



Pemerintah
Kabupaten Nganjuk

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN NGANJUK**

Jl. Merdeka No. 21 – Nganjuk
e-mail : diskominfo@nganjukkab.go.id
Telp. (0358) 355 0320

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 2022 ini dapat terwujud.

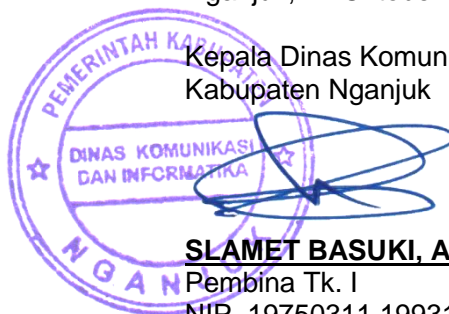
Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 dilaksanakan menggunakan aplikasi **sukma e-Jatim** berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Masyarakat dapat memberikan penilaian secara *online*, sehingga diharapkan aksesibilitas semakin meluas dan validitas lebih meningkat. 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, 19 Oktober 2022

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
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	1
1.3. Metode	2
1.3.1. Periode Survei	2
1.3.1. Metode Penelitian	2
1.4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
1.5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
BAB II. ANALISIS	4
2.1. Data Kuisisioner	4
2.2. Perhitungan	5
2.3. Deskripsi Hasil Analisis	6
2.3.1. Pengujian Kualitas Data	6
2.3.2. Perbandingan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm)	6
2.3.3. Rencana Tindak Lanjut	6
2.3.4. Tindak Lanjut Saran/Masukan Dari Responden	8
BAB III. PENUTUP	10
3.1. Kesimpulan	10
3.2. Saran/Rekomendasi	10
LAMPIRAN –LAMPIRAN	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
Tabel 2.1	Daftar Pertanyaan pada kuisisioner aplikasi <i>sukma e-jatim</i>	4
Tabel 2.2	Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan	5
Tabel 2.3	Perbandingan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	6
Tabel 2.4	Peringkat unsur pelayanan berdasarkan hasil SKM di Lingkungan Kabupaten Nganjuk Tahun 2022	6
Tabel 2.5	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk	8
Tabel 2.6	Tindak lanjut perbaikan saran/masukan dari responden di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penyampaian link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui e-Mail	2
Gambar 1.2	Penyampaian link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui WA	4

1.1 Latar Belakang Masalah

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 Kabupaten Nganjuk 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 2022 ini dilaksanakan dengan sistem elektronik melalui aplikasi *sukma e-Jatim*.

1.2 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.3 Metode

1.3.1 Periode Survei

Periode survei merupakan periode survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 sebanyak 1 (satu) kali.

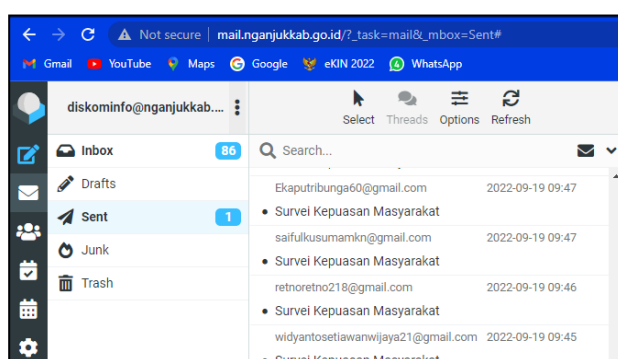
1.3.2 Metode Penelitian

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk melaksanakan survei menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (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.

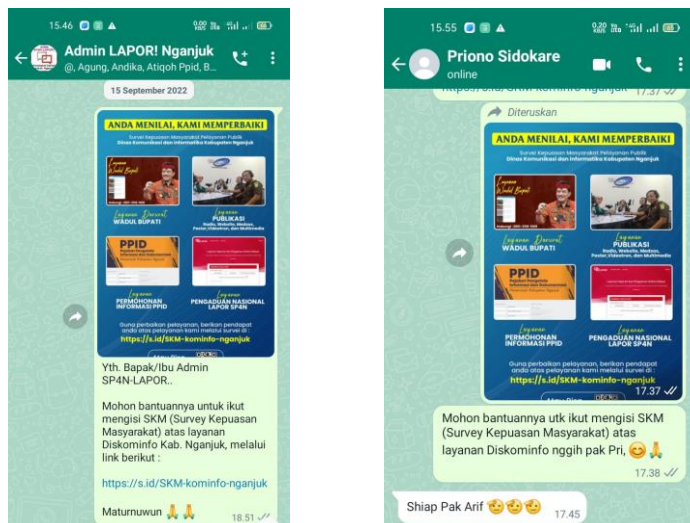
Pemilihan responden dilakukan dengan cara menentukan target responden, yakni 133 responden dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan 119 responden dari unsur masyarakat yang pernah menerima pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, meliputi :

- a) Pemasangan iklan melalui Radio Suara Anjuk Ladang (RSAL) FM;
- b) Permohonan informasi publik melalui PPID;
- c) Layanan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR;
- d) Pelayanan Data Statistik Sektoral;
- e) Peliputan dan Publikasi Kegiatan di Lingkungan Pemkab Nganjuk;
- f) Pelayanan jaringan intra pemerintah;
- g) Layanan Darurat Command Center.

Metode penyampaian link kuisioner disampaikan kepada responden melalui WA ataupun email. Berikut contoh penyebaran/penyampaian link Survey Kepuasan Masyarakat melalui WA dan email :



Gambar 1.1 penyampaian link Survey Kepuasan Masyarakat melalui eMail



Gambar 1.2 penyampaian link Survey Kepuasan Masyarakat melalui WA

1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi *sukma e-jatim*. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Nomor : 188 / 98 / K / 411.312 / 2022 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nganjuk yang terdiri dari :

- Pengarah : Slamet Basuki, AP (Kepala Dinas)
 Ketua : Sujono, S.Kom (Kepala Bidang Aplikasi Informatika dan Persandian)
 Sekretaris : Eko Subagyo, SE, M.Si (Kepala Sub Bagian Keuangan, Program dan Evaluasi)
 Anggota : 1. Arif Wahyudi Wicaksana, S.Kom (Pranata Hubungan Masyarakat)
 2. Suryata Agust Ardhistyanugraha, A.Md (Pranata Komputer Terampil)

1.5 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk secara elektronik dengan aplikasi *sukma e-jatim* berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Berikut jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada tahun 2022 :

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan survei (Penetapan SK Tim Penyusun SKM, penyiapan <i>barcode</i> / <i>link</i> survei, dan penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data)	26 s.d. 30 Agustus 2022 3 (tiga) hari kerja
2.	Pengumpulan data	1 September 2022 s.d. 15 Oktober 2022 1 (satu) bulan 15 (lima belas) hari
3.	Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	17 s.d. 20 Oktober 2022 4 (empat) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	21 s.d. 24 Oktober 2022 3 (tiga) hari kerja

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

2.1 Data Kuisioner

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2022 menggunakan aplikasi **sukma e-jatim** dengan pengisian kuisioner secara *online* yang dapat diakses penerima layanan melalui *gadget* pribadi. Daftar pertanyaan pada kuisioner *online* dapat dilihat melalui tabel berikut :

NO.	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	<input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	<input type="radio"/> Tidak mudah <input type="radio"/> Kurang mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> Tidak cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	<input type="radio"/> Sangat mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	<input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	<input type="radio"/> Tidak kompeten <input type="radio"/> Kurang kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat kompeten
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	<input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> Sopan dan ramah <input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah

NO.	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	<input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat baik
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	<input type="radio"/> Tidak ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik

Tabel 2.1 Daftar Pertanyaan pada kuisisioner aplikasi sukma e-jatim

2.2 Perhitungan

Nilai masing-masing unsur pelayanan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2022 melalui aplikasi **sukma e-jatim** adalah sebagai berikut :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan	77.41
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	79.63
3.	Waktu penyelesaian	76.41
4.	Biaya/tarif	93.34
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	78.83
6.	Kompetensi pelaksana	79.63
7.	Perilaku pelaksana	81.45
8.	Sarana dan prasarana	73.38
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91.12

Tabel 2.2 Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2022 menggunakan aplikasi **sukma e-jatim**. Hasil pengolahan data dapat dilihat secara *real time* oleh admin. Hal ini berdampak pada efisiensi waktu dalam pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (*rating score*). Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 9 (sembilan) unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dan dihitung menggunakan rumus berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik. Berikut Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk :

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	80,44
Mutu Pelayanan	B (Baik)

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

2.3.1 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing koesioner dari periode 1 September 2022 s/d 15 Oktober 2022 diketahui sebanyak 124 responden.

2.3.2 Perbandingan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berikut data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada 3 (tiga) tahun terakhir :

NO.	DATA	TAHUN		
		2020	2021	2022
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	78,47	79,25	80,44

Tabel 2.3 Perbandingan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

2.3.3 Rencana Tindaklanjut

Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada tahun 2022, terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan dengan rincian sebagai berikut :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NRR TERTIMBANG (KONVERSI)	KATEGORI	PERINGKAT
1.	Persyaratan	77,41	Baik	7
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	79.63	Baik	4
3.	Waktu penyelesaian	76.41	Kurang Baik	8
4.	Biaya/tarif	93.34	Sangat Baik	1
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	78.83	Baik	6
6.	Kompetensi pelaksana	79.63	Baik	5
7.	Perilaku pelaksana	81.45	Baik	3
8.	Sarana dan prasarana	73.38	Kurang Baik	9
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91.12	Sangat Baik	2

Tabel 2.4. Peringkat unsur pelayanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2022

Dapat dijabarkan dalam hasil analisa sebagai berikut :

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 77,41 kategori Baik dengan peringkat 7.

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 79.63 kategori Baik dengan peringkat 4.

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 76.41 kategori Kurang Baik dengan peringkat 8.

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 93.34 kategori Sangat 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 78.83 kategori Baik dengan peringkat 6.

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 79.63 kategori Baik dengan peringkat 5.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81.45 kategori Baik dengan peringkat 3.

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 prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 73.38

kategori Kurang Baik dengan peringkat 9.

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 91.12 kategori Sangat Baik dengan peringkat 2.

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I 2023	TW II 2023	TW III 2023	TW IV 2023	
1.	Sarana dan Prasarana	Mengusulkan Penambahan Anggaran untuk pengadaan barang/peralatan yang belum ada dan dibutuhkan guna mendukung tercapainya pelayanan yang maksimal, serta mengupgrade peralatan-peralatan yang kiranya sudah tidak kompatibel untuk mendukung pelayanan.		√			Kepala Bidang Pengelolaan Pelayanan
2.	Waktu Penyelesaian	Menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk setiap jenis layanan, agar tahapan dalam penyelesaian pelayanan dapat dijalankan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	√				Kepala Bidang Pengelolaan Pelayanan

Tabel 2.5 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk

2.3.4 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk bahwa pada tanggal 1 September 2022 s/d 15 Oktober 2022 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

NO.	TANGGAL	SARAN/MASUKAN	TINDAK LANJUT	KET.
1.	07-10-2022	Gedungnya direnovasi ya biar kelihatan modern dan bersih kalo bisa lantai 8 untuk mengakomodir semua pelayanan termasuk comant center	Untuk pembangunan gedung sampai lantai 8, ini menjadi kewenangan Dinas PRKPP. Namun ke depan Dinas Kominfo akan mengusulkan untuk renovasi gedung kantor agar lebih modern, bersih dan sesuai standar.	
2.	19-09-2022	Mohon dinas kominfo untuk merenovasi gedung biar lebih modern dan cantik, serta tidak terlihat seperti rumah	Ke depan Dinas Kominfo akan mengusulkan untuk renovasi gedung kantor agar terlihat lebih modern	
3.	17-09-2022	Terus perbaiki layanan SDM	Kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap petugas layanan akan dilaksanakan sesering mungkin, guna meningkatkan kualitas pelayanan	
4.	17-09-2022	Mohon dapatnya narasumber lebih diperhatikan	Fasilitasi untuk narasumber akan lebih ditingkatkan, seperti mempercepat proses pencairan honorarium, konsumsi, sarana dan prasarana dan lainnya.	
5.	16-09-2022	Agar survey dilakukan secara kontinyu supaya didapat aspirasi dari masyarakat	Selain program SKM yang ditentukan oleh Pemkab Nganjuk secara rutin setiap sekali dalam setahun, akan dijadwalkan sendiri SKM secara periodik, misalnya setiap tribulan atau semester.	
6.	15-09-2022	Perlu tambahan anggaran untuk anggaran sarana dan prasarana biar semua informasi bisa sampai ke pelosok desa. Dana sangat Berpengaruh	Disetiap tahun, Dinas Kominfo akan selalu berusaha mengusulkan penambahan anggaran untuk peningkatan sarana prasarana	
7.	15-09-2022	Tetap semangat inovasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat untuk mewujudkan Nganjuk yang Maju dan Berdaya saing	Terus meningkatkan kualitas SDM sesuai kompetensinya, dengan mengikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan, bimtek ataupun seminar-seminar agar mampu menciptakan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan kepada masyarakat.	

Tabel 2.6 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan periode 1 September 2022 s.d. 15 Oktober 2022, responden yang melakukan pengisian koesioner *online* melalui aplikasi **sukma e-jatim** sejumlah 124 responden. Untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk adalah 80,44 dengan kategori Baik. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori Baik
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pada kategori Baik
3. Waktu Penyelesaian pada kategori Kurang Baik
4. Biaya/Tarif pada kategori Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada kategori Baik
6. Kompetensi Pelaksana pada kategori Baik
7. Perilaku Pelaksana pada kategori Baik
8. Sarana dan Prasarana pada kategori Kurang Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada kategori Sangat Baik

Dengan demikian terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yang berada pada kategori kurang baik, yakni (1) Waktu Penyelesaian, dan (2) Sarana dan Prasarana.

3.2 Saran/Rekomendasi

Guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat, perlu dilakukan perbaikan pada aspek :

1. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan;
2. Peningkatan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sudah ditentukan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran I. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran II. Data hasil survei kepuasan masyarakat pada aplikasi **sukma e-jatim**
- Lampiran III. Data kotak saran pada aplikasi **sukma e-jatim**
- Lampiran IV. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



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 : 188/98/K/411.312/2022

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN NGANJUK

TAHUN 2022

BUPATI NGANJUK,

- Menimbang : Dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara, maka perlu menyusun Tim SKM Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NGANJUK TAHUN 2022.
- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2022 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2022 sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas melaksanakan perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, dan pelaporan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dengan ketentuan yang berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Nganjuk
pada tanggal : 26 Agustus 2022

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 : 188/98 /K/411.312/2022

Tentang : Pembentukan Tim Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM)
Terhadap Penyelenggaraan
Pelayanan Publik Dinas
Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Nganjuk Tahun 2022

**SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NGANJUK
TAHUN 2022**

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS	KETERANGAN
1.	Slamet Basuki, AP	Pengarah	Kepala Dinas	
2.	Sujono, S.Kom	Ketua	Kepala Bidang Aplikasi Informatika dan Persandian	
3.	Eko Subagyo, SE, M.Si	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Keuangan, Program dan Evaluasi	
4.	1. Arif Wahyudi Wicaksana, S.Kom	Anggota	Pranata Hubungan Masyarakat	
	2. Suryata Agust Ardhistryanugraha, A.Md	Anggota	Pranata Komputer Terampil	

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



SLAMET BASUKI, A.P

Pembina Tk. I

NIP. 19750311 199311 1 001

**Data hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk
pada aplikasi sukma e-jatim
Tahun 2022**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
6	4	3	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	3	3	2	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	2	3	3	3	2	2	3
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	3	4	4
15	1	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3
17	3	4	4	3	3	3	3	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	2	2
22	3	4	4	4	4	3	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4
24	2	2	2	2	2	2	3	2	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	2	4	3	3	3	2	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	2	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	4	3	4	4	3	4	3	4
36	3	4	3	4	4	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	3	3	4	3	4
39	2	2	2	3	2	2	2	2	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	2	3	3	3	3	2	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	2	2	3	2	2	1	3
45	3	3	2	4	3	2	3	2	4
46	3	3	2	2	3	3	3	2	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	3	4	3	2	3
52	3	4	3	4	3	4	3	4	4
53	4	3	3	4	3	3	4	3	4

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	2	4
61	3	3	2	3	3	3	3	3	4
62	4	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	4	4	4
66	3	4	4	4	3	3	4	3	4
67	4	3	2	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	3	3	3	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	2	3
72	3	3	3	4	3	3	3	2	3
73	3	3	3	4	3	3	3	2	3
74	3	3	3	4	3	3	3	2	3
75	3	2	2	3	3	2	3	2	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	2	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	4	3	4	3	4	3	3	4
81	4	3	3	4	4	4	3	3	4
82	3	3	3	4	4	4	4	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	2	2
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	4	3	4	3	3	3	2	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	2	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	3	4	4	3	3	4	3	4
93	3	3	4	4	3	3	4	3	4
94	1	2	2	1	2	2	3	2	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	2	1	2	3	3	3	3	2	2
98	3	3	4	4	3	3	4	4	4
99	4	3	3	4	3	4	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	2	3
101	3	3	4	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	2	3
105	3	3	3	3	3	3	3	2	2
106	3	3	3	3	3	3	3	2	2
107	3	3	3	3	3	3	3	2	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	4	4	4
110	4	4	3	4	4	3	3	2	4
111	3	3	2	4	3	3	3	2	3
112	3	2	2	3	2	2	2	2	2
113	2	2	2	4	3	2	2	1	2

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
114	2	3	2	3	3	3	3	2	3
115	3	3	4	4	3	4	3	4	4
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4
117	2	1	2	3	3	3	3	2	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	4	4	4	4	3	3	4
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	2	4	3	3	3	2	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	1	1	1	4	1	1	1	1	2
Nilai/Unsur	384	395	379	463	391	395	404	364	452
NRR/Unsur	3,096774	3,185484	3,056452	3,733871	3,153226	3,185484	3,258065	2,935484	3,645161
NRR Tertimbang/Unsur	0,340645	0,350403	0,33621	0,410726	0,346855	0,350403	0,358387	0,322903	0,400968
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,2175								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	80,4375								

Lampiran 3

Data kotak saran pada aplikasi *sukma e-jatim*

BIRO ORGANISASI
SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

Show 10 entries

Kepada	Saran	Tanggal Buat
Dinas Komunikasi dan Informatika	Gedungnya direnov ya biar keliatan modern dan bersih kalo bisa lantai 8 untuk mengakomodir semua pelayanan termasuk comant center	2022-10-07 21:47:11
Dinas Komunikasi dan Informatika	Mohon dinas kominfo untuk merenovasi gedung biar lebih modern dan cantik, serta tidak terlihat seperti rumah	2022-09-19 10:32:37
Dinas Komunikasi dan Informatika	Terus perbaiki layanan SDM d	2022-09-17 17:09:23
Dinas Komunikasi dan Informatika	Mohon dapatnya narasumber lebih diperhatikan	2022-09-17 07:26:13
Dinas Komunikasi dan Informatika	Agar survey dilakukan secara kontinyu supaya didapat aspirasi dari masyarakat	2022-09-16 10:09:00
Dinas Komunikasi dan Informatika	Sudah bagus untuk layanan	2022-09-16 08:44:30
Dinas Komunikasi dan Informatika	Semoga kedepannya semakin baik ,, bravo kominfo	2022-09-16 06:40:07
Dinas Komunikasi dan Informatika	Perlu tambahan anggaran untuk anggaran sarana danprasarana biar semua informasi bisa sampai ke pelosok desa.Dana sangat Berpengaruh	2022-09-15 17:17:40
Dinas Komunikasi dan Informatika	Tetap semangat inovasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat untuk mewujudkan Nganjuk yang Maju dan Berdayasaing	2022-09-15 17:07:49

Lampiran 4

Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

