



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**SEMESTER II
(JULI s/d DESEMBER)
TAHUN 2019**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI
KOTA PONTIANAK**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2019 terhadap Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika ini dapat diselesaikan. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2019 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2019 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 survey ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2019 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, Juli 2019

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA PONTIANAK,

Ir. H. URAY INDRA MULYA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19610329 198903 1 004



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	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).....	4
BAB II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
B. Kuesioner Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
C. Metode Pengolahan Data	8
D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	9
BAB III ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	11
A. Waktu dan Lokasi	11
B. Pelaksanaan Survei (SKM).....	11
C. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	11
BAB IV PENUTUP.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Rekomendasi	20



DAFTAR TABEL

Tabel.	Judul Tabel	Hal
1.	Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.....	1
2.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan.....	9
3.	Unsur dan Nilai Pelayanan (semester I Januari s/d Juli Tahun 2019)	10
4.	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Umur.....	12
5.	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
6.	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan	13
7.	Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	14
8.	Waktu Penyampaian Kuesioner (semester I Januari s/d Juni Tahun 2019)	15
9.	Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan.....	18



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
1.	Grafik Waktu Penyampaian Kuesioner Kepada Responden.....	12
2.	Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
3.	Grafik jumlah Responden berdasarkan pendidikan.....	14
4.	Grafik jumlah Responden berdasarkan pekerjaan	15
5.	Grafik Waktu Penyampaian Kuesioner Kepada Responden	16
6.	Grafik Nilai unsur pelayanan.....	17



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Hal
1.	PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN.....	-



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 72 Tahun 2016 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 Walikota 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 persandian dan bidang Statistik dengan tolok ukur pelayanan publik di Pontive Center dengan menyediakan satu Aplikasi untuk semua layanan publik Gencil dengan aplikasi yang dirancang untuk memudahkan semua layanan kepada masyarakat. Aplikasi ini memiliki enam fitur informasi, yaitu Kuliner, Berita, Event, Cari Tempat, Harga Pangan, dan e-Lawar. Gencil bisa diunduh dengan sangat mudah lewat *smartphone* melalui Play Store ataupun App Store. 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 dikenal dengan nama e-Lawar. 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 2019 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 tetang 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 72 Tahun 2016 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 publik yang diselenggarakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
2. Mem peroleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat maupun instansi/unit terkait selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
3. Sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat/ unit terkait di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
4. Sumber informasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat tentang layanan pontive center.

D. Metode Penelitian Periode Survei

Metode penelitian dalam survei kepuasan masyarakat survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

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

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

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

dimana

S = jumlah sampel

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



taraf kesalahan bisa 1%, 5% 10%
N = populasi
P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
d = 0,0

E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak tahun 2019 di laksanakan secara swakelola yang dengan membentuk Tim Survei beranggotan yang terdiri dari :

1. *Penanggung Jawab/Pengarah* dalam kegiatan survey ini, adalah dengan jabatan Sekretaris Dinas dengan tugas mengarahkan dan bertanggungjawab terhadap seluruh proses survei kepuasan masyarakat (SKM).
2. *Ketua* dalam kegiatan survey ini dengan jabatan Kasubbag Perencanaan dan Keuangan dengan tugas mengelola kegiatan secara terknis dan menyeluruh.
3. *Sekretaris* dalam kegiatan survei ini dengan jabatan Kasubbag. Umum dan Aparatur dengan tugas mengkoordinasikan survei dan menyusun laporan survei kepuasan masyarakat (SKM) Diskominfo tahun 2019 (semester II).
4. *Anggota* merupakan unsur dari seluh staf yang ada di bagian Sekretariat Diskominfo sebanyak 7 orang dengan tugas untuk menyampaikan dan mengupulakan kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) Diskominfo tahun 2019 (semester II).
5. *Sekretariat* survei kepuasan masyarakat (SKM) Diskominfo tahun 2019 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 2019 merupakan satu rencana yang berisikan waktu dan urutan dalam melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) di lingkungan Diskominfo Kota Pontianak, untuk jadwal survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :



Tabel. 1
Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019
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)																
-	Penyusunan Kuesioner (SKM)																
-	Penetapan Responden (SKM)																
B	<i>Penyampaian Kuesioner</i>																
-	Penyampaian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)																



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



BAB II

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**, Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**, Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**, Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**, Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**, Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**, Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

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

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



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

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

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

Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

C. Metode Pengolahan Data

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur



pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

SKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	x	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
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

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 survey 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 .3
Unsur dan Nilai Pelayanan
(semester II Juli s/d Desember Tahun 2019)
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	370
2.	Prosedur Pelayanan	363
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	346
4.	Biaya Tarif Pelayanan	441
5.	Produk Pelayanan	360
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	370
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	383
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	369
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	405

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 :
 $(3,790 \times 0,11) + (3,740 \times 0,11) + (3,710 \times 0,11) + (3,560 \times 0,11) + (3,660 \times 0,11) + (3,750 \times 0,11) + (3,660 \times 0,11) + (3,700 \times 0,11) + (3,790 \times 0,11)$
 $= 3,670$ berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,756 \times 25 = 93,90$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak : *Sangat Baik*



BAB III

ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Waktu dan Lokasi

Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dilaksanakan dalam waktu 6 (enam) bulan mulai tanggal 1 Juli s/d 31 Desember 2019 atau semester II (dua) dengan lokasi di unit pelayanan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

Unit pelayanan Pontive Center yang merupakan satu aplikasi untuk semua layanan publik Gencil adalah aplikasi yang dirancang untuk memudahkan semua layanan kepada masyarakat. Aplikasi ini memiliki enam fitur informasi, yaitu Kuliner, Berita, Event, Cari Tempat, Harga Pangan, dan e-Lawar. Gencil bisa diunduh dengan sangat mudah lewat *smartphone* melalui Play Store ataupun App Store. Dengan mengunduh aplikasi ini, masyarakat bisa mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan.

B. Pelaksanaan Survei (SKM)

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

Mengingat banyaknya populasi yang menjadi target survey, maka dilakukan sampel dengan cara menggunakan *random sampling* (acak) Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden untuk Semester II ini sebanyak 115 responden.

C. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di unit pelayanan Pontive Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak pada semester II (dua) Juli s/d Desember tahun 2019 dapat di uraikan hasilnya sebagai berikut :

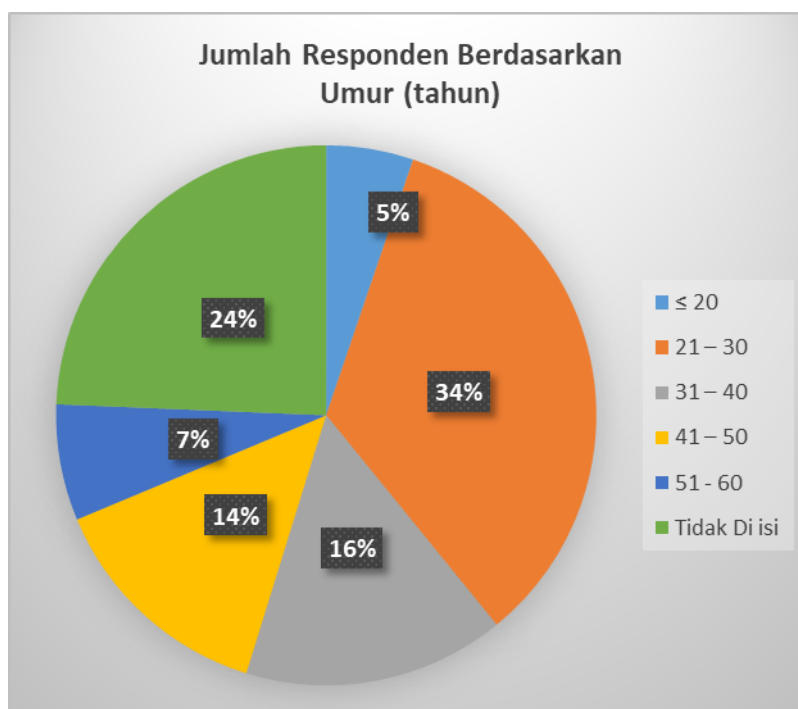
1. Analisis Responden

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

Tabel .4
Rekapitulasi Data Responden
Berdasarkan Umur (tahun)

No	Jenis Data	Jumlah
1	Umur (tahun)	
a.	≤ 20	6
b.	21 – 30	39
c.	31 – 40	18
d.	41 – 50	16
e.	50 – 60	8
f.	Tidak di isi	28
	Total	115

Berdasarkan rekapitulasi data responden pelayanan di Pontive Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berusia diantara 21 s/d 40 tahun dengan persentase 34% dan 16% sedangkan berusia di bawah 20 tahun atau sebanyak 6 responden atau 5% dan untuk umur 41 - 60 tahun sebanyak 24 orang atau 14% dan 7% serta responden yang tidak mengisi sebanyak 28 orang dengan persentase 24% untuk melihat responden berdasarkan umur sebagaimana terlihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Grafik Waktu Penyampaian Kuesioner Kepada Responden

Dalam penyampaian kuesioner terhadap layanan di Pontive Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan di dominasi oleh laki – laki sebanyak 62 orang responden dari total sebanyak 115 orang, untuk responden perempuan yang berkunjung sebanyak 50 orang dan responden yang tidak mengisi sebanyak tiga orang sebagaimana dapat di lihat pada tabel 5 Di bawah ini.

Tabel .5
Rekapitulasi Data Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Data	Jumlah
a.	Laki - laki	62
b.	Perempuan	50
c.	Tidak Di isi	3
	<i>Total</i>	<i>115</i>

Dari tampilan gambar 3.2 grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin bahwa 54% jenis kelamin responden laki – laki mendominasi dalam pengisian kuesioner dan untuk perempuan sebanyak 43% serta tidak mengisi data jenis kelamin tersedia dalam lembaran kuesioner SKM sebanyak 3% responden pada semester ke II (dua) sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah.



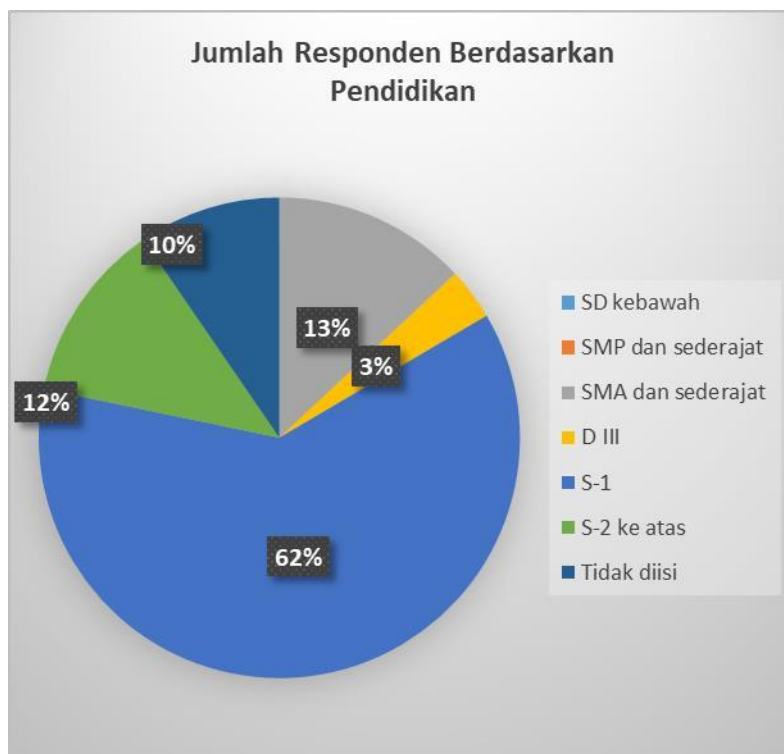
Gambar 3.2 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengisian kuesioner terhadap unit layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dengan pendidikan S-1 yang mendominasi dan untuk pendidikan SD dan SPM tidak terdapat responden yang mengisi kuesioner sebagaimana tergambar pada tabel 6 di bawah ini,

Tabel .6
Rekapitulasi Data Responden
Berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Data	Jumlah
a.	SD kebawah	0
b.	SMP dan sederajat	0
c.	SMA dan sederajat	15
d.	D III	4
f.	S-1	71
g.	S-2 ke atas	14
h.	Tidak diisi	11
	Total	115

Dalam melihat perkembangan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dari grafik menunjukkan bahwa responden pendidikan SMA s/d S-1 dengan jumlah responden terbanyak yang terdiri dari S1 sebanyak 71 orang responden atau 62% dan SMA sebanyak 15 responden atau 13% ini menunjukkan bahwa kunjungan responden dengan pendidikan S-1 dan SMA mendominasi dalam pengisian kuesioner sedangkan untuk S-2 sebanyak 12% serta responden yang tidak mengisi data responden berdasarkan pendidikan sebanyak 10%, untuk melihat perkembangan responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



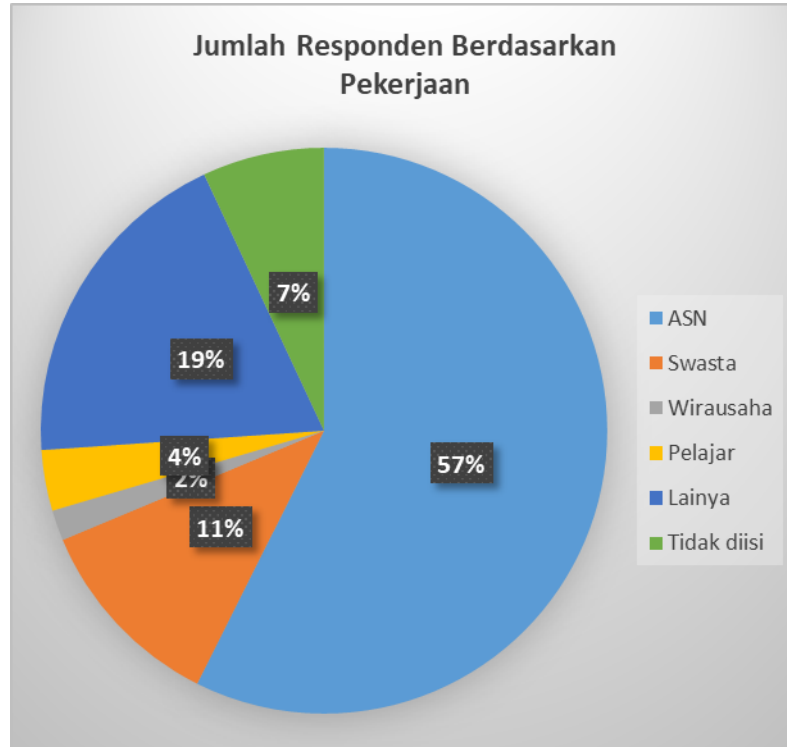
Gambar 3.3 Grafik jumlah Responden berdasarkan pendidikan

Kunjungan responden ke unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak berdasarkan pekerjaan yang didominasi oleh Karyawan, ASN dan jumlah responden yang tidak mengisi data merupakan jumlah responden paling sedikit, ini dapat dilihat dari tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7
Rekapitulasi Data Responden
Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Data	Jumlah
a.	ASN	66
b.	Swasta	13
c.	Wirausaha	2
d.	Pelajar	4
e.	Lainya	22
f.	Tidak diisi	8
	Total	115

Berdasarkan gambar 3.4 di bawah ini, jumlah responden berdasarkan pekerjaan yang berkunjung ke unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dengan jumlah total sebanyak 115 responden, dengan jumlah responden yang paling terbanyak adalah ASN sebesar 57% dan paling sedikit sebesar 2% untuk Wirausaha, untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.4 Grafik jumlah Responden berdasarkan pekerjaan

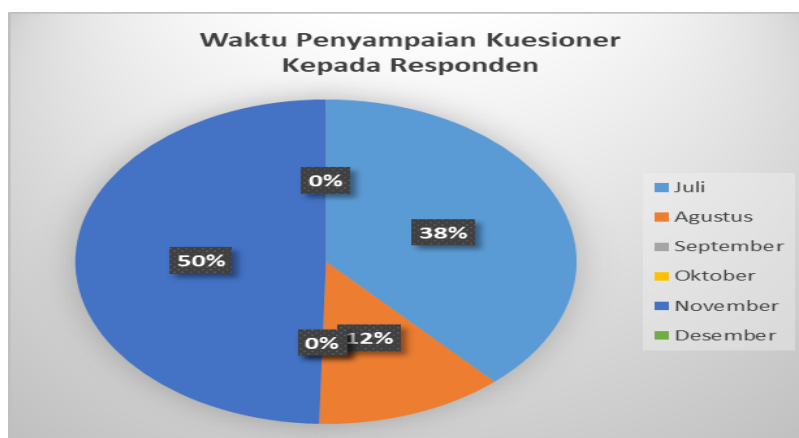
2. Waktu Penyampaian Kuesioner Responden

Waktu penyampaian data kuesioner kepada responden atau masyarakat dari bulan Januari s/d Juni tahun 2019 dengan jumlah total responden sebanyak 115 orang responden. Penyampaian kuesioner dilaksanakan setiap bulan selama hari kerja sebagaimana tergambar pada tabel 8 di bawah ini.

Tabel .8
Waktu Penyampaian Kuesioner
(semester II Juli s/d Desember Tahun 2019)
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

No	Bulan	Jumlah Responden
1	Juli	44
2	Agustus	14
3	September	0
4	Oktober	0
5	November	57
6.	Desember	0
	Jumlah	115

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat perkembangan waktu penyampaian data kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester kedua tahun 2019, pada bulan Juli dan bulan Agustus jumlah kuesioner yang tersampaikan sebanyak 44 responden atau 38% Juli dan Agustus sebanyak 14 atau 12%, ini di sebabkan karena di bulan Juli dan Agustus ini disebabkan karena pada bulan Juli dan Agustus awal tahun sehingga masyarakat belum maksimalnya kunjungan responden ke unit pelayanan Diskominfo, sedangkan jumlah bulan dengan penyampaian kuesioner terbanyak yaitu bulan November dengan jumlah sebanyak 57 responden atau 50% dan untuk bulan September, Oktober dan Desember sebanyak 0 responden atau 0%. Di lihat dari waktu penyampaian kuesioner dapat di lihat bahwa kunjungan masyarakat di unit – unit pelayanan Diskominfo Kota Pontianak sebagaimana gambar 3.5 di bawah ini.



Gambar 3.5 Grafik Waktu Penyampaian Kuesioner Kepada Responden



3. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

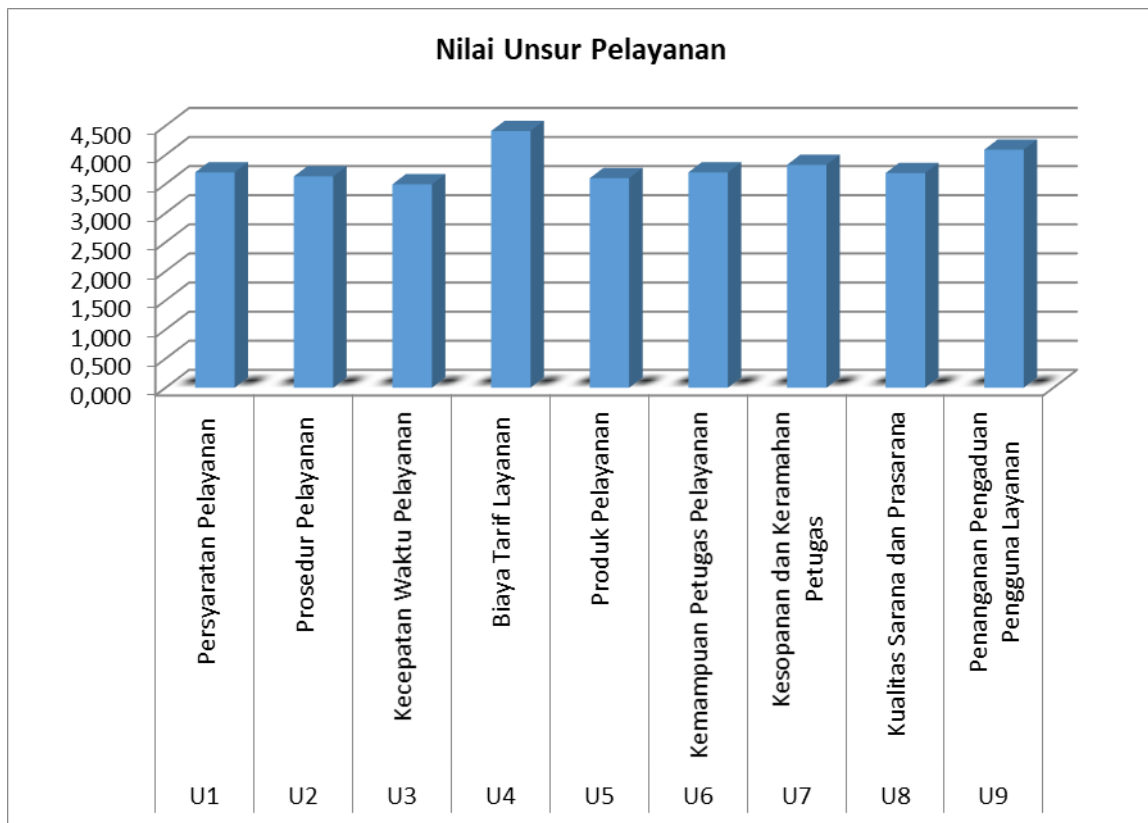
Dalam menyusun analisis survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak pada semester II (Juli s/d Desember) tahun 2019 dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan

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

- 1) *Persyaratan pelayanan*, yang merupakan salah satu dalam unsure pelayanan dengan nilai 3,700 telah dikonversikan didapat nilai sebesar **92,50** dengan kategori **Sangat 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 3,630 dengan nilai telah dikonversikan sebesar **90,75** dengan kategori **Sangat Baik** ini menunjukan bahwa prosedur pelayanan di Diskominfo Kota Pontianak dapat dikatakan baik.
- 3) *Kecepatan Waktu pelayanan*, dari hasil survei kepuasan masyarakat waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3,495 dengan nilai yang telah konversikan sebesar **87,37** dengan mutu pelayanan di kategorikan **Sangat Baik** ini menunjukkan bahwa waktu dalam melaksanakan pelayanan dapat di kategorikan baik.
- 4) *Biaya Tarif Layanan*, berdasarakan hasil survei dengan nilai unsur pelayanan sebesar 4,410 setelah di konversikan didapati nilai mutu pelayanan sebesar **110,25** 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 3,600 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **90,00** dengan katategori **Sangat Baik**, ini menunjukan bahwa responden menilai produk pelayanan dianggap baik.
- 6) *Kemampuan Petugas Pelayanan*, berdasarkan perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,700 dengan nilai mutu **92,50** yang dapat di kategorikan **Sangat Baik**, ini menunjukkan bahwa kemampuan, wawasan dan sikap pelaksana unit pelayanan Diskominfo Kota Pontianak dapat di anggap baik.
- 7) *Kesopanan dan Keramahan Petugas*, dari hasil perhitungan SKM nilai unsur pelayanan sebesar 3,830 dengan nilai mutu pelayanan setelah di konversikan sebesar **95,75** dengan katategori **Sangat Baik**, ini menunjukan bahwa responden menilai perilaku pelaksana pelayanan dianggap baik.

- 8) *Kualitas Sarana dan Prasarana*, dari hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,690 dengan konversi nilai sebesar **92,25** dengan kategori *Sangat Baik*, ini menunjukkan bahwa responden menilai penanganan pengaduan, sarana dan masukan dalam pelayanan dapat di anggap baik.
- 9) *Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan*, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat nilai unsur pelayanan sebesar 4,091 dengan nilai yang telah di konversi sebesar **102,27** dengan kategori *Sangat Baik*, ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan di Diskominfo Kota Pontianak dapat di katakan sangat baik.



Gambar 3.6 Grafik Nilai unsur pelayanan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada semester II menunjukkan bahwa 9 unsur pelayanan mendapat predikat *Sangat Baik*. ini menunjukkan bahwa pelayanan di unit – unit pelayanan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

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



Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak untuk Semester II (Juli s/d Desember) tahun 2019 dengan nilai indeks **3,756**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **93,90**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak adalah **A**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak adalah **Sangat Baik**.

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

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,756 \times 25 = 93,90$
- 2) Mutu Pelayanan A
- 3) Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak **“Sangat 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 2019 sebagaimana terlihat pada tabel 8 Di bawah ini.

Tabel. 9
Hasil Kuesioner Evaluasi Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,700	25,00	92,50	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,630	25,00	90,75	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,495	25,00	87,37	Sangat Baik
U4	Biaya Tarif Layanan	4,410	25,00	110,25	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,600	25,00	90,00	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,700	25,00	92,50	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,830	25,00	95,75	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,690	25,00	92,25	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	4,091	25,00	102,27	Sangat Baik
	IKM unit Pelayanan	3,670	25,00	93,90	Sangat Baik



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 (Juli s/d Desember) tahun 2019 dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Data responden yang di pergunakan dalam survei kepuasan masyarakat (SKM) sebanyak 115 orang responden yang di sebarakan pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2019.
2. Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada 9 (sembilan) unsur pelayanan di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak di berpredikat *Sangat Baik*.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak untuk Semester II (Juli s/d Desember) tahun 2019 dengan nilai indek **3,756** nilai dikonversikan sebesar **93,90**.
4. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pontianak pada semester II kategori **Sangat 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 1 (satu) unsur Waktu Pelayanan karena nilainya masih di bawah sembilan puluh persen.
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

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

NAMA INSTANSI / : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 UNIT PELAYANAN : KOTA PONTIANAK
 ALAMAT : JLN. RAHADI OESMAN No. 3
 TELP / FAX. : _____

I. DATA MASYARAKAT (Responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden :	_____	
Umur :	_____ Tahun <input type="checkbox"/>	
Jenis kelamin :	1. Laki-Laki <input type="checkbox"/>	2. Perempuan <input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir :	1. SD Kebawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input type="checkbox"/> 3. SLTA <input type="checkbox"/>	4. D1-D3-D4 <input type="checkbox"/> 5. S1 <input type="checkbox"/> 6. S2 ke Atas <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Umum :	1. PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> II. Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> III. Wiraswasta/Usahawan <input type="checkbox"/>	IV. Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> V. Lainnya <input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/ PENGUMPUL DATA

Nama : _____

NIP / Data Lain : _____

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

		P *)			P *)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan ramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang jenis pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

Keterangan : P*) = Nilai Pendapat Masyarakat / RESPONDEN (Diisi oleh Petugas)

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

: DISKOMINFO KOTA PONTIANAK

ALAMAT

: Jl. Rahadi Usman No. 3 Komplek Kantor Walikota Pontianak

Tlp/Fax.

: 0561 - 733040

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3
15	3	4	3	4	3	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	4	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	3	3	3	4	3	4	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	4	3	3	3	3	4	4
27	3	2	2	4	3	2	3	2	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3
31	3	4	3	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	2	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	2	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	3	3	4
38	3	4	4	4	3	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	4	3	3	3	3	3	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	1	3	3	2	2	3	2	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	2	3	3	2	2	4	2
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	4	3	4	3	3	4	4	3
49	4	4	4	4	3	3	4	4	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

50	3	3	2	4	3	3	3	2	2
51	3	4	4	4	4	3	3	4	3
52	3	3		3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	4	4	3	4	4
55	4	4	3	4	4	3	3	3	4
56	4	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	4	4	3	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	2	3
60	3	3	2	4	1	2	3	3	3
61	3	3	2	4	3	3	3	3	3
62	3	3	2	4	2	2	2	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	3	3	4	3	4	4	3	4
68	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	3	4	3	4	3	4	3	2	4
70	3	3	3	4	4	3	4	4	4
71	4	3	3	4	3	4	4	3	3
72	3	3	3	4	2	3	3	3	3
73	3	3	3	4	2	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	2	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	1	3	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	4	4	3	4	3	3	4	4	4
82	3	4	4	4	3	4	4	4	4
83	3	3	3	4	3	4	4	4	4
84	4	3	3	4	3	3	3	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	4	3	3	4	3	3	4	3	4
87	3	2	3	4	3	2	3	3	1
88	3	2	3	4	3	3	2	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	4	3	4
91	4	4	3	4	4	3	4	4	4
92	3	3	2	4	3	3	3	2	3
93	4	3	3	4	4	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

95	3	4	2	4	3	3	2	3	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	2	3	2	2	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
103	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
108	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
111	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
113	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
115	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
SNilai /Unsur	370	363	346	441	360	370	383	369	405	
NRR/ Unsur	3,700	3,630	3,495	4,410	3,600	3,700	3,830	3,690	4,091	
NRR tertbg/ unsur	0,407	0,399	0,384	0,485	0,396	0,407	0,421	0,406	0,450	*) 3,756

IKM Unit pelayanan

) **93,901

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan
U4	Biaya Tarif Layanan
U5	Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

SKM UNIT PELAYANAN : 93,90

Mutu Pelayanan :

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