



LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tahun 2021



**Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Nganjuk**

Jl. Merdeka No. 21 - Nganjuk
Telp. (0358) 3550320
email : diskominfo@nganjukkab.go.id

Kata Pengantar

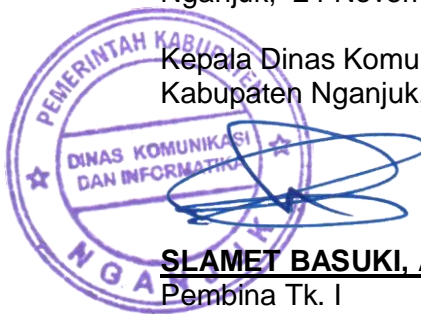
Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang kami selenggarakan, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Nganjuk, 24 November 2021

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Nganjuk,



SLAMET BASUKI, A.P

Pembina Tk. I

NIP. 19750311 199311 1 001

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Bab 1. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Jenis Pelayanan dan Unsur SKM	1
1.4. Metode dan Periode Survei	3
Bab 2. Pelaksanaan Survei.....	4
2.1. Persiapan Survei	4
2.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data	5
2.3. Pengolahan Data	5
2.4. Pengujian Kualitas Data	6
2.5. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	10
Bab 3. Analisis dan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	11
3.1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	11
3.2. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	12
Bab 4. Penutup	14
4.1. Kesimpulan	14
4.2. Saran/Rekomendasi	14
Lampiran-lampiran	

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan	6
Tabel 2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Tabel 2.4	Profil Responden Berdasarkan Umur	7
Tabel 2.5	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	8
Tabel 2.6	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	9
Tabel 2.7	Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan	10
Tabel 3.1	Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan setelah di konversi dan peringkat unsur pelayanan	11
Tabel 3.2	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Unsur Pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	13

Lampiran

Lampiran 1. Form Koesioner Online

Lampiran 2. Pengolahan Pendapat Responden dan Per Unsur Pelayanan

Lampiran 3. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Nganjuk

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang baik. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan pelaksanaannya pada tahun 2021 ini dilaksanakan dengan sistem elektronik.

1.2. Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Jenis layanan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk antara lain :

1. Layanan fasilitasi penyebarluasan informasi
 - a. Media elektronik
 - Radio Suara Anjuk Ladang (RSAL) FM
 - Videotron
 - SMS Blasting
 - b. Media online dan media sosial
 - Website PING (Portal Informasi Nganjuk)
 - Instagram
 - Facebook
 - c. Media cetak
 - Banner
 - Leaflet
 - d. Ledang (publikasi keliling) dengan mobil siaran
 2. Command Center
 - Call Center (Layanan Pengaduan Darurat)
 - Layanan Zoom Meeting
 3. Layanan Pengaduan
 - SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)
 - WADUL MAS NOVI
 4. Layanan permohonan informasi melalui PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
 5. Layanan videography.
- B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada Tahun 2021 dilaksanakan secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;

8. Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

1.4. Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 25 Oktober 2021 s.d. tanggal 18 November 2021.

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Survei dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi E-SKM. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Nomor 188/60/K/411.311/2021 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, Pelaksana Survey pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk terdiri dari :

Pengarah : Slamet Basuki, AP (Kepala Dinas)

Ketua : Ida Shobihatin, A.P, M.Si (Sekretaris Dinas)

Sekretaris : Eko Subagyo, SE, M.Si (Kepala Sub Bagian Keuangan, Program dan Evaluasi)

Anggota : 1. Arif Wahyudi Wicaksana, S.Kom (Staf Bidang Statistik dan PIKP)

2. Handito Putro Utomo, S.Kom (Staf Bidang Penyelenggaraan e-Government)

3. Agung Joko Wicaksono, S.Kom (Staf Bidang Statistik dan PIKP)

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. 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 dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk berdasarkan jumlah responden pada periode penarikan data survei. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 100 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 65 (enam puluh lima) responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk secara elektronik dengan aplikasi E-SKM berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 25 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 18 November 2021 dengan waktu yang tidak terbatas (24 jam) karena dapat diakses dengan komputer, laptop atau gadget yang terhubung dengan internet.

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1
Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat hingga penyusunan laporan

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	4 s.d.8 Oktober 2021 (5 hari kerja)
2.	Pengumpulan Data	25 Oktober s.d. 18 November 2021 (25 hari)
3.	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	22 s.d. 23 November 2021 (2 hari kerja)
4.	Penyusunan Pelaporan	24 s.d. 26 November 2019 (3 hari kerja)

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk menggunakan alat bantu koisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian koisioner secara elektronik melalui aplikasi E-SKM.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 (sembilan) unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah Nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah Jenis Layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing koesioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

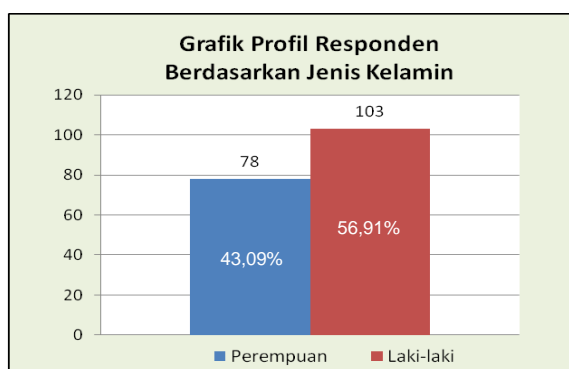
A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3
 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persen
1.	Perempuan	78	43.09 %
2	Laki-Laki	103	56.91 %
	JUMLAH	181	100 %

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 103 responden dari total 181 responden dengan presentase sebesar 56,91%. Sedangkan sisanya sebesar 78 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 43,09%.

Profil responden berdasarkan jenis kelamin digambarkan dalam bentuk grafik di bawah ini :



Gambar 2.1.
Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

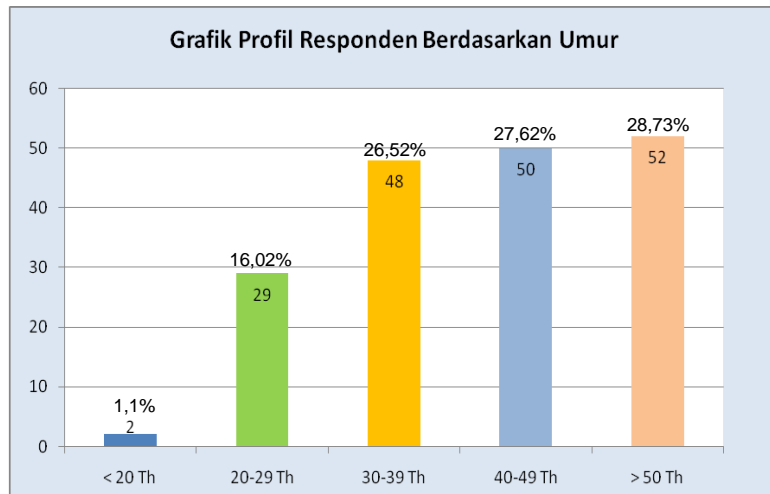
B. Berdasarkan Umur

Tabel 2.4
Profil Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Kelompok Umur	Jumlah	Persen
1.	Umur < 20 Tahun	2	1.1 %
2.	Umur 20-29 Tahun	29	16.02 %
3.	Umur 30-39 Tahun	48	26.52 %
4.	Umur 40-49 Tahun	50	27.62 %
5.	Umur > 50 Tahun	52	28.73 %
	JUMLAH	181	100 %

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam survei ini mayoritas berusia di atas 50 tahun yang berjumlah 52 responden dari total 181 responden dengan presentase sebesar 28,73%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang berusia di bawah 20 tahun, yakni berjumlah 2 orang dengan presentase 1,1 %.

Profil responden berdasarkan umur digambarkan dalam bentuk grafik di bawah ini :



Gambar 2.2
Grafik Profil Responden Berdasarkan Umur

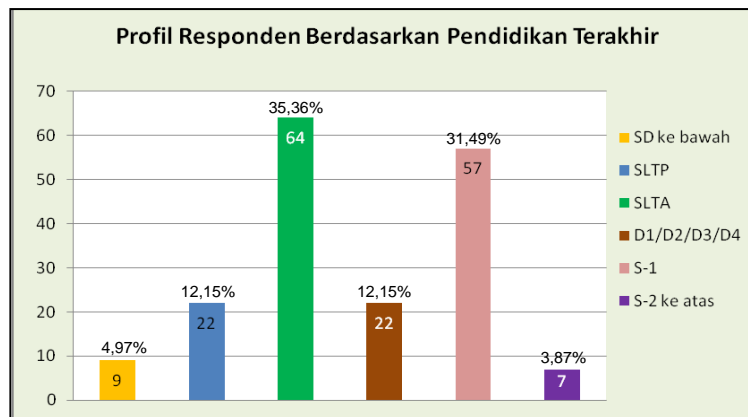
C. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.5
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Nomor	Pendidikan	Responden	Persen
1.	Pendidikan SD Kebawah	9	4.97 %
2.	Pendidikan SLTP	22	12.15 %
3.	Pendidikan SLTA	64	35.36 %
4.	Pendidikan D1/D2/D3/D4	22	12.15 %
5.	Pendidikan S1	57	31.49 %
6.	Pendidikan S2 Keatas	7	3.87 %
	JUMLAH	181	100 %

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berdasar profil pendidikan terakhir memiliki latar belakang pendidikan SLTA yang berjumlah 64 responden dari total responden 181 orang dengan prosentase 35,36 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan S-2 yang berjumlah 7 orang dengan presentase 3,87 %.

Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir digambarkan dalam bentuk grafik di bawah ini :



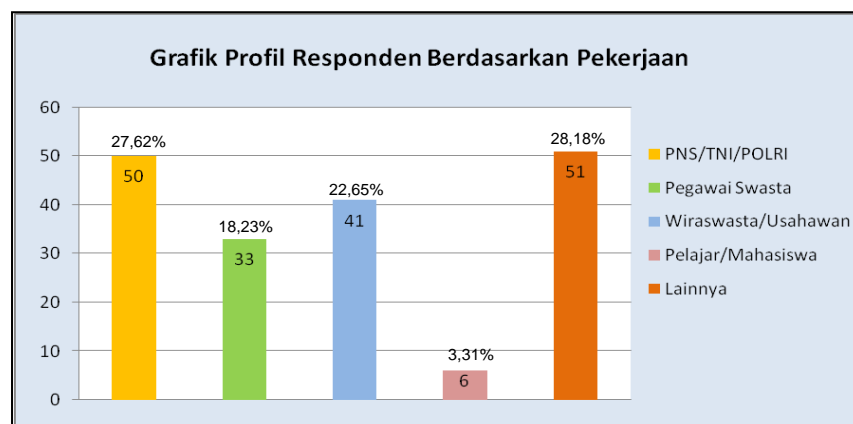
Gambar 2.3.
Grafik Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

D. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.6
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Responden	Persen
1.	PNS/TNI/POLRI	50	27.62 %
2.	Pegawai Swasta	33	18.23 %
3.	Wiraswasta/Usahawan	41	22.65 %
4.	Pelajar/Mahasiswa	6	3.31 %
5.	Lainnya	51	28.18 %
	JUMLAH	181	100 %

Berdasarkan profil pekerjaan, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan “Lainnya” yang berjumlah 51 responden dari total responden 181 orang dengan presentase 28,18 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa yang berjumlah 6 orang dengan presentase 3,31 %. Profil responden berdasarkan pekerjaan digambarkan dalam bentuk grafik di bawah ini :



Gambar 2.4.
Grafik Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai masing-masing unsur yang didapat dari pendapat masyarakat berdasarkan isian pada aplikasi E-SKM periode 25 Oktober s.d. 18 November 2021 sebagai berikut:

Tabel 2.7
Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian Produk Layanan	3.08
2	Persyaratan Pelayanan	3.09
3	Ketepatan dan Kecepatan	3.09
4	Prosedur Pelayanan	3.13
5	Penanganan Pengaduan	3.13
6	Sarana dan Prasarana	3.18
7	Kemampuan Petugas Layanan	3.23
8	Perilaku Petugas	3.27
9	Kewajaran Biaya	3.31

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai SKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,17 \times 25 \\ &= \mathbf{79,25}\end{aligned}$$

Sehingga Mutu Pelayanan termasuk kategori B dan kinerja unit pelayanan termasuk "**Baik**".

3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul pada aplikasi E-SKM sejumlah 181 kuisoner. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat atas layanan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk yaitu 79,25 (kategori : Baik). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.1.
Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversikan Peringkat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	77,25	Baik	8
2	Prosedur	78,25	Baik	5
3	Waktu Pelayanan	77,25	Baik	7
4	Biaya/Tarif	82,75	Baik	1
5	Produk Spesifikasi/Jenis	77,00	Baik	9
6	Kompetensi Pelaksana	80,75	Baik	3
7	Perilaku Pelayanan	81,75	Baik	2
8	Sarana Prasarana	79,50	Baik	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78,25	Baik	6

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77,25 kategori “Baik” dengan peringkat 8.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 78,25 kategori “Baik” dengan peringkat 5.

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77,25 kategori “Baik” dengan peringkat 7.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,75 kategori “Baik” dengan peringkat 1.

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77,00 kategori “Baik” dengan peringkat 9.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,75 kategori “Baik” dengan peringkat 3.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,75 kategori “Baik” dengan peringkat 2.

H. 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 sejenisnya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 79,50 kategori “Baik” dengan peringkat 4.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 78,25 kategori “Baik” dengan peringkat 6.

3.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah nilai/peringkatnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Unsur Pelayanan
di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk

No	PrioritasUnsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TWI	TWII	TWIII	TWIV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Merumuskan output dari jenis layanan yang diberikan	√				Kasubag Keuangan, Program dan Evaluasi
		- Memberikan pembinaan dan melakukan monitoring serta evaluasi secara berkala terhadap SDM yang menangani bagian pelayanan	√	√	√	√	Kasubag Keuangan, Program dan Evaluasi

4.1. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai IKM Tahun 2021 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk adalah 79,25. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dikategorikan “Baik”;
2. Dari total responden sebanyak 181 orang, yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada usia 50 tahun ke atas dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Dari latar belakang pendidikan, tingkat pendidikan yang terbanyak dari pengguna layanan adalah SLTA, sedangkan dari latar belakang pekerjaan, pengguna layanan terbanyak adalah “Lainnya”;
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu Kesesuaian Produk Layanan (3,08). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya (3,31).

4.2. Saran / Rekomendasi

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, disarankan agar sarana prasarana serta pengelolaan penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kepuasan pemohon layanan.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti memberikan saran masukan yang konstruktif guna sebagai bahan evaluasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Lampiran 1
Form Koesioner Online

DATA UNIT PELAYANAN

1. Unit Pelayanan :

Dinas Kominfo

2. Jenis Pelayanan :

Dinas Kominfo

DATA MASYARAKAT/RESPONDEN

1. Tanggal Survey :

2. Umur :

Umur

3. Jenis Kelamin :

Laki-Laki

Perempuan

4. Pendidikan Terakhir :

SD Ke Bawah

SLTA

S1

SLTP

D1-D2-D3-D4

S2 Keatas

5. Pekerjaan Utama :

PNS/TNI/POLRI

Wiraswasta/Usahawan

Lainnya

Pegawai Swasta

Pelajar/Mahasiswa

DAFTAR PERTANYAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Bagaimana tingkat **kemudahan/kejelasan** dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan?.

Tidak Jelas (Persyaratan Tidak Diumumkan)

Kurang Jelas (Persyaratan diumumkan tapi tidak mudah diakses pemohon)

Jelas (Persyaratan diumumkan ditempat pelayanan)

Sangat Jelas

2. Bagaimana **tingkat kejelasan prosedur dan keterbukaan informasi** mengenai prosedur pelayanan?.

Tidak Jelas (Alur berbelit-belit dan tidak ada penjelasan tentang alur pelayanan)

Kurang Jelas (Alur pelayanan ada tapi kurang penjelasan dari petugas)

Jelas (Alur pelayanan terpampang ditempat pelayanan)

Sangat Jelas (Alur pelayanan terpampang di tempat pelayanan dan tersedia web yang dapat diakses pemohon layanan))

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang **ketepatan dan kecepatan** pelayanan di unit ini?

- Tidak Tepat Waktu (Terlambat pada setiap tahapan pelayanan)
- Kurang Tepat Waktu (Terlambat pada tahap tertentu saja)
- Tepat (Sesuai dengan jadwal yang dijanjikan)
- Lebih cepat dari waktu yang ditentukan

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kewajaran biaya** untuk mendapatkan pelayanan?

- Tidak Wajar (ada biaya yang tidak ada dasar hukumnya)
- Kurang Wajar (petugas kurang terbuka tentang biaya)
- Wajar (tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku)
- Sangat Wajar (tarif sangat rinci sesuai dasar hukumnya, kalau memang gratis disampaikan secara jelas)

5. Apakah layanan yang diberikan **sudah sesuai produk atau jasa pelayanan** yang dijanjikan?

- Tidak Sesuai (banyak kekurangan/kesalahan)
- Kurang Sesuai (ada sedikit kekurangan/kesalahan)
- Sesuai
- Lebih baik dari produk/jasa yang dijanjikan

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemampuan petugas** dalam memberikan pelayanan (baik petugas administrasi maupun petugas teknis) ?.

- Tidak Mampu (Sangat tidak menguasai bidang tugasnya)
- Kurang mampu (kurang cakap menjalankan bidang tugasnya)
- Mampu (menguasai bidang tugasnya)
- Sangat mampu (sangat cakap melaksanakan tugasnya)

7. Bagaimana **perilaku** petugas dalam memberikan pelayanan di unit ini?

- Tidak Sopan (sangat tidak menghargai pemohon layanan)
- Sopan tetapi tidak ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan

8. Bagaimana pendapat saudara tentang **kualitas sarana dan prasarana** di unit ini?

- Buruk
- Cukup Memadai
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana **penanganan pengaduan, saran, dan masukan** di unit ini?

- Tidak ada sarana pengaduan (kotak saran, telepon pengaduan, atau petunjuk untuk menyampaikan keluhan)
- Ada sarana pengaduan tetapi kurang jelas penyelesaiannya
- Ada sarana pengaduan dan dijelaskan mekanisme penyelesaiannya
- Ada sarana pengaduan dan dijelaskan mekanisme penyelesaiannya serta diumumkan pengaduan yang telah diselesaikan

Nomor Kuisisioner	Umur	Jenis Kelamin	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
103	41	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	44	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	35	L	2	2	3	3	3	3	3	3	2
106	41	L	3	2	2	3	3	3	3	3	3
107	37	L	3	2	2	3	3	3	3	2	2
108	37	P	3	4	3	3	3	4	3	4	3
109	35	P	3	3	2	3	3	3	3	2	2
110	29	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	50	P	3	3	3	3	4	3	3	3	3
112	53	L	3	4	3	3	3	3	3	3	3
113	45	L	3	3	3	3	4	3	4	4	3
114	39	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	41	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	42	L	3	3	3	3	4	3	4	4	3
117	46	L	2	2	3	4	3	4	4	3	2
118	42	P	3	4	4	4	4	3	4	3	4
119	45	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	36	P	3	3	3	3	3	3	4	3	3
121	35	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	39	L	3	4	3	3	3	3	3	3	4
123	35	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	36	P	4	4	3	4	3	3	3	3	4
125	35	P	3	3	3	3	3	3	4	3	3
126	32	L	3	3	3	4	3	3	3	2	4
127	56	L	3	2	3	4	3	3	4	3	2
128	36	P	2	2	3	4	3	4	3	4	2
129	48	L	3	3	3	3	3	4	3	4	2
130	30	L	2	3	3	3	3	3	3	3	2
131	29	P	3	3	3	3	3	3	3	3	2
132	27	P	3	3	3	3	3	3	3	3	2
133	21	P	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	20	P	3	3	3	3	3	4	4	3	3
135	50	L	3	4	3	3	3	3	3	3	3
136	46	L	3	3	2	3	3	3	3	2	1
137	47	L	4	4	3	3	3	3	3	2	3
138	50	L	3	3	3	4	3	4	3	4	4
139	55	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	53	L	4	3	3	3	3	3	3	3	3
141	35	L	3	3	3	3	3	3	3	2	3
142	35	P	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	53	L	3	3	3	4	3	3	3	3	2
144	56	L	3	3	3	4	4	3	3	3	3
145	56	L	4	3	3	4	3	3	3	3	4
146	57	L	3	3	3	3	3	3	3	2	3
147	56	L	3	3	3	3	3	3	3	2	3
148	40	L	3	3	2	2	2	2	3	2	3
149	29	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	52	L	4	4	3	3	3	3	3	2	3
151	40	L	4	4	3	4	3	4	3	2	4
152	49	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	54	P	3	3	3	3	3	4	3	3	3
154	43	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3
155	55	L	3	3	2	3	3	3	3	3	3



PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
JL. Merdeka No. 21 Nganjuk Kode Pos. 64412
Tlp./Fax (0358) 3550320 Email : *diskominfo@nganjukkab.go.id*
N G A N J U K

KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK
NOMOR 188 / 60 / K / 411.311 / 2021

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN NGANJUK
TAHUN 2021

BUPATI NGANJUK,

- Menimbang : a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
- b. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2021;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan: Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik (Indonesia Tahun 2014

Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NGANJUK TAHUN 2021, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana berikut ini :
- a. melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengelolaan data dan penyajian hasil survei;
 - b. menetapkan teknik survey; dan
 - c. melaporkan hasil pelaksanaan survei.
- KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada Tahun Anggaran berkenaan.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Nganjuk
pada tanggal : 04 - 10 - 2021

a.n. BUPATI NGANJUK,
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Nganjuk



SLAMET BASUKI, A.P
Pembina Tk. I
NIP. 19750311 199311 1 001

LAMPIRAN

KEPUTUSAN BUPATI NGANJUK

NOMOR : 188 / 60 / K / 411.311/2021

TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI

DAN INFORMATIKA KABUPATEN NGANJUK TAHUN 2021

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN NGANJUK TAHUN 2021

No.	Nama NIP Pangkat / Gol Ruang	Jabatan Dalam Dinas	Kedudukan Dalam Tim
1.	Slamet Basuki, A.P NIP. 19750311 199311 1 001 Pembina Tk. I / IV-b	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	Pengarah
2.	Ida Shobihatin, A.P, M.Si NIP. 19750116 199412 2 001 Pembina Tk. I	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	Ketua
3.	Eko Subagyo, SE, M.Si NIP. 19750523 200501 1 003 Pembina / IV-a	Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi dan Keuangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	Sekretaris
4.	Arif Wahyudi Wicaksana, S.Kom NIP. 19830620 201504 1 001 Penata Muda Tk. I / III-b	Staf Bidang Statistik dan PIKP, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	Anggota
5.	Handito Putro Utomo, S.Kom NIP. 19891025 201903 1 012 Penata Muda / III-a	Staf Bidang Penyelenggaraan e-Government, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	Anggota
6.	Agung Joko Wicaksono, S.Kom NIP. -	Staf Bidang Statistik dan PIKP, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	Anggota

a.n. BUPATI NGANJUK,
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Nganjuk



SLAMET BASUKI, A.P

Pembina Tk. I

NIP. 19750311 199311 1 001