

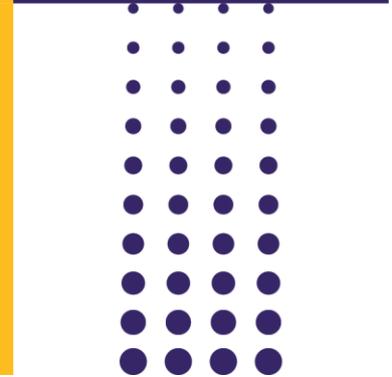
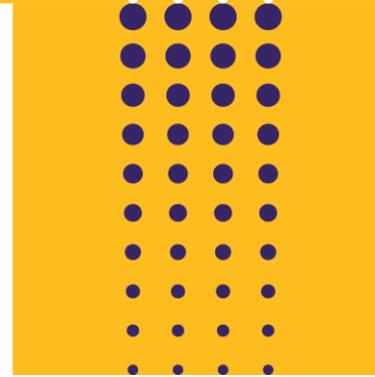
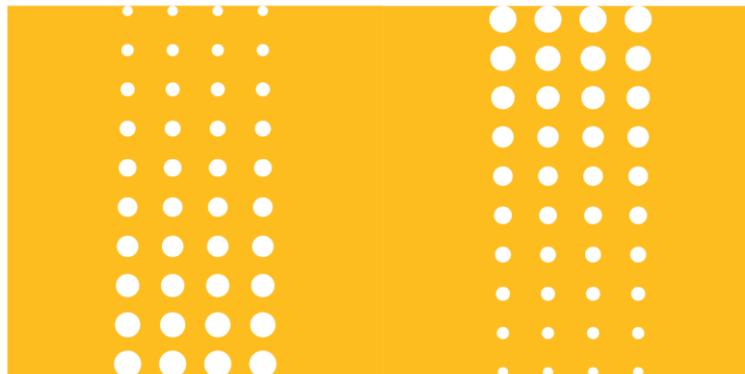
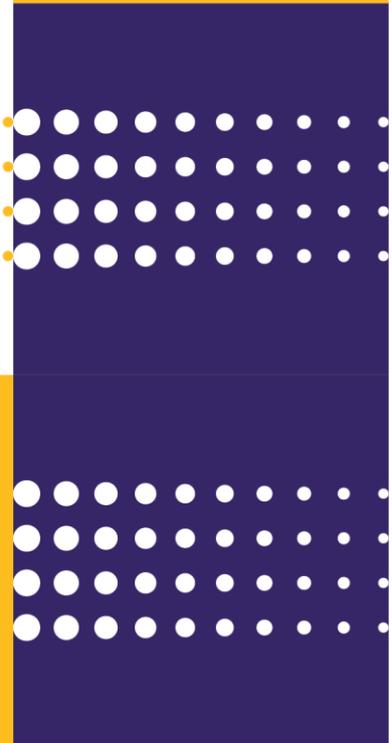
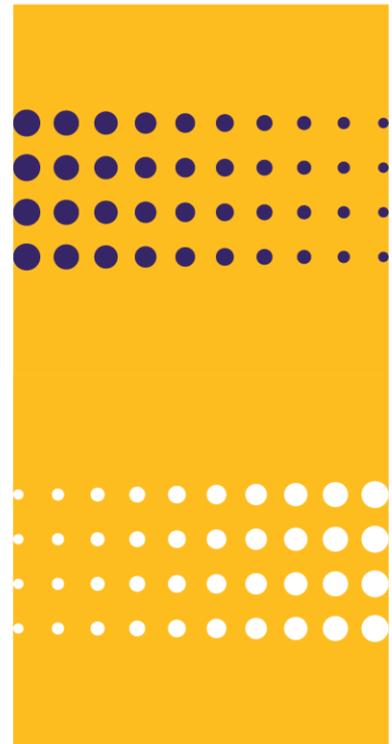


**diskominfo**  
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK TRIWULAN I

# 2024



**Ukuran Buku** : 21 cm x 29,7 cm  
**Jumlah Halaman** : iv + 20 Halaman

## **TIM PENYUSUN**

### **PENGARAH**

Drs. Zulkarnain, M.Si.

### **PENANGGUNG JAWAB**

Edy Purwanto, S.E., M.E

### **PENYUNTING**

Iswandi, 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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 terhadap Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 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 Triwulan I Tahun 2024 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 Triwulan I Tahun 2024 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,      Maret 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA PONTIANAK



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

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>7</b>
1.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>13</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>17</b>
1. Kuesioner .....	17
2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat .....	18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024.....	6
Tabel 2. Penentuan Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024.....	6
Tabel 3. Karakteristik dan Indikator Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024.....	7
Tabel 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 .....	8
Tabel 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Layanan Pengaduan .....	9
Tabel 6. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Layanan Informasi .....	10
Tabel 7. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Layanan Data .....	11
Tabel 8. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Layanan Lainnya .....	12

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 .....	8
Grafik 2. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Pelayanan Pengaduan.....	9
Grafik 3. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Pelayanan Informasi.....	10
Grafik 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Pelayanan Data.....	11
Grafik 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 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 mengamanatkan 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan sarana *Paper-assisted Personal Interviewing* (PAPI) yaitu menggunakan kuesioner kertas dan *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI) yaitu menggunakan *Google Form* yang disebarakan 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 kuesioner kertas dan di lokasi masing-masing penerima layanan untuk sarana pengumpulan data jenis *Google Form*. 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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2023

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	4
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2024	44
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	4

## 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 jumlah penerima layanan pada layanan yang diberikan, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan informatika Kota Pontianak dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 50 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besarkan sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada Triwulan I adalah 44orang.

Tabel 2. Penentuan Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

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 48 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 Triwulan I Tahun 2024

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	23	52,27
		Perempuan	21	47,73
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	0	0
		SLTP	0	0
		SLTA	7	15,91
		D-I	0	0
		D-II	0	0
		D-III	8	18,18
		S-I/D-IV	24	54,55
		S-2	5	11,36
3	Pekerjaan	PNS	33	75,00
		TNI/Polri	0	0
		Swasta	1	2,27
		Wirausaha	0	0
		Mahasiswa	8	18,18
		Lainnya	2	4,55
4	Jenis Layanan	Layanan Pengaduan	4	9,09
		Layanan Informasi	18	40,91
		Layanan Data	30	68,18
		Lainnya	9	20,45

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

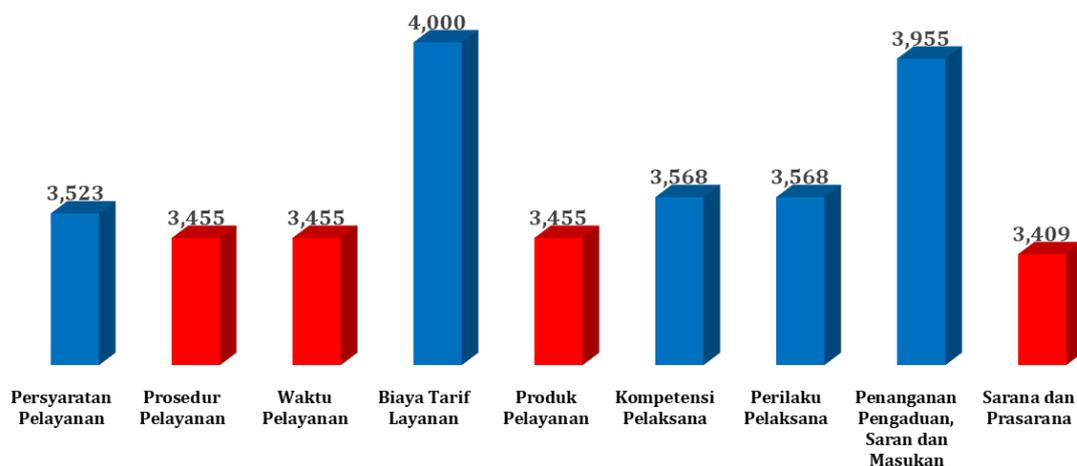
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 menggunakan excel. Diperoleh hasil pengolahan untuk pelayanan secara umum atau secara keseluruhan sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,523	3,455	3,455	4,000	3,455	3,568	3,568	3,955	3,409
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	A	A	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,06 (A atau Sangat Baik)</b>								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

Grafik 1. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

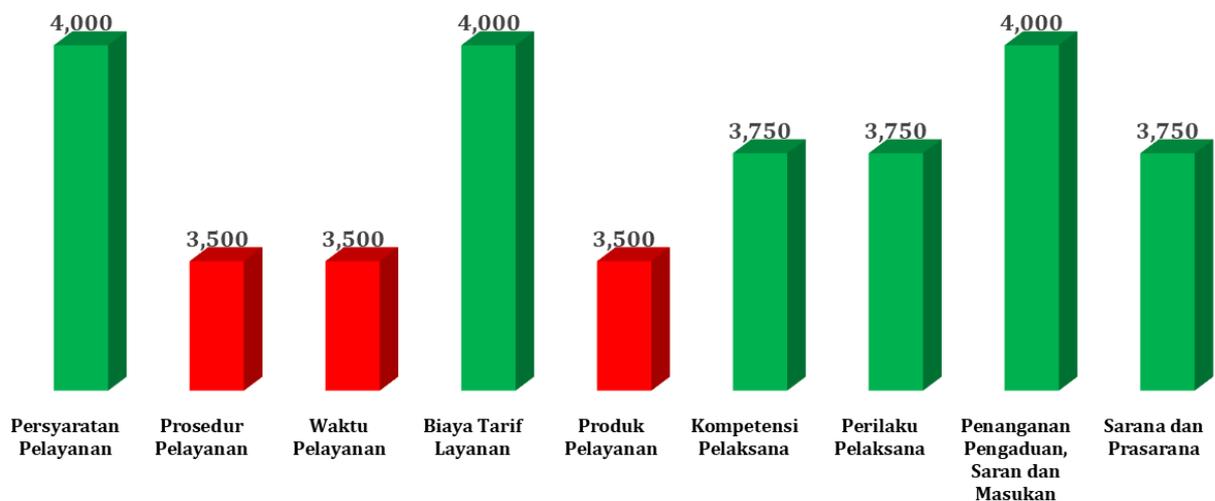
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk jenis layanan pengaduan sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Layanan Pengaduan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	4,000	3,500	3,500	4,000	3,500	3,750	3,750	4,000	3,750
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	B	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>91,44 (A atau Sangat Baik)</b>								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

Grafik 2. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Pelayanan Pengaduan



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

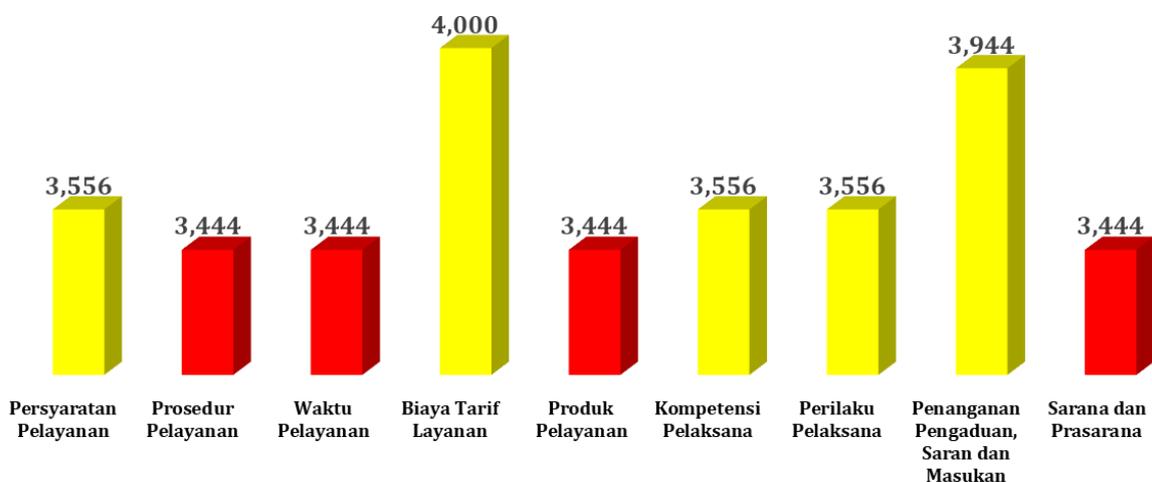
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk jenis layanan informasi sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Layanan Informasi

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,556	3,444	3,444	4,000	3,444	3,556	3,556	3,944	3,444
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	B	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,07 (A atau Sangat Baik)</b>								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

Grafik 3. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Pelayanan Informasi



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

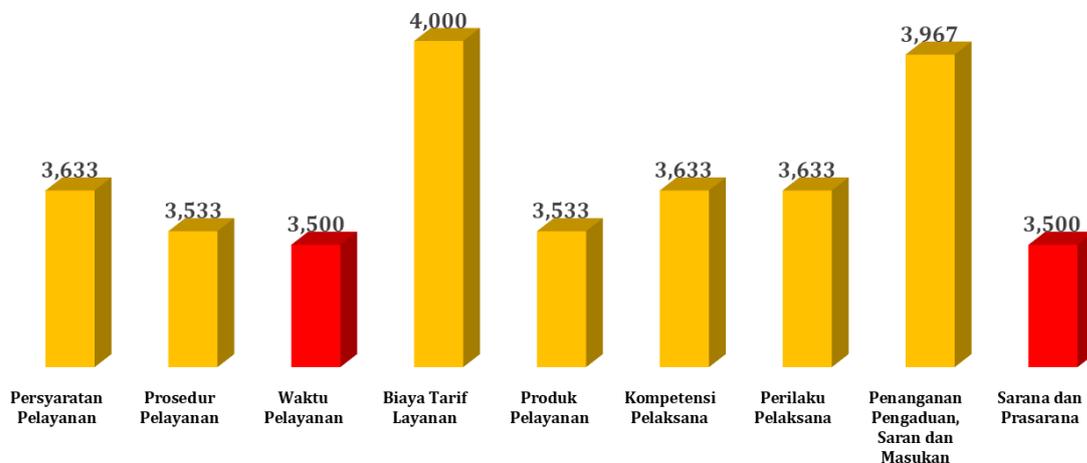
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk jenis layanan data sebagai berikut:

Tabel 7. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Layanan Data

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,633	3,533	3,500	4,000	3,533	3,633	3,633	3,967	3,500
<b>Kategori</b>	A	A	B	A	A	A	A	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>90,14 (A atau Sangat Baik)</b>								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

Grafik 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Pelayanan Data



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

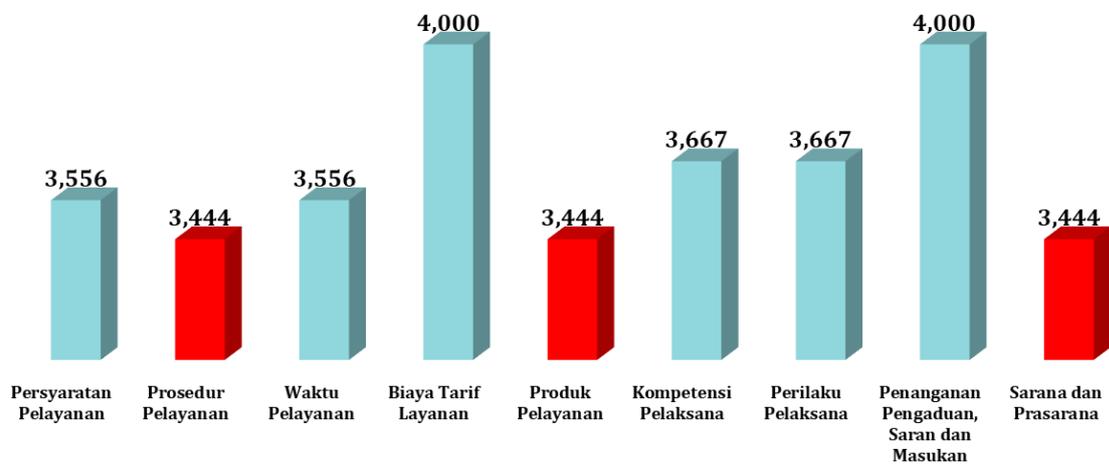
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk jenis layanan lainnya sebagai berikut:

Tabel 8. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Layanan Lainnya

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,556	3,444	3,556	4,000	3,444	3,667	3,667	4,000	3,444
<b>Kategori</b>	A	B	A	A	B	A	A	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,16 (A atau Sangat Baik)</b>								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

Grafik 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024 untuk Jenis Pelayanan Lainnya



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan I Tahun 2024

## **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. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,409. Selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan, prosedur pelayanan, wktu pelayanan dan produk pelayanan yang masing-masing mendapatkan nilai 3,455.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya atau tarif layanan dengan nilai 4,000, penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,955, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana dengan masing-masing mendapatkan nilai 3,568.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan masukan yang masuk melalui pengumpulan data survei kepuasan masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024, diperoleh beberapa saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. “Pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi”
2. “Data yang ada di portal [satudata.pontianak.go.id](http://satudata.pontianak.go.id) kurang update”
3. “Perlu perhatian dan peningkatan sarana dan prasarana”

#### **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.

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

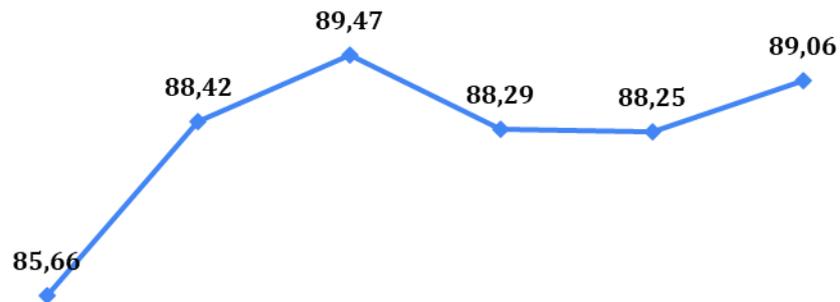
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Melakukan peningkatan terhadap prosedur pelayanan	√				<b>Diskominfo Kota Pontianak</b>
2	<b>Waktu Pelayanan</b>	Melakukan percepatan terhadap proses pelayanan baik di jenis layanan pengaduan, layanan informasi, layanan data dan lainnya	√				<b>Diskominfo Kota Pontianak</b>
3	<b>Produk Pelayanan</b>	Meningkatkan produk pelayanan baik dalam segi kuantitas maupun kualitas	√				<b>Diskominfo Kota Pontianak</b>
4	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Meningkatkan sarana dan prasarana	√				<b>Diskominfo Kota Pontianak</b>

### 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 6:

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



SEMESTER II TAHUN 2022	TRW I TAHUN 2023	SEMESTER I TAHUN 2023	TRW III TAHUN 2023	SEMESTER II TAHUN 2023	TRW I TAHUN 2024
85,66	88,42	89,47	88,29	88,25	89,06

Berdasarkan Grafik 6, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan II Tahun 2022 hingga Triwulan I Tahun 2024 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat selama satu triwulan mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 89,06.
- 2) Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan dan sarana dan prasarana.
- 3) Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi dan harus dipertahankan atau ditingkatkan yaitu biaya atau tarif layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana.

Pontianak,   Maret 2024  
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**

**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	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki-Laki	28	Diploma IV	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	Perempuan	33	Diploma IV	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	Laki-Laki	47	Strata 1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	Perempuan	33	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Perempuan	55	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	Perempuan	49	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	3
7	Perempuan	41	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	Perempuan	43	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	Perempuan	37	SMA/Sederajat	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	Perempuan	45	Diploma IV	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	Perempuan	44	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	Laki-Laki	25	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	Perempuan	47	SMA/Sederajat	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	Laki-Laki	21	Diploma IV	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Laki-Laki	43	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	Laki-Laki	33	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Perempuan	37	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Laki-Laki	27	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Laki-Laki	19	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	Laki-Laki	22	Strata 1	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	Laki-Laki	22	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Laki-Laki	42	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	Laki-Laki	23	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	3	4	3
24	Laki-Laki	29	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Perempuan	27	Strata 1	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	3
26	Perempuan	20	Strata 1	MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	3	4	4
27	Perempuan	26	Strata 1	PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	3
28	Perempuan	30	Strata 1	PNS	3	3	4	4	3	4	3	4	3
29	Laki-Laki	42	SMA/Sederajat	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	Perempuan	35	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	Laki-Laki	27	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Perempuan	45	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	Laki-Laki	25	Strata 1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	3
34	Laki-Laki	26	Strata 2	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	3
35	Laki-Laki	31	Diploma III	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	3
36	Laki-Laki	26	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	3
37	Laki-Laki	42	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Perempuan	37	Strata 1	PNS	3	4	3	4	4	4	3	4	4
39	Perempuan	35	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	Laki-Laki	53	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4

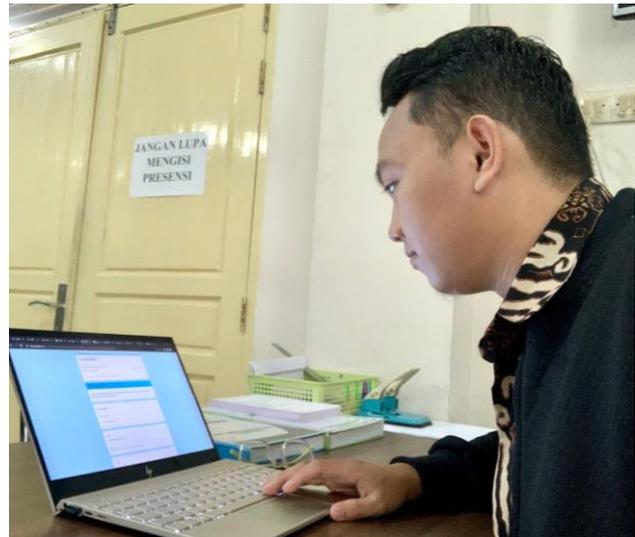
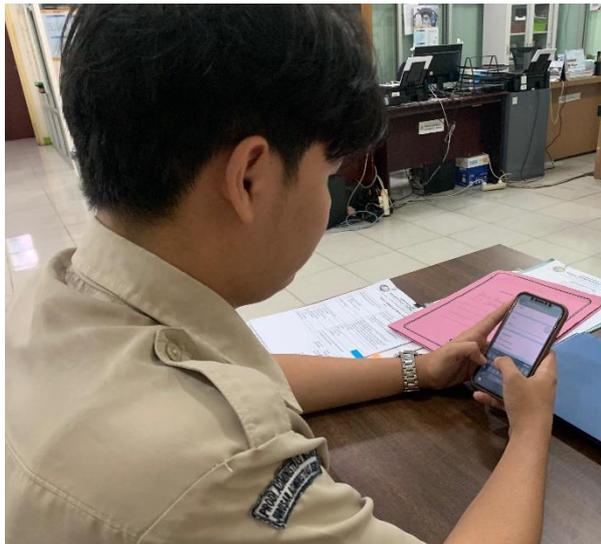
No.	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	Laki-Laki	42	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	Perempuan	20	Diploma IV	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Perempuan	21	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Laki-Laki	32	Diploma III	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Nilai Rata-Rata					3,523	3,455	3,455	4,000	3,455	3,568	3,568	3,955	3,409
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,388	0,380	0,380	0,440	0,380	0,393	0,393	0,435	0,375
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang					3,563								
<b>IKM Unit Pelayanan</b>					<b>89,09</b>								

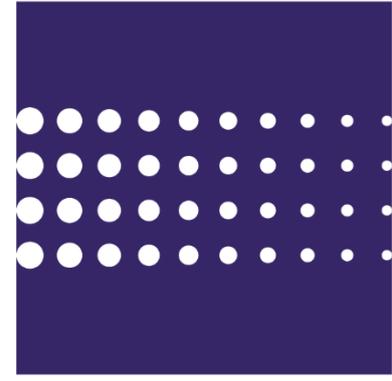
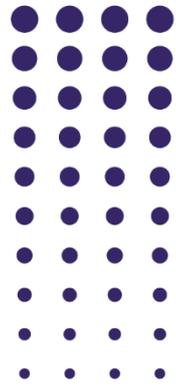
No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	88,07	B
U2	Prosedur Pelayanan	86,36	B
U3	Waktu Pelayanan	86,36	B
U4	Biaya Tarif Layanan	100,00	A
U5	Produk Pelayanan	86,36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	89,20	A
U7	Perilaku Pelaksana	89,20	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,86	A
U9	Sarana dan Prasarana	85,23	B
<b>IKM unit Pelayanan</b>		<b>89,06</b>	<b>A</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





**diskominfo**  
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak



[@diskominfoPontianak](https://www.instagram.com/diskominfoPontianak)



[diskominfo.pontianak.go.id](http://diskominfo.pontianak.go.id)



[diskominfo@pontianak.go.id](mailto:diskominfo@pontianak.go.id)



## Laporan SKM Diskominfo

