



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PONTIANAK**

2022



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PPID
KOTA PONTIANAK

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

**SATU DATA
PONTIANAK**

JePin
Jendela Pontianak Integrasi

Ukuran Buku : 21 cm x 29,7 cm
Jumlah Halaman : iv + 22 Halaman

TIM PENYUSUN

PENGARAH

Drs. Zulkarnain, M.Si.

PENANGGUNG JAWAB

Drs. Herry Noviar Ahyani, M.Si.

PENYUNTING

Iswandi, S.Sos.

Vivi Salmiarni, S.Sos.

PENULIS

Abang Yogi Pratama, S.Stat.

PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Abang Yogi Pratama, S.Stat.

DESAIN COVER DAN LAYOUT

Abang Yogi Pratama, S.Stat.

SEKRETARIAT

Suhaimah, S.Sos.

Yanti, S.E.

Nurul Huda Rimadhanti, A.Md.

Samsullasmin

Nonny Mayasari

Yogi, S.Kom.

Dwina Admella Y, S.Kom.

DITERBITKAN OLEH

©Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

DICETAK OLEH

CV. Alfatih Putra Pertama

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 terhadap Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika ini dapat diselesaikan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat diketahui Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

Adapun tujuan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, selain itu juga untuk mendapatkan informasi tentang unsur-unsur apa saja dalam penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sehingga hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 ini belumlah menunjukkan tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan. Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya upaya peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah di masa yang akan datang.

Pontianak, Oktober 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PONTIANAK

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
1.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
4.1 Analisis Permasalahan atau Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	18
1. Kuesioner	18
2. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat	19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	22

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022	8
Grafik 2. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Pengaduan.....	9
Grafik 3. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Informasi.....	10
Grafik 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Data.....	11
Grafik 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Lainnya	12
Grafik 6. Tren Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Diskominfo Kota Pontianak	16

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 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu pertriwulan setiap tahunnya. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	2
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2022	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2022	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2022	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

Tabel 2. Penentuan Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 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 III Tahun 2022

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	60	60,00%
		Perempuan	40	40,00%
2	Pendidikan	SD Ke Bawah	4	4,00%
		SLTP	0	0,00%
		SLTA	26	26,00%
		D-I	1	1,00%
		D-II	0	0,00%
		D-III	20	20,00%
		S-I/D-IV	42	42,00%
		S-2	7	7,00%
3	Pekerjaan	PNS	32	32,00%
		TNI/Polri	0	0,00%
		Swasta	8	8,00%
		Wirausaha	3	3,00%
		Mahasiswa	26	26,00%
		Lainnya	31	31,00%
4	Jenis Layanan	Layanan Pengaduan	46	22,22%
		Layanan Informasi	71	34,30%
		Layanan Data	67	32,37%
		Lainnya	23	11,11%

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

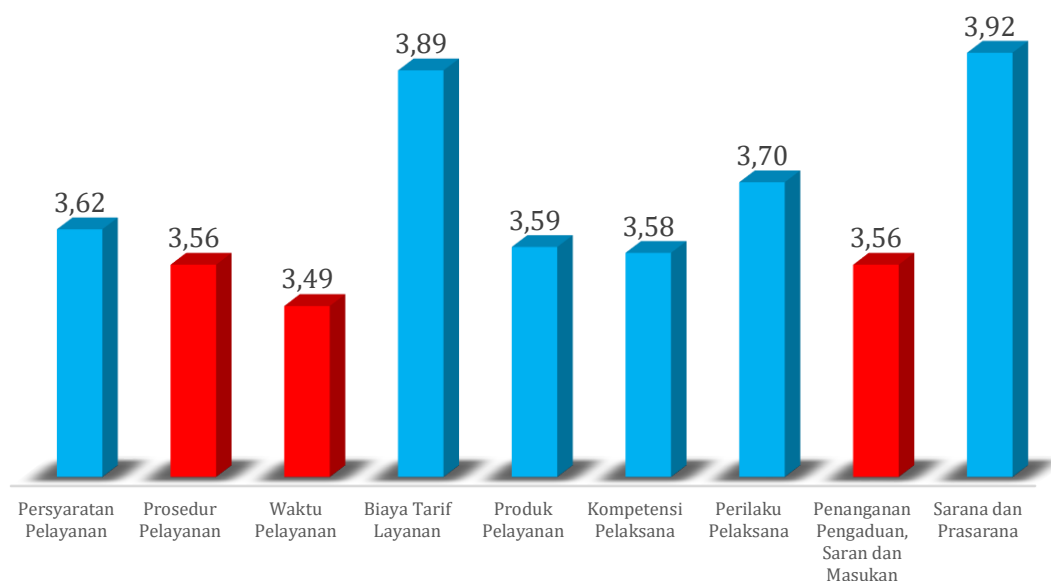
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 menggunakan excel. Diperoleh hasil pengolahan untuk pelayanan secara umum atau secara keseluruhan sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,62	3,56	3,49	3,89	3,59	3,58	3,70	3,56	3,92
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,50 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

Grafik 1. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

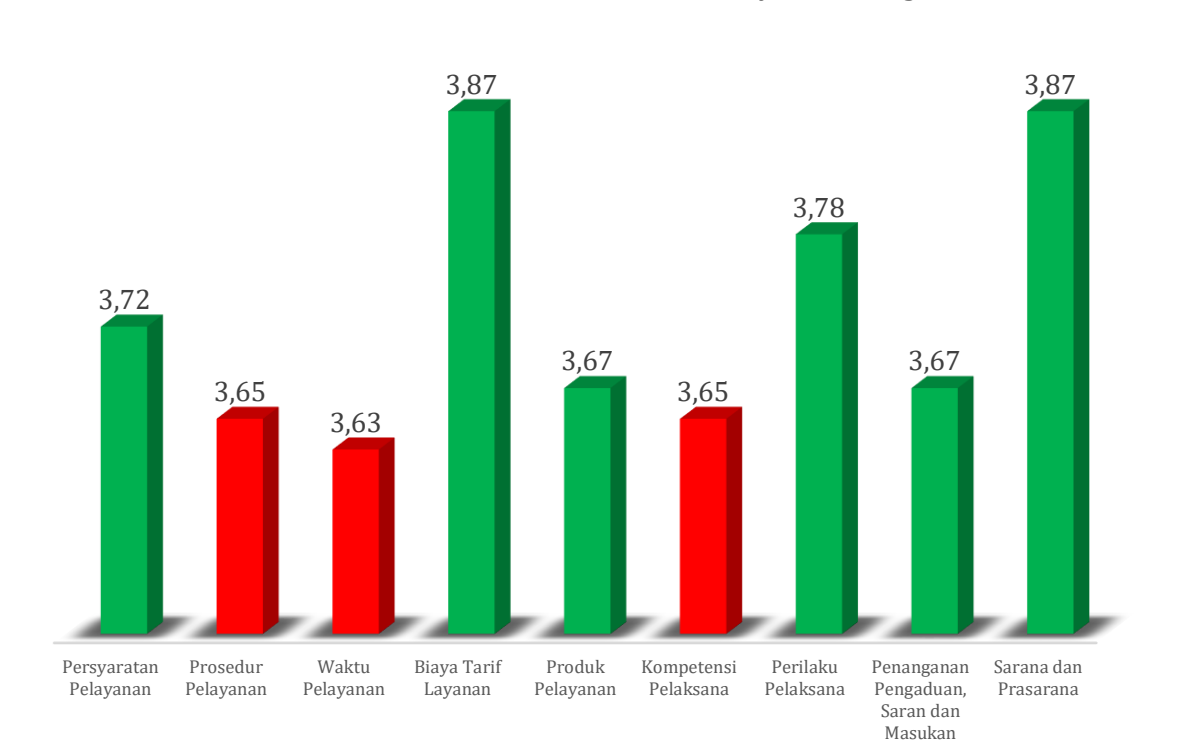
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk jenis layanan pengaduan sebagai berikut:

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,72	3,65	3,63	3,87	3,67	3,65	3,78	3,67	3,87
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,18 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

Grafik 2. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Pengaduan



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

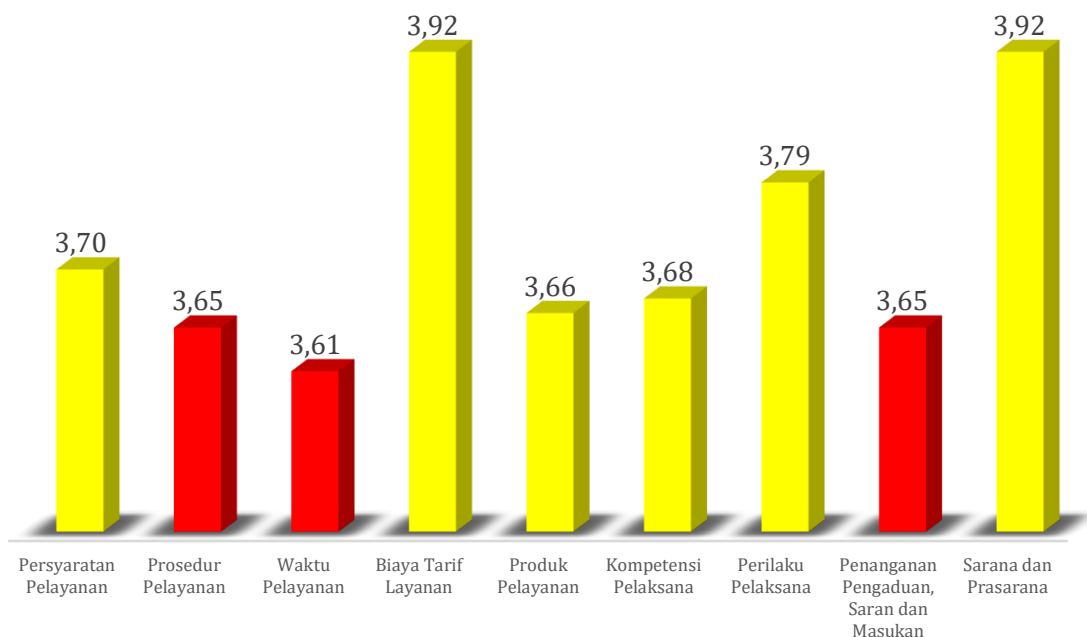
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk jenis layanan informasi sebagai berikut:

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,70	3,65	3,61	3,92	3,66	3,68	3,79	3,65	3,92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,30 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

Grafik 3. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Informasi



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

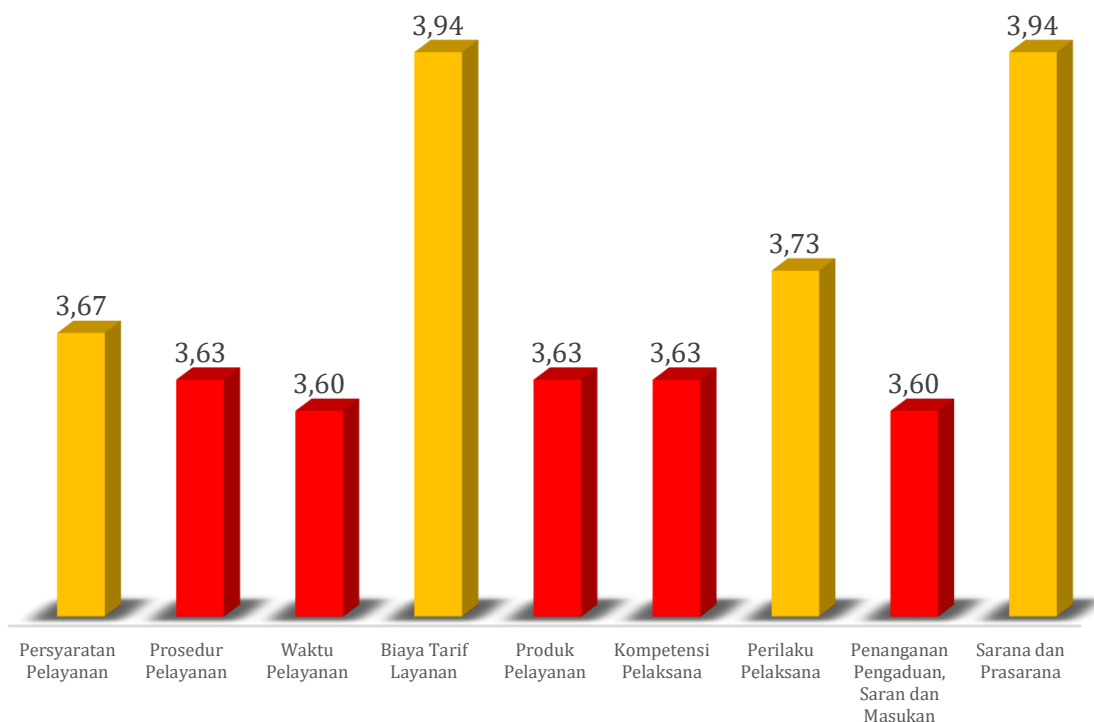
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk jenis layanan data sebagai berikut:

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,63	3,60	3,94	3,63	3,63	3,73	3,60	3,94
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,74 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

Grafik 4. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Data



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

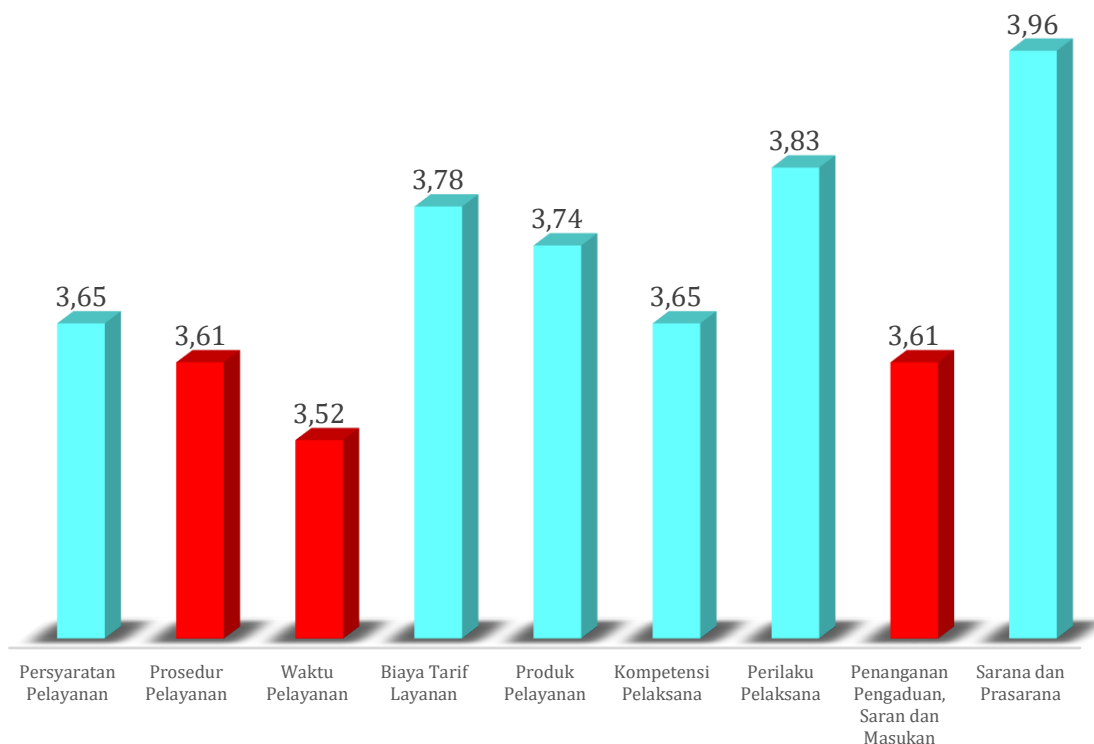
Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk jenis layanan lainnya sebagai berikut:

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,65	3,61	3,52	3,78	3,74	3,65	3,83	3,61	3,96
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,71 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

Grafik 5. Nilai Unsur Pelayanan pada Diskominfo Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022 untuk Jenis Pelayanan Lainnya



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Triwulan III Tahun 2022

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan atau Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,49. Selanjutnya prosedur layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai masing-masing 3,56.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 3,92, biaya atau tarif layanan 3,89 dan perilaku pelaksana dengan nilai 3,70.

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang diperoleh dari pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022, diperoleh beberapa nilai pada tiap unsur yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu pada unsur pelayanan:

1. Terdapat tujuh responden yang mengisi di beberapa unsur penilaian dengan nilai kurang baik atau nilai 2 dan nilai tidak baik atau nilai 1 pada kuesioner.
2. Unsur persyaratan pelayanan ada tiga orang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner.
3. Unsur prosedur pelayanan ada empat orang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner.
4. Unsur waktu pelayanan ada tiga orang yang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner dan satu orang yang memberikan nilai kurang atau nilai 1 pada kuesioner.
5. Unsur biaya layanan ada tiga orang yang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner dan satu orang yang memberikan nilai kurang atau nilai 1 pada kuesioner.
6. Unsur produk layanan ada dua orang yang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner dan satu orang yang memberikan nilai kurang atau nilai 1 pada kuesioner.

7. Unsur kompetensi pelaksana ada dua orang yang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner dan satu orang yang memberikan nilai kurang atau nilai 1 pada kuesioner.
8. Unsur perilaku pelaksana ada satu orang yang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner.
9. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan ada tiga orang yang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner dan satu orang yang memberikan nilai kurang atau nilai 1 pada kuesioner.
10. Unsur sarana dan o ada satu orang yang memberi nilai kurang baik atau nilai 2 pada kuesioner dan satu orang yang memberikan nilai kurang atau nilai 1 pada kuesioner.

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), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

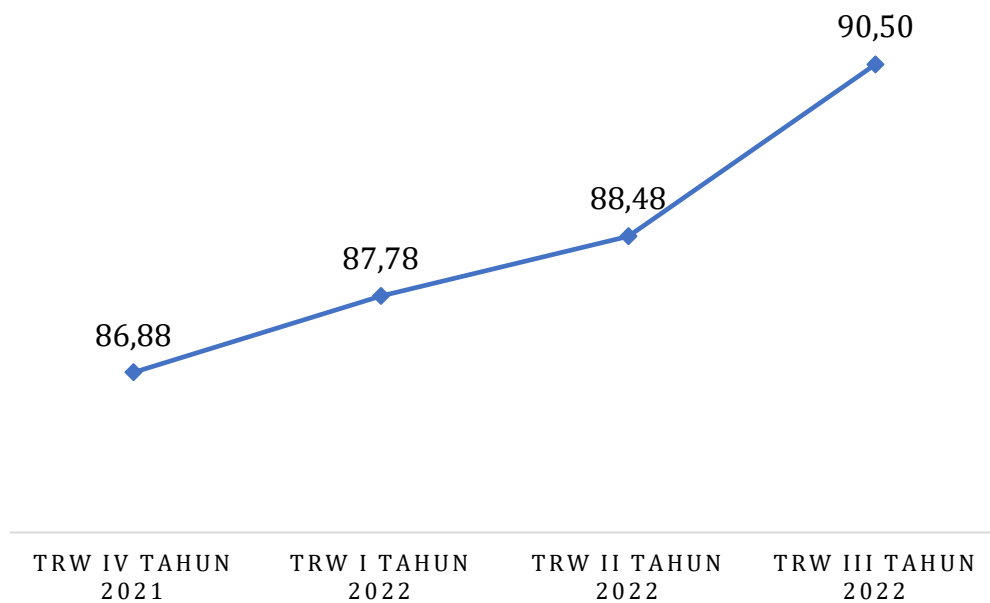
Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

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

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut:

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV Tahun 2021 hingga Triwulan III Tahun 2022 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat selama satu triwulan mulai Juli hingga September 2022, 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 Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 90,50.
- 2) Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, prosedur layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- 3) Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana, biaya atau tarif layanan dan perilaku pelaksana.

Pontianak, Oktober 2022
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Pontianak

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 KOTA PONTIANAK

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei

Jam Survei

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	23	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	Perempuan	44	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Laki-Laki	51	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	Laki-Laki	32	SMA/Sederajat	Lainnya	3	2	3	4	4	3	4	3	4
5	Laki-Laki	27	Strata 1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Laki-Laki	34	Strata 1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Laki-Laki	34	Strata 1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Perempuan	22	Strata 1	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	Laki-Laki	26	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Laki-Laki	22	Strata 1	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Laki-Laki	21	Diploma III	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Laki-Laki	21	Diploma III	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Perempuan	22	Diploma III	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Perempuan	25	Lainnya	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Laki-Laki	25	Strata 1	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki-Laki	22	SMA/Sederajat	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	Perempuan	29	SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Perempuan	19	SMA/Sederajat	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	3	4
19	Laki-Laki	23	SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Laki-Laki	32	Strata 1	Lainnya	2	2	2	4	2	2	2	1	2
21	Perempuan	26	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Perempuan	30	SD/Sederajat	PNS	2	2	2	2	2	2	3	2	1
23	Perempuan	21	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
24	Laki-Laki	23	SMA/Sederajat	WIRUSAHA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
25	Perempuan	25	Diploma III	Lainnya	2	3	3	2	4	3	4	4	4
26	Laki-Laki	33	Diploma III	SWASTA	3	3	2	2	3	3	3	2	3
27	Perempuan	20	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Laki-Laki	20	SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Laki-Laki	34	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Laki-Laki	54	Lainnya	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Perempuan	40	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Laki-Laki	24	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Laki-Laki	24	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Laki-Laki	24	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Laki-Laki	21	Diploma IV	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Perempuan	46	SMA/Sederajat	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Perempuan	35	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Laki-Laki	25	Strata 1	PNS	4	4	3	4	4	3	3	3	4
39	Perempuan	36	Strata 1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	4
40	Perempuan	26	Strata 1	Lainnya	4	3	4	4	3	4	4	3	4
41	Laki-Laki	27	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Perempuan	24	Strata 1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	4
43	Laki-Laki	27	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Perempuan	21	Diploma III	MAHASISWA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
45	Laki-Laki	26	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	Laki-Laki	30	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Perempuan	26	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
48	Laki-Laki	40	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	Laki-Laki	29	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	3	3	4
50	Laki-Laki	25	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Perempuan	51	Strata 2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
52	Perempuan	26	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
53	Perempuan	48	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	Laki-Laki	28	Diploma III	Lainnya	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	Laki-Laki	52	SMA/Sederajat	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	Laki-Laki	40	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	Perempuan	25	Strata 1	PNS	3	3	4	4	3	4	4	4	4
58	Laki-Laki	47	Strata 1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
59	Laki-Laki	26	Diploma III	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	Laki-Laki	46	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
61	Perempuan	41	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	Perempuan	37	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	Perempuan	20	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Perempuan	20	Diploma III	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Perempuan	48	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	Perempuan	52	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	Perempuan	33	Strata 1	PNS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
68	Laki-Laki	46	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	Laki-Laki	26	Diploma III	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	Laki-Laki	40	SMA/Sederajat	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	Laki-Laki	45	Strata 1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	Laki-Laki	34	Diploma III	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	Laki-Laki	21	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Perempuan	24	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	Laki-Laki	23	Strata 1	Lainnya	4	4	3	4	3	4	4	3	4
76	Laki-Laki	20	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Laki-Laki	35	Strata 2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Laki-Laki	22	Diploma I	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Laki-Laki	24	Diploma III	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	3	4
80	Laki-Laki	24	Diploma III	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	Laki-Laki	28	Diploma III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Perempuan	27	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4
83	Laki-Laki	25	Diploma III	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	Laki-Laki	27	Strata 1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Laki-Laki	25	Strata 1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	3
86	Perempuan	43	Strata 1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
87	Perempuan	43	Strata 1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	Laki-Laki	17	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Perempuan	27	Diploma III	Lainnya	4	3	3	4	4	4	3	4	4
90	Laki-Laki	34	Strata 1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Perempuan	44	Strata 1	WIRUSAHA	4	2	1	1	1	1	4	4	4
92	Perempuan	16	Lainnya	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	Laki-Laki	21	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	Laki-Laki	21	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	Perempuan	24	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	Perempuan	24	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	4	4	4
97	Laki-Laki	21	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
98	Laki-Laki	21	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
99	Laki-Laki	20	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
100	Perempuan	21	SMA/Sederajat	MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Nilai Rata-Rata					3,62	3,56	3,49	3,89	3,59	3,58	3,7	3,56	3,92
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,398	0,392	0,384	0,428	0,395	0,394	0,407	0,392	0,431
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang					3,62								
IKM Unit Pelayanan					90,50								

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	90,50	A
U2	Prosedur Pelayanan	89,00	A
U3	Waktu Pelayanan	87,25	B
U4	Biaya Tarif Layanan	97,25	A
U5	Produk Pelayanan	89,75	A
U6	Kompetensi Pelaksana	89,50	A
U7	Perilaku Pelaksana	92,50	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,00	A
U9	Sarana dan Prasarana	98,00	A
IKM unit Pelayanan		90,50	A

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





**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