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660127 198603 1 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 KOTA PONTIANAK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei: Jam Survei: 08.00-12.00* 13.00-15.45*

PROFIL

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia :

Email :

Pendidikan : SD/SEDERAJAT SMP/SEDERAJAT SMA/SEDERAJAT DIPLOMA I DIPLOMA III Lainnya
 STRATA 1 STRATA 2 STRATA 3 DIPLOMA II DIPLOMA IV

Pekerjaan : PNS TNI POLRI Lainnya
 SWASTA WIRUSAHA MAHASISWA

Instansi :

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? *
 Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat 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? *
 Sangat Mahal 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

2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-Laki	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	Perempuan	Strata 1	PNS	3	4	3	4	3	4	3	4	4
4	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	Laki-Laki	Strata 1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	4
6	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	4	3	4	3	4	4	2	4
7	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	Perempuan	Strata 1	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	Perempuan	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	2
10	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Laki-Laki	Strata 1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	Perempuan	Strata 1	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
18	Perempuan	Strata 1	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	2	4	3	3	3	2	3
20	Perempuan	Strata 1	MAHASISWA	3	3	2	3	3	3	3	3	3
21	Perempuan	Strata 1	MAHASISWA	3	2	2	2	3	3	3	2	3
22	Laki-Laki	Strata 1	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	4	3	4
23	Laki-Laki	Strata 1	MAHASISWA	2	2	3	3	2	3	4	2	3
24	Laki-Laki	Strata 1	MAHASISWA	3	3	4	3	3	3	4	4	4
25	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	Perempuan	Strata 1	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
27	Laki-Laki	Strata 2	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	4	3	4	4	4	4	3	4
30	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Laki-Laki	Strata 2	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	3	4	3	3	3	3	4
33	Laki-Laki	Strata 1	WIRUSAHA	4	4	3	4	4	3	3	3	4
34	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	3	4
35	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
36	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
39	Laki-Laki	Lainnya	Lainnya	3	4	3	4	3	4	3	4	4
40	Laki-Laki	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	Perempuan	Strata 1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4
42	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	4	3	4	4	4
43	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
44	Perempuan	Diploma III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Perempuan	Strata 1	PNS	3	4	3	4	4	4	3	4	4
46	Perempuan	SMA/Sederajat	PNS	3	3	3	4	4	3	4	4	4
47	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	4
48	Perempuan	Diploma III	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4
49	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	3	3	4	4	3	3	3	4
50	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	3	3	4	4	3	3	3	4
51	Perempuan	Strata 1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Perempuan	SMA/Sederajat	PNS	4	4	3	4	3	4	3	4	4
53	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	1	4	3	3	3	3	4
54	Perempuan	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Perempuan	SMA/Sederajat	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
58	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	Perempuan	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	Perempuan	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	4
62	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	Perempuan	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	Perempuan	Strata 2	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Perempuan	Diploma IV	PNS	4	3	3	4	4	3	4	3	4
66	Perempuan	Strata 2	PNS	1						3	3	4
67	Perempuan	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Perempuan	Diploma III	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
69	Perempuan	SMA/Sederajat	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
70	Perempuan	Diploma IV	PNS	3	3	3	4	2	3	3	3	4
71	Laki-Laki	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	
74	Laki-Laki	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	Laki-Laki	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	4	3	4	4	3	4	3	4
78	Laki-Laki	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
79	Laki-Laki	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
80	Laki-Laki	SMA/Sederajat	PNS	4	3	3	4	4	3	3	3	4
81	Laki-Laki	Strata 1	PNS	2	3	3	4	3	3	3	4	4
82	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
83	Perempuan	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
84	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
85	Perempuan	Strata 2	PNS	3	4	4	4	4	3	3	4	4
86	Perempuan	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	Perempuan	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	Perempuan	Diploma III	PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
89	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
90	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	Laki-Laki	Strata 2	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4
92	Laki-Laki	SMA/Sederajat	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4
93	Laki-Laki	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	Laki-Laki	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Laki-Laki	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	4	3	4	4
96	Laki-Laki	SMA/Sederajat	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	Laki-Laki	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	Laki-Laki	Strata 1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	2	3
106	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	4	4
107	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	Perempuan	Diploma IV	PNS	3	3	4	4	4	4	3	3	4
110	Perempuan	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	
111	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	Perempuan	Strata 1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
113	Perempuan	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
115	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	4
116	Perempuan	Diploma III	MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	3	3	4
117	Perempuan	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	4	4	4
118	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	3	3	4	4	3	4	4	4
120	Perempuan	Diploma III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	2	4	3	3	3	2	3
122	Perempuan	Strata 1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	3
123		Strata 1	PNS	3	2	2	4	3	3	3	2	3
124	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
125	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
126	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	2	4

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
127	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	2	4
128	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	2	4
129	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
132	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	Perempuan	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	Laki-Laki	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
136	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Lainnya	3	2	3	4	4	3	4	3	4
137	Laki-Laki	Strata 1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Laki-Laki	Strata 1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Laki-Laki	Strata 1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Perempuan	Strata 1	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Laki-Laki	Strata 1	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	Laki-Laki	Diploma III	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	Laki-Laki	Diploma III	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	Perempuan	Diploma III	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	Perempuan	Lainnya	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	Laki-Laki	Strata 1	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	3	4
151	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	2	2	2	4	2	2	2	1	2
153	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	Perempuan	SD/Sederajat	PNS	2	2	2	2	2	2	3	2	1
155	Perempuan	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
156	Laki-Laki	SMA/Sederajat	WIRUSAHA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
157	Perempuan	Diploma III	Lainnya	2	3	3	2	4	3	4	4	4
158	Laki-Laki	Diploma III	SWASTA	3	3	2	2	3	3	3	2	3
159	Perempuan	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	Laki-Laki	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	Laki-Laki	Lainnya	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	Perempuan	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	Laki-Laki	Diploma IV	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	Perempuan	SMA/Sederajat	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	Perempuan	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
170	Laki-Laki	Strata 1	PNS	4	4	3	4	4	3	3	3	4
171	Perempuan	Strata 1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	4
172	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	3	4
173	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	4
175	Laki-Laki	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	Perempuan	Diploma III	MAHASISWA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
177	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4
178	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	Perempuan	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
181	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	3	3	4
182	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	Perempuan	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
184	Perempuan	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
185	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	4
187	Laki-Laki	SMA/Sederajat	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	Laki-Laki	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	4	4	3	4	4	4	4
190	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
191	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	Laki-Laki	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
193	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
194	Perempuan	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	Perempuan	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	Perempuan	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	Perempuan	Strata 1	PNS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
200	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	Laki-Laki	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
202	Laki-Laki	SMA/Sederajat	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
203	Laki-Laki	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	Laki-Laki	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
205	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	3	4
208	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	Laki-Laki	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	Laki-Laki	Diploma I	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	3	4
212	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4

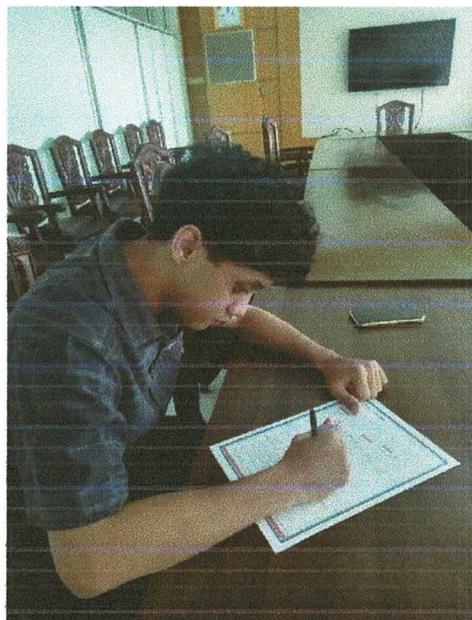
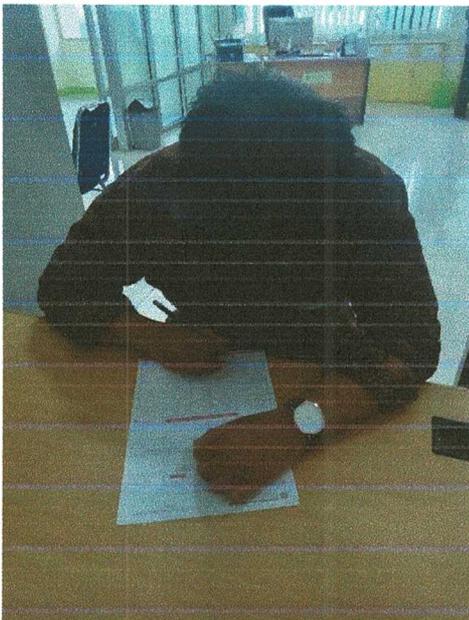
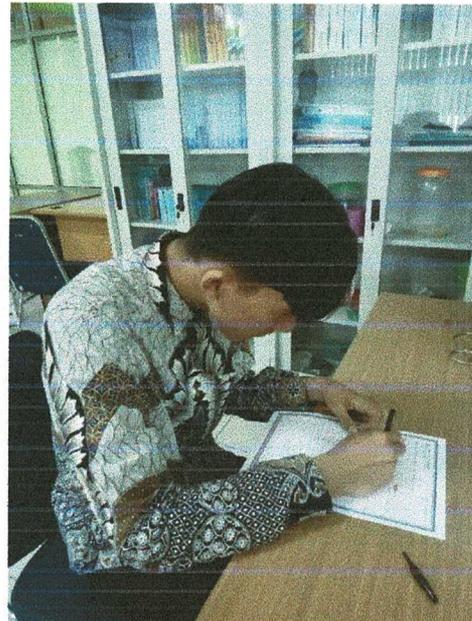
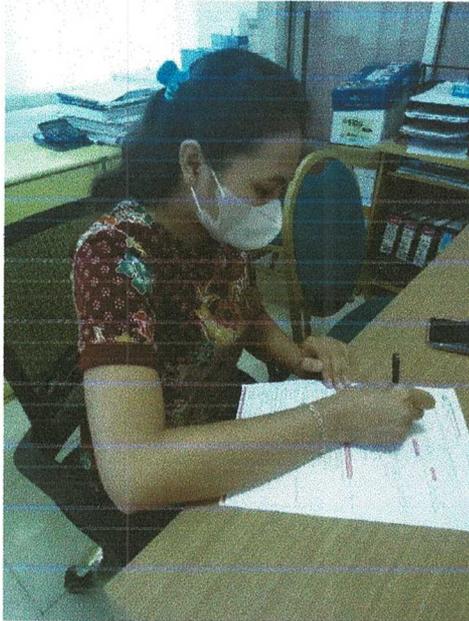
No.	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
213	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	Perempuan	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4
215	Laki-Laki	Diploma III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
216	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	Laki-Laki	Strata 1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	3
218	Perempuan	Strata 1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
219	Perempuan	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
220	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	Perempuan	Diploma III	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	4
222	Laki-Laki	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	Perempuan	Strata 1	WIRUSAHA	4	2	1	1	1	1	4	4	4
224	Perempuan	Lainnya	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
227	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
228	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	4	4	4
229	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
230	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
231	Laki-Laki	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
232	Perempuan	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Nilai Rata-Rata				3,461	3,450	3,307	3,883	3,489	3,472	3,586	3,401	3,861
Nilai Rata-Rata Tertimbang				0,3807	0,3795	0,3638	0,4271	0,3838	0,3819	0,3945	0,3741	0,4247
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang				3,510								
IKM Unit Pelayanan				87,75								

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	86,53	B
U2	Prosedur Pelayanan	86,26	B
U3	Waktu Pelayanan	82,68	B
U4	Biaya Tarif Layanan	97,08	A
U5	Produk Pelayanan	87,23	B
U6	Kompetensi Pelaksana	86,80	B
U7	Perilaku Pelaksana	89,66	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,02	B
U9	Sarana dan Prasarana	96,52	A
IKM unit Pelayanan		87,75	B

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pengisian Kuesioner oleh Responden





4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Rahadi Osman No.3 Telp.(0561) 733041 Fax (0561) Pontianak 78111
Website: www.diskominfo.pontianakkota.go.id. Email:kominfo@pontianakkota.go.id

BERITA ACARA
HASIL KESEPAKATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
TERKAIT PENINGKATAN PELAYANAN
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK
TAHUN 2022

Pada hari Kamis tanggal Tiga Bulan Nopember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik Terkait Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak yang dihadiri oleh pemangku kepentingan sebagaimana daftar hadir peserta yang tercantum dalam Lampiran Berita Acara ini.

Setelah memperhatikan, mendengar dan mempertimbangkan :

1. Pemaparan materi Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak yang disampaikan oleh Perwakilan Koordinator Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak;
2. Tanggapan dan saran dari seluruh peserta Forum Konsultasi Publik Terkait Perbaikan Pelayanan Publik terhadap materi yang dipaparkan oleh Perwakilan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebagaimana telah dirangkum menjadi hasil keputusan kelompok diskusi, maka pada:

Hari / tanggal : Kamis / 03 Nopember 2022
Pukul : 08.00 WIB s.d selesai
Tempat : Ruang Rapat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

Forum Konsultasi Publik Terkait Perbaikan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2022

Menyepakati :

1. Dalam rangka Perbaikan Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, melakukan Analisa dalam penentuan layanan agar sesuai dengan tujuan layanan
2. Melakukan peningkatan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan (sesuai dengan akses internet)
3. Menambah fitur terkait publikasi informasi dalam rencana pengembangan aplikasi teman diskor

Demikian berita acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 03 Nopember 2022

Mengetahui dan Menyetujui,

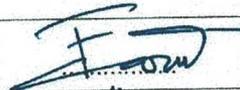
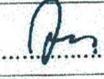
Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Pontianak

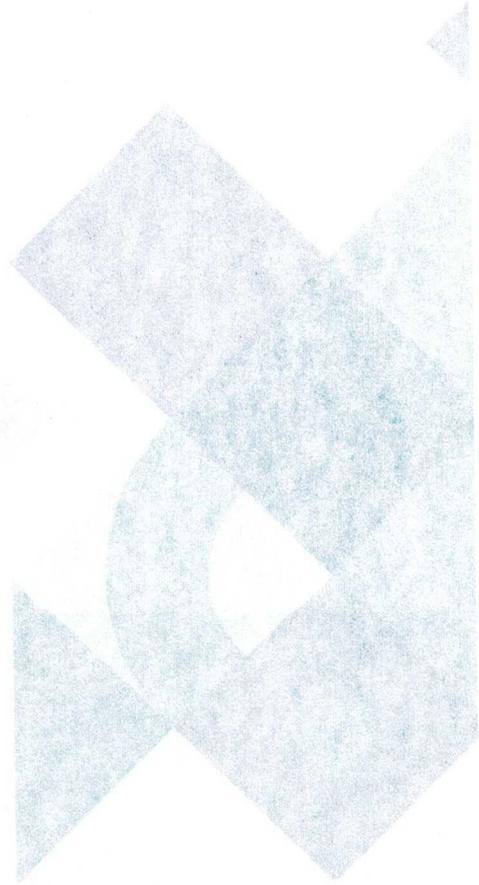
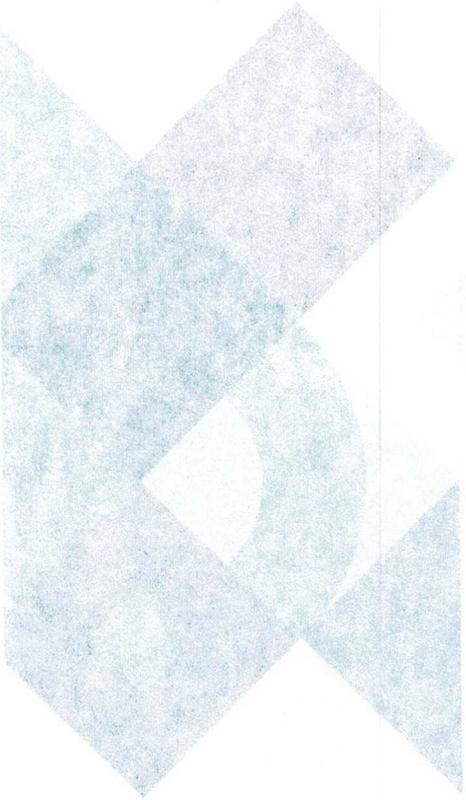


Zulkafnain
Drs. Zulkafnain, M.Si

NIP. 19660127 198603 1 009

Wakil dari Peserta
Forum Konsultasi Publik Terkait Perbaikan Pelayanan Publik

No.	Nama / Instansi	Tanda Tangan
1.	Fauzan Asriq, M. Kom Universitas Tanjungpura	
2.	Petrus Frijadi, S.IP. MPA Bagian Organisasi Setda kota.	
3.	Hermansyah BKPSDM Kota Pontianak	
4.	Rokim Timun Pontianak	
5.	M. Azhar Bappenas	
6.	



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