



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

**PPID**  
KOTA PONTIANAK



**JePin**  
Jendela Pontianak Integrasi



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021 terhadap Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II 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 II 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 II 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, Desember 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	9
A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
B. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
C. Metode Pengolahan Data.....	11
D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	12
BAB III ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	14
A. Waktu dan Lokasi .....	14
B. Pelaksanaan Survei (SKM) .....	14
C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	14
BAB IV PENUTUP .....	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Rekomendasi .....	24



### 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 Juli s/d Desember 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 II Tahun 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak .....	19
Tabel 3.6 Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan .....	22
Tabel 3.7 Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan berdasarkan Jenis Layanan.....	23



### 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.....	26
Lampiran 2. Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan .....	27



## 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

$\lambda^2$  = 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 survei ini, adalah dengan jabatan Sekretaris Dinas dengan tugas mengarahkan dan bertanggungjawab terhadap seluruh proses survei kepuasan masyarakat (SKM).



2. *Ketua* dalam kegiatan survei 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 II).
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 II).
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 II**

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>B</b>	<b>Penyampaian Kuesioner</b>													
-	Penyampaian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)													
-	Pengumpulan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)													
<b>C</b>	<b>Pengolahan Data</b>													
-	Pengumpulan data SKM													
-	Pengolahan Data Indek													



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

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

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Unsur Survei 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 Survei 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 terstuktur (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 Juli s/d Desember Tahun 2021) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	491
2.	Prosedur Pelayanan	484
3.	Kecepatan Pelayanan	475
4.	Kualitas Pelayanan	563
5.	Jenis Pelayanan	480
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	490
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	495
8.	Kesesuaian Antara Maklumat/Janji Pelayanan	493
9.	Pejabat Pengelola Pengaduan	546

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 :  $(3,43 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,32 \times 0,11) + (3,94 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,8291 \times 0,11) = 3,47$  berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi =  $3,47 \times 25 = 86,87$
- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak: **Baik**



### BAB III

#### ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Waktu dan Lokasi

Survei kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dilaksanakan dalam waktu 6 (enam) bulan mulai tanggal 1 Juli s/d 30 Desember 2021 atau semester II (dua) 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) survei 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 survei, 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 II ini sebanyak 143 responden.

##### C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil Survei 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 II (dua) Juli s/d Desember tahun 2021 dapat di uraikan hasilnya sebagai berikut:

## 1. Analisis Responden

Dari hasil Survei 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:

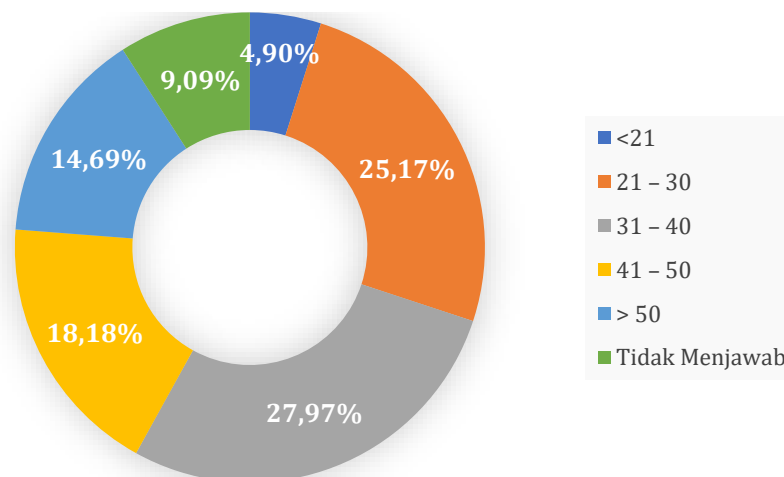
Tabel 3.1 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur (tahun)

No.	Umur (Tahun)	Jumlah
1	<21	7
2	21 – 30	36
3	31 – 40	40
4	41 – 50	26
5	> 50	21
6	Tidak Menjawab	13
<b>Jumlah</b>		<b>143</b>

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Berdasarkan rekapitulasi data responden pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berusia diantara 12 s/d 59 tahun, Untuk responden <21 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 4,90%, 21-30 tahun sebanyak 36 orang atau sebesar 25,17%, untuk usia 31-40 tahun sebanyak 40 orang atau sebesar 27,97%, untuk usia 41-50 tahun sebanyak 26 orang atau sebesar 18,18%, untuk usia di atas 50 tahun terdapat 21 orang atau sebesar 14,69% sedangkan jumlah responden yang tidak menjawab sebanyak 13 orang atau sebesar 9,09 % 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 didominasi oleh perempuan sebanyak 75 orang responden dari total sebanyak 143 orang dan untuk responden laki-laki yang sebanyak 68 orang responden sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 3.2.

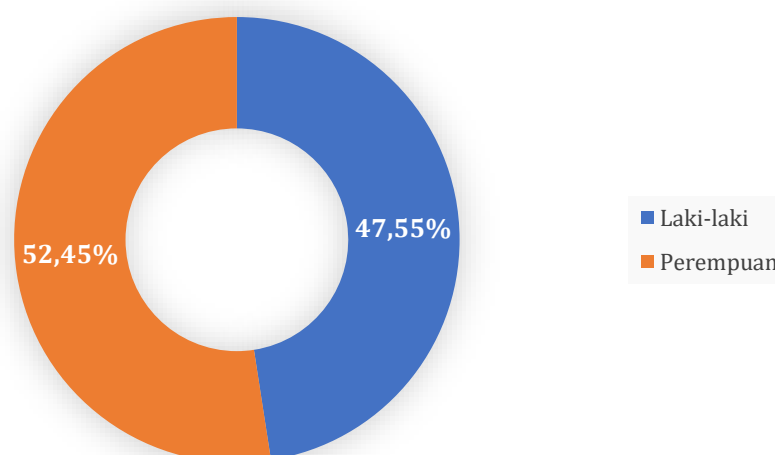
Tabel 3.2 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
a.	Laki - laki	68
b.	Perempuan	75
<b>Jumlah</b>		<b>143</b>

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Dari tampilan gambar 3.2 grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin menyatakan bahwa 47,55% jenis kelamin responden adalah laki - laki dan didominasi perempuan sebanyak 52,45% pada semester ke II (dua) 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 SMP tidak terdapat responden yang mengisi kuesioner sebagaimana tergambar pada Tabel 3.3.

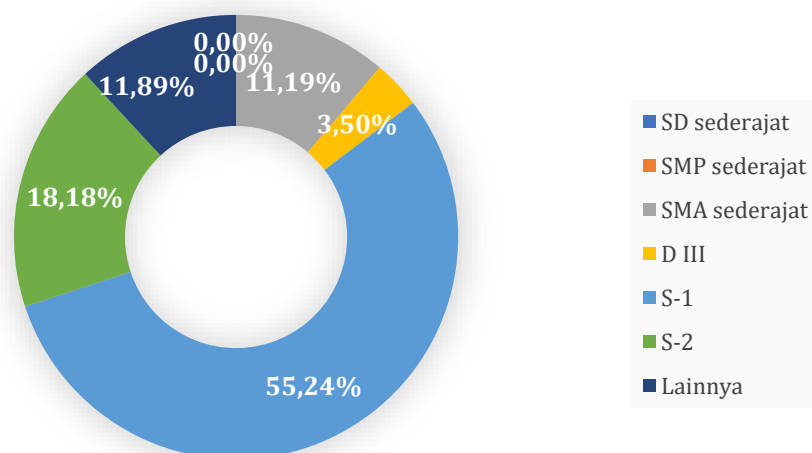
Tabel 3.3 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1	SD sederajat	0
2	SMP sederajat	0
3	SMA sederajat	16
4	D III	5
5	S-1	79
6	S-2	26
7	Lainnya	17
<b>Jumlah</b>		<b>143</b>

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 S-1 s/d S-2 dengan jumlah responden terbanyak yang terdiri dari S1 sebanyak 79 orang responden atau 55,24% dan S-2 sebanyak 26 responden atau 18,18% ini menunjukkan bahwa kunjungan responden dengan pendidikan S-1 dan S-2 mendominasi dalam pengisian kuesioner sedangkan untuk SMA sebanyak 16 responden atau 11,19% serta responden dengan pendidikan lainnya sebanyak 17 responden atau 11,89%, 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.

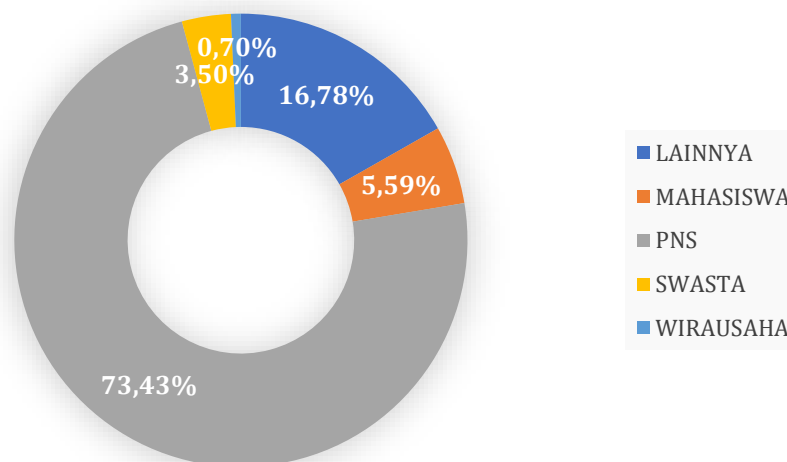
Tabel 3.4 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	105
2	Swasta	5
3	Mahasiswa	8
4	Wirausaha	1
5	Lainnya	24
<b>Jumlah</b>		<b>143</b>

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Berdasarkan Grafik 3.4 di bawah ini, jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang berkunjung ke unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dengan jumlah total sebanyak 143 responden, dengan jumlah responden yang paling terbanyak adalah ASN sebanyak 105 orang atau sebesar 73,43%, responden mahasiswa sebanyak 8 orang atau sebesar 5,59% dan responden lainnya sebanyak 24 orang atau sebesar 16,78%. Responden dari kalangan swasta sebanyak 5 orang atau sebesar 3,50% dan wirausaha sebanyak 1 orang atau 0,70% untuk lebih jelas dapat dilihat pada Grafik 3.4.

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 II Tahun 2021

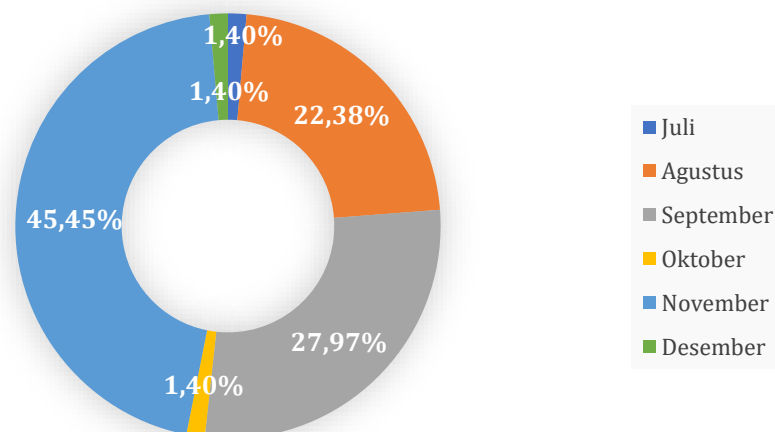
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

No	Bulan	Jumlah Responden
1	Juli	2
2	Agustus	32
3	September	40
4	Oktober	2
5	November	65
6.	Desember	2
<b>Jumlah</b>		<b>143</b>

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun 2021

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat perkembangan waktu penyampaian data kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2021, pada bulan Juli jumlah kuesioner yang tersampaikan sebanyak 2 orang atau 1,40%. bulan Agustus sebanyak 32 orang atau 22,38%, bulan September sebanyak 40 orang atau 27,97%, bulan Oktober sebanyak 2 orang atau 1,40%, bulan November sebanyak 65 orang atau 45,45% sedangkan untuk bulan Desember sebanyak 2 orang atau 1,40%. 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 II Tahun 2021 dapat diuraikan sebagai berikut :

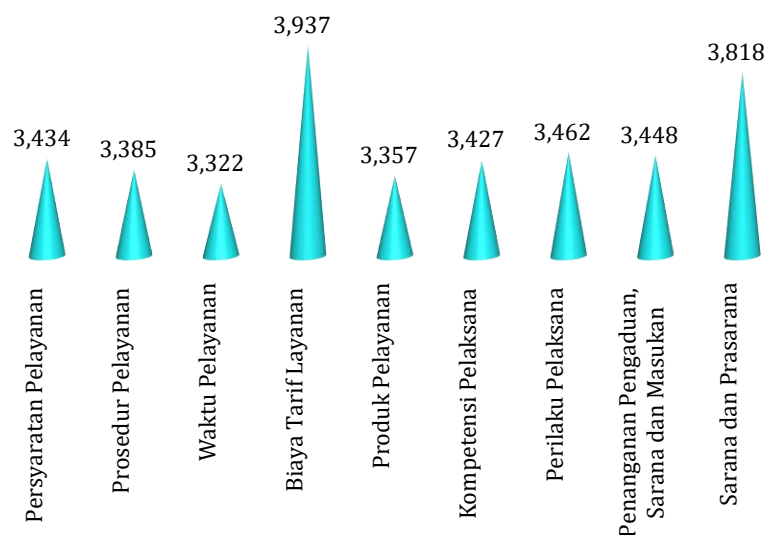
#### a. Kualitas Pelayanan

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

- 1) *Persyaratan pelayanan*, yang merupakan salah satu dalam unsur pelayanan dengan nilai 3,43 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **85,84** 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 3,38 dengan nilai telah dikonversikan sebesar **84,62** dengan kategori **Baik** ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Diskominfo Kota Pontianak dapat dikatakan baik.
- 3) *Waktu pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,32 dengan nilai yang telah konversikan sebesar **83,04** 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 3,94 setelah di konversikan didapati nilai mutu pelayanan sebesar **98,43** 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 3,36 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **83,92** dengan kategori **Baik**, ini menunjukkan bahwa responden menilai produk pelayanan dianggap baik.
- 6) *Kompetensi Pelaksana*, berdasarkan perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,43 dengan nilai mutu **85,66** 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 3,46 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **86,54** 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 3,45 dengan konversi nilai sebesar **86,19** 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 3,82 dengan nilai yang telah di konversi sebesar **95,45** 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 II ini menunjukkan bahwa 7 unsur pelayanan mendapat predikat baik dan 2 unsur pelayanan mendapat predikat sangat baik. ini menunjukkan bahwa pelayanan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak pada semester II 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 tahun 2021 dengan nilai indeks **3,47** Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **86,87**. 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**.

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 II tahun 2021 sebagaimana terlihat pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	25,00	85,84	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,38	25,00	84,62	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,32	25,00	83,04	Baik
U4	Biaya Tarif Layanan	3,94	25,00	98,43	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,36	25,00	83,92	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	25,00	85,66	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	25,00	86,54	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,45	25,00	86,19	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,82	25,00	95,45	Sangat Baik
<b>IKM unit Pelayanan</b>		<b>3,47</b>	<b>25,00</b>	<b>86,87</b>	<b>Baik</b>

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

Jika dianalisis berdasarkan jenis layanan yang diterima oleh responden maka didapat nilai mutu pelayanan pengaduan sebesar **92,25**, layanan informasi sebesar **89,50**, layanan data sebesar **86,75** serta layanan lainnya sebesar **84,25**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel. 3.7.



Tabel 3.7 Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan berdasarkan Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Nilai Unsur Layanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Layanan	Mutu Pelayanan
1	Layanan Pengaduan	3,69	25	92,25	Sangat Baik
2	Layanan Informasi	3,58	25	89,50	Sangat Baik
3	Layanan Data	3,47	25	86,75	Baik
4	Lainnya	3,37	25	84,25	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 II tahun 2021 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Data responden yang di digunakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM) sebanyak 143 orang responden yang di sebarakan pada bulan Juli sampai dengan Desember 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 II tahun 2021 dengan nilai indek **3,47** nilai dikonversikan sebesar **86,87**.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak pada semester II 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 waktu pelayanan dan 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**    D   D   M   M   Y   Y   Y   Y    **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





Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum Tahun 2021  
Semester II

Lampiran 2. Pengolahan Survei 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	4	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3	3	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4
9	4	3	4	4	4	4	3	4	4
10	3	1	2	4	3	3	3	3	4
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	3	3	3	4	4	4	4	3	4
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	4	4	3	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	2	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	4	4	4	4	3	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	3	3	4	3	3	4	4	4



Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum Tahun 2021  
Semester II

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



Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum Tahun 2021  
Semester II

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
92	3	3	3	4	1	3	3	2	1
93	3	3	3	2	1	1	1	1	1
94	3	3	3	4	3	3	3	3	1
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	3	4	3	3	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	2	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	4	4	4	4
101	3	3	4	4	3	4	3	3	4
102	3	3	3	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	4	3	3	4	4
105	4	3	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	4	3	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	4	3	4	3	3	3	2	4
110	4	3	3	4	3	4	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	4	4
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	3	4	3	3	3	4	4
115	4	4	3	4	4	3	4	4	4
116	4	4	4	4	4	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	4	4	3	4	3	4	4
119	3	3	3	4	3	4	4	3	4
120	3	4	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	2	3
122	3	3	3	4	3	3	4	2	1
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	2	3	3	2	3	3	4	2	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4



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

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Snilai/ Unsur</b>	491	484	475	563	480	490	495	493	546	
<b>NRR/ Unsur</b>	3,43	3,38	3,32	3,94	3,36	3,43	3,46	3,45	3,82	
<b>NRR Tertimbang/ Unsur</b>	0,38	0,37	0,37	0,43	0,37	0,38	0,38	0,38	0,42	*) <b>3,47</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										**) <b>86,87</b>
<b>Keterangan :</b>						<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>			
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan						U1	Persyaratan Pelayanan			
- NRR = Nilai rata-rata						U2	Prosedur Pelayanan			
- SKM = Survei 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 = NRR per unsur x 0,11						U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan			
per unsur						U9	Sarana dan Prasarana			
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>						<b>86,87</b>				

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,01 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,00
<b>D</b> (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](mailto:diskominfo@pontianakkota.go.id)

