



Laporan  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2024**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Merdeka No. 21 – Nganjuk

Email : [diskominfo@nganjukkab.go.id](mailto:diskominfo@nganjukkab.go.id)

Website : <https://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 2024 ini dapat terwujud.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada tahun 2024 dilaksanakan menggunakan aplikasi **sukma e-Jatim** dan 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, sertamenjadi 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, 16 Desember 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi  
dan Informatika Kabupaten Nganjuk  
Sekretaris,



SUJONO, S.Kom  
Pembina / IV-a  
NIP. 19761128 200604 1 013

# DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	2
1.3 Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	2
1.4 Metode .....	2
1.4.1 Waktu Pelaksanaan .....	2
1.4.2 Metode Pelaksanaan .....	3
1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	3
<b>BAB II ANALISIS</b>	
2.1 Data Kuisioner .....	4
2.2 Pengolahan Data IKM .....	5
2.2.1 Pengolahan Data IKM Periode I .....	5
2.2.2 Pengolahan Data IKM Periode II .....	6
2.2.3 Pengolahan Data IKM Periode III .....	7
2.3 IKM Diskominfo Tahun 2024 .....	8
2.4 Deskripsi Hasil Analisis .....	10
2.4.1 Pengujian Kualitas Data .....	10
2.4.2. Perbandingan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Diskominfo .....	11
2.4.3. Kendala Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 .....	11
<b>BAB III PENUTUP</b>	
3.1 Kesimpulan .....	12
3.2 Saran/Rekomendasi .....	12
Lampiran I	SK Tim SKM
Lampiran II	Dokumentasi Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
Lampiran III	Data Survei Periode I, II dan III
Lampiran IV	Data Kotak Saran
Lampiran V	Publikasi IKM Tahun 2024
Lampiran VI	Matrik Realisasi Tindak Lanjut SKM Tahun 2023

# **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 mengamankan 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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Nganjuk, maka perlu diselenggarakan survei 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 (SKM)**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

## **1.3 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; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **1.4 Metode**

### **1.4.1 Waktu Pelaksanaan**

Periode survei merupakan periode survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kabupaten Nganjuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2024 sebanyak 3 (tiga) kali. Adapun pengumpulan data pada periode I dilaksanakan pada 1 Januari s.d. 31 Maret 2024, periode II dilaksanakan pada 1 April 2024 s.d. 30 Juni 2024 dan periode III dilaksanakan pada 1 Juli 2024 s.d. 30 September 2024.

#### 1.4.2 Metode Pelaksanaan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi **sukma e-jatim** yang merupakan replikasi inovasi dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur Sejak Tahun 2022.

#### 1.5 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi **sukma e-jatim**. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/35/K/411.312/2024 tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2024 yang terdiri dari :

- Pengarah : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
- Ketua : Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika
- Sekretaris : Kasubag Umum dan Kepegawaian
- Anggota : 1. Pranata Humas Ahli Muda  
2. Pranata Komputer

## BAB II ANALISIS

### 2.1 Data Kuisisioner

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2024 menggunakan aplikasi **sukma e-jatim** dengan pengisian kuisisioner secara *online* yang dapat diakses penerima layanan melalui *gadget* pribadi atau *gadget* yang disediakan pemberi layanan. Daftar pertanyaan pada kuisisioner *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
8.	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
9.	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

## 2.2 Pengolahan Data IKM

### 2.2.1 Pengolahan Data IKM Periode I

Nilai masing-masing unsur pelayanan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Periode I (1 Januari s/d 31 Maret) Tahun 2024 melalui aplikasi **sukma e-jatim** adalah sebagai berikut

:

No.	Perangkat Daerah/UPP	Responden	IKM	Nilai Unsur Pelayanan									Mutu Pelayanan	Kinerja	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana TindakLanjut
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	63	88,75	86,51	86,9	84,92	96,83	86,9	90,08	88,1	97,22	88,1	A	Sangat Baik	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap durasi waktu pelayanan pada setiap unsur/jenis layanan

**Keterangan :**

U1 = Persyaratan  
 U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
 U3 = Waktu Penyelesaian  
 U4 = Biaya/Tarif  
 U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
 U6 = Kompetensi Pelaksana  
 U7 = Perilaku Pelaksana  
 U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
 U9 = Sarana dan Prasarana

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja
25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
76.61 - 88.30	B	Baik
88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

### 2.2.2. Pengolahan Data IKM Periode II

Nilai masing-masing unsur pelayanan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Periode II (1 April s/d 30 Juni) Tahun 2024 melalui aplikasi **sukma e-jatim** adalah sebagai berikut :

No.	Perangkat Daerah/UPP	Responden	IKM	Nilai Unsur Pelayanan									Mutu Pelayanan	Kinerja	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	66	83,75	81,06	80,3	78,79	93,56	81,06	82,58	83,71	94,32	82,95	B	Baik	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi terhadap durasi waktu pelayanan pada setiap unsur/jenis layanan, baik dari SOP-nya maupun SDM petugas layanan dimaksud.

**Keterangan :**

- U1 = Persyaratan
- U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3 = Waktu Penyelesaian
- U4 = Biaya/Tarif
- U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 = Kompetensi Pelaksana
- U7 = Perilaku Pelaksana
- U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 = Sarana dan Prasarana

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja
25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
76.61 - 88.30	B	Baik
88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

### 2.2.3. Pengolahan Data IKM Periode III

Nilai masing-masing unsur pelayanan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Kabupaten Nganjuk Periode III (1 Juli s/d 30 September) Tahun 2024 melalui aplikasi *sukma e-jatim* adalah sebagai berikut :

No.	Perangkat Daerah/UPP	Responden	IKM	Nilai Unsur Pelayanan									Mutu Pelayanan	Kinerja	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	50	87,25	84,5	84	86	93	83	86	89,5	87	88	B	Baik	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mengkaji dan mengevaluasi kembali output dari layanan yang telah diberikan dengan jenis layanan

**Keterangan :**

U1 = Persyaratan  
 U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
 U3 = Waktu Penyelesaian  
 U4 = Biaya/Tarif  
 U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
 U6 = Kompetensi Pelaksana  
 U7 = Perilaku Pelaksana  
 U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
 U9 = Sarana dan Prasarana

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja
25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
76.61 - 88.30	B	Baik
88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

### **2.3 IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2024**

Pengumpulan data Survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2024 menggunakan aplikasi **sukma e-jatim**. Hasil pengolahan data dapat dilihat secara *real time* oleh admin masing-masing pemberi layanan. 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 lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2024 :

**Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk  
Tahun 2024**

NO	INSTANSI	PERIODE (WAKTU PELAKSANAAN)	RESPONDEN	IKM	NILAI UNSUR PELAYANAN									MUTU PELAYANAN	KINERJA
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	Periode I (1 Januari s/d 31 Maret 2024)	63	88,75	86,51	86,9	84,92	96,83	86,9	90,08	88,1	97,22	88,1	A	Sangat Baik
		Periode II (1 April s/d 30 Juni 2024)	66	83,75	81,06	80,3	78,79	93,56	81,06	82,58	83,71	94,32	82,95	B	Baik
		Periode III (1 Juli s/d 30 September 2024)	50	87,25	84,5	84	86	93	83	86	89,5	87	88	B	Baik
<b>TOTAL</b>			<b>179</b>	<b>86,5</b>	<b>83,94</b>	<b>83,66</b>	<b>82,96</b>	<b>94,55</b>	<b>83,66</b>	<b>86,17</b>	<b>86,87</b>	<b>96,09</b>	<b>86,17</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

**Keterangan :**

- U1 = Persyaratan
- U2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- U3 = Waktu Penyelesaian
- U4 = Biaya/Tarif
- U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 = Kompetensi Pelaksana
- U7 = Perilaku Pelaksana
- U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 = Sarana dan Prasarana

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja
25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
76.61 - 88.30	B	Baik
88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel Rencana Tindak Lanjut Hasil IKM Tahun 2024**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mematuhi Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pelayanan;</li> <li>Melakukan monitoring atas setiap produk layanan agar ter-delivery sesuai jadwal dan diketahui para stakeholders</li> <li>Mengoptimalkan jumlah personil yang bertanggung jawab atas setiap layanan</li> </ol>		✓	✓	✓	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kabid Aplikasi Informatika dan Persandian</li> <li>Kabid Statistik dan Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik</li> <li>Kasubag Umum dan Kepegawaian</li> </ol>
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan evaluasi output dari layanan yang telah diberikan dengan jenis layanan		✓			Kabid Statistik dan Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik
3	Persyaratan	Meningkatkan publikasi standar pelayanan melalui media online dan offline	✓			✓	Kabid Statistik dan Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik

## 2.4 Deskripsi Hasil Analisis

### 2.4.1 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dihimpun menggunakan *scanning barcode* pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi *Sukma e-Jatim* kemudian diolah *by sistem* dengan menampilkan nilai IKM

secara *real time*. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2024 dihimpun dari data responden sebanyak 179 responden dengan periode pengambilan data Periode I (1 Januari s.d. 31 Maret 2024), Periode II (1 April s.d. 30 Juni 2024) dan Periode III (1 Juli s.d. 30 September 2024).

#### 2.4.2 Perbandingan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk

Jika melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, *trend* tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Nganjuk dapat dilihat melalui tabel berikut :

NO.	DATA	TAHUN		
		2022	2023	2024
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk	80,5	88,75	86,5

***Tabel Perbandingan Data IKM  
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk***

Berdasarkan data tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 di lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk.

#### 2.4.3 Kendala Penyelenggaraan SKM Tahun 2024

1. Kurangnya kepedulian dan kerjasama dalam penyebaran informasi / sosialisasi SKM dari masing-masing unit layanan kepada pengguna layanan; dan
2. Admin pengelola SKM juga merupakan admin/pengelola aplikasi layanan publik yang lain, sehingga perlu adanya pembagian tugas dengan personil lain untuk kedepannya.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada tahun 2024 dilaksanakan menggunakan aplikasi **sukma e-Jatim** dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengumpulan data dilaksanakan pada 3 periode yakni Periode I (1 Januari s.d. 31 Maret 2024), Periode II (1 April s.d. 30 Juni 2024) dan Periode III (1 Juli s.d. 30 September 2024). Responden yang melakukan pengisian kuisisioner *online* melalui aplikasi **sukma e-jatim** sejumlah 179 responden dengan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2024 yakni 86,5

Berdasarkan hasil analisis Tim SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, masih terdapat beberapa catatan dan kendala pada saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga perlu perbaikan-perbaikan untuk optimalisasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya.

#### **3.2 Saran / Rekomendasi**

- 1 Peningkatan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sudah ditentukan;
- 2 Meningkatkan publikasi Standar Pelayanan baik secara offline maupun online.



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

KEPUTUSAN BUPATI

NOMOR : 188 / 35 / K / 411.312 / 2024

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NGANJUK  
TAHUN 2024

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 2024.

KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2024 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 2024 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 : 19 Februari 2024

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



SLAMET BASUKI, A.P  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19750311 199311 1 001

Lampiran Keputusan Bupati Nganjuk  
Nomor : 188/ 35 /K/411.312/2024  
Tentang : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Tahun 2024

**SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NGANJUK  
TAHUN 2024**

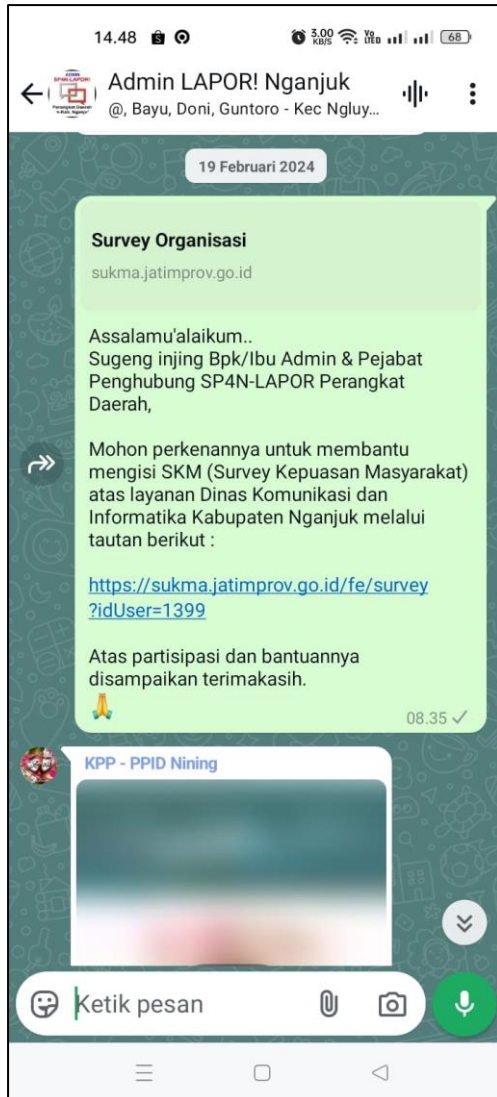
NO	NAMA / NIP	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1.	Slamet Basuki, A.P. NIP. 19750311 199311 1 001	Pengarah	Kepala Dinas
2.	Sujono, S.Kom NIP. 19761128 200604 1 013	Ketua	Sekretaris
3.	Bangun Hudi Sujatmoko, SE NIP. 19720708 200312 1 007	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4.	1. Arif Wahyudi Wicaksana, S.Kom NIP. 19830620 201504 1 001 2. Imaning Dyah Larasati, S.Kom NIP. 19971123 202203 2 001	Anggota  Anggota	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda  Pranata Komputer

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

  
SLAMET BASUKI, A.P.  
Pembina Utama Muda

NIP. 19750311 199311 1 001

Lampiran II  
Dokumentasi Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat



Permohonan partisipasi  
mengisi SKM Diskominfo  
melalui WA Group



Permohonan partisipasi mengisi SKM  
Diskominfo dari Narasumber Kegiatan  
yang akan diberitakan di PING (Portal  
Informasi Nganjuk)

Lampiran III  
Data Survei Periode I, II dan III Tahun 2024

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
62	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>218</b>	<b>219</b>	<b>214</b>	<b>244</b>	<b>219</b>	<b>227</b>	<b>222</b>	<b>245</b>	<b>222</b>	<b>222</b>
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.46</b>	<b>3.48</b>	<b>3.4</b>	<b>3.87</b>	<b>3.48</b>	<b>3.6</b>	<b>3.52</b>	<b>3.89</b>	<b>3.52</b>	<b>3.52</b>
<b>NRR/Unsur X 25</b>	<b>86.51</b>	<b>86.9</b>	<b>84.92</b>	<b>96.83</b>	<b>86.9</b>	<b>90.08</b>	<b>88.1</b>	<b>97.22</b>	<b>88.1</b>	<b>88.1</b>
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0.38</b>	<b>0.38</b>	<b>0.37</b>	<b>0.43</b>	<b>0.38</b>	<b>0.4</b>	<b>0.39</b>	<b>0.43</b>	<b>0.39</b>	<b>0.39</b>
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG</b>	<b>3.55</b>									
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG x 25</b>	<b>88.75</b>									

Data Survey Periode I (1 Januari s/d 31 Maret) Tahun 2024

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>214</b>	<b>212</b>	<b>208</b>	<b>247</b>	<b>214</b>	<b>218</b>	<b>221</b>	<b>249</b>	<b>219</b>	<b>219</b>
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.24</b>	<b>3.21</b>	<b>3.15</b>	<b>3.74</b>	<b>3.24</b>	<b>3.3</b>	<b>3.35</b>	<b>3.77</b>	<b>3.32</b>	<b>3.32</b>
<b>NRR/Unsur X 25</b>	<b>81.06</b>	<b>80.3</b>	<b>78.79</b>	<b>93.56</b>	<b>81.06</b>	<b>82.58</b>	<b>83.71</b>	<b>94.32</b>	<b>82.95</b>	<b>82.95</b>
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0.36</b>	<b>0.35</b>	<b>0.35</b>	<b>0.41</b>	<b>0.36</b>	<b>0.36</b>	<b>0.37</b>	<b>0.42</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG</b>	<b>3.35</b>									
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG x 25</b>	<b>83.75</b>									

Data Survey Periode II (1 April s/d 30 Juni) Tahun 2024

sukmajatimprov.go.id/report/survey?id\_opd=1399&start\_date=2024-07-01&end\_date=2024-09-30&uns=9

**BIRO ORGANISASI**  
SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Kegiatan

48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>169</b>	<b>168</b>	<b>172</b>	<b>186</b>	<b>166</b>	<b>172</b>	<b>179</b>	<b>194</b>	<b>176</b>	
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.38</b>	<b>3.36</b>	<b>3.44</b>	<b>3.72</b>	<b>3.32</b>	<b>3.44</b>	<b>3.58</b>	<b>3.88</b>	<b>3.52</b>	
<b>NRR/Unsur X 25</b>	<b>84.5</b>	<b>84</b>	<b>86</b>	<b>93</b>	<b>83</b>	<b>86</b>	<b>89.5</b>	<b>97</b>	<b>88</b>	
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.38</b>	<b>0.41</b>	<b>0.37</b>	<b>0.38</b>	<b>0.39</b>	<b>0.43</b>	<b>0.39</b>	
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG</b>	<b>3.49</b>									
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG x 25</b>	<b>87.25</b>									

Data Survey Periode III (1 Juli s/d 30 September) Tahun 2024

## Lampiran IV Data Kotak Saran

sukmajatimprov.go.id/kotak\_saran

SI

Dinas Komunikasi dan Informatika  
opd

Kegiatan ↑ ↓	Nama Pengisi Survey ↑ ↓	No Telp Pengisi Survey ↑ ↓	Saran ↑ ↓	Tanggal Buat ↑ ↓	Aksi
	ralfiaa	081344849360	terimakasih sudah memberikan wadah bagi umkm dan konten kreator nganjuk	2024-10-02 08:52:35	Hapus
	Dwi Pebriyanti	081334998970	Pertahankan dan Ditingkatkan, Sukses Selalu?	2024-09-06 08:23:43	Hapus
	Yustita Wulandari	0895367328170	belajar foto produk dan desain produk dengan pelayanan yang memuaskan	2024-08-09 14:06:14	Hapus
	Sukoco	082289414566	Mohon info di tingkat kan lebih baik	2024-08-08 11:05:47	Hapus
	NUR IQBAL WILDAN ABDAL	085732267261	Not bad	2024-05-17 11:03:57	Hapus
	Terry rosandy	081312148448	good and continue to improve the service	2024-05-17 11:03:39	Hapus
	Umi rofiah	085257608249	Untuk memberikan penyuluhan di desa desa	2024-05-17 11:02:21	Hapus
	Agustin kristia	081331835619	Lanjutkan program2 yg dapat memudahkan masyarakat	2024-05-17 10:59:47	Hapus
	Hanavia Ria	082233160805	Semoga pelatihan keterampilan digital terus berkelanjutan kedepannya	2024-05-17 10:58:26	Hapus
	Nadya Retnosari	085604872320	Sangat baik	2024-05-17 10:57:39	Hapus

sukmajatimprov.go.id/kotak\_saran

SASI  
TIMUR

Dinas Komunikasi dan Informatika  
opd

Show 10 entries

Search:

Kegiatan ↑ ↓	Nama Pengisi Survey ↑ ↓	No Telp Pengisi Survey ↑ ↓	Saran ↑ ↓	Tanggal Buat ↑ ↓	Aksi
	M. KHOIR		Pelayanan sudah bagus, semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan.	2024-03-20 07:43:01	Hapus
	Titin Yulistiana Rahayu	085726432078	Di tingkatkan lagi pelayanan	2024-03-18 10:26:37	Hapus
	Moris	082231961643	Pertahankan dan tingkatkan	2024-03-14 11:22:50	Hapus
	Suwono	085730885878	tingkatkan pelayanan okehhhhh	2024-02-19 09:25:03	Hapus
	Sunardi	081299185917	Mohon ditingkatkan	2024-02-19 09:06:40	Hapus
	Sunardi	081299185917	Mohon ditingkat	2024-02-19 08:51:49	Hapus
			sebaiknya pelayanan yang diberikan lebih cepat responnya	2024-01-21 18:32:13	Hapus
			Papan diskoinfo di renovasi	2023-09-26 12:59:28	Hapus

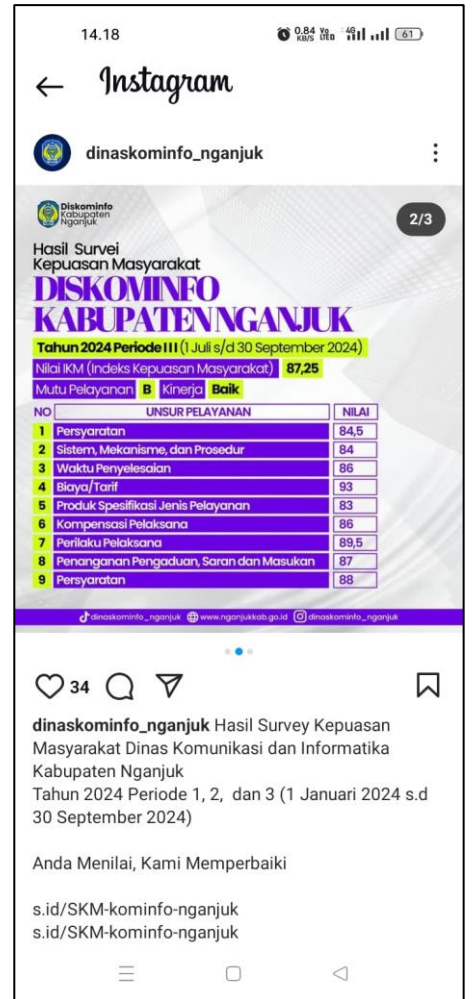
Lampiran V  
Publikasi IKM Tahun 2024



Publikasi IKM  
Periode I Th. 2024




Publikasi IKM  
Periode II Th. 2024




Publikasi IKM  
Periode III Th. 2024

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada tahun 2023, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	APAKAH RTL TELAH DITINDAKLANJUTI (SUDAH/BELUM)	DESKRIPSI TINDAK LANJUT (MOHON DIJABARKAN)	DOKUMENTASI KEGIATAN	TANTANGAN/ HAMBATAN
1	Menyusun Standar Pelayanan Publik atau SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk setiap jenis layanan, agar tahapan dalam penyelesaian pelayanan dapat dijalankan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	Sudah	Setiap jenis layanan dibuatkan Standar Pelayanan Publik, yang membuat antara lain persyaratan, mekanisme, waktu, biaya, produk layanan dan penanganan pengaduan.	<a href="https://drive.google.com/file/d/1uDpWsjBkkWxreU5iRFVAjr0HXM8we14o/view">https://drive.google.com/file/d/1uDpWsjBkkWxreU5iRFVAjr0HXM8we14o/view</a>	-
2	Meningkatkan publikasi jenis-jenis layanan beserta Standar Pelayanan Publik-nya, sehingga calon pengguna layanan mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi jika ingin mengajukan permohonan atas jenis layanan dimaksud	Sudah	Diseminasi informasi jenis layanan beserta Standar Pelayanan Publik melalui website dan media sosial, karena saat ini media online tersebut dirasa cukup efektif dan efisien serta sering digunakan oleh masyarakat.	<p>1. Publikasi melalui Informasi Berkala website PPID Diskominfo : <a href="https://ppid.nganjukkab.go.id/storage/informasi-berkala/June2024/7HKJ1fk1XG17qC10Q11c.pdf">https://ppid.nganjukkab.go.id/storage/informasi-berkala/June2024/7HKJ1fk1XG17qC10Q11c.pdf</a></p> <p>2. Publikasi melalui website Diskominfo : <a href="https://diskominfo.nganjukkab.go.id/">https://diskominfo.nganjukkab.go.id/</a></p> 	-

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	APAKAH RTL TELAH DITINDAKLANJUTI (SUDAH/BELUM)	DESKRIPSI TINDAK LANJUT (MOHON DIJABARKAN)	DOKUMENTASI KEGIATAN	TANTANGAN/ HAMBATAN
				3. Publikasi melalui media sosial Instagram Diskominfo : <a href="https://www.instagram.com/p/CwFmYxrJHpx/?igsh=MXIxMzV6aGg4ZDRhNQ%3D%3D">https://www.instagram.com/p/CwFmYxrJHpx/?igsh=MXIxMzV6aGg4ZDRhNQ%3D%3D</a> 4. Publikasi melalui media sosial Facebook Diskominfo : <a href="https://www.facebook.com/share/p/1B3ctmwV91/">https://www.facebook.com/share/p/1B3ctmwV91/</a>	
3	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Ketidaksesuaian antara standar dan implementasi diperbaiki dalam jangka waktu tertentu	Sudah	Melaksanakan FGD Penyusunan SOP bagi SDM pada tiap unit layanan yang ada di Diskominfo.		-

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

NO	RTL	STRATEGI PENYELESAIAN	TARGET WAKTU PENYELESAIAN	PENANGGUNG JAWAB	STAKEHOLDER TERKAIT
1	Monitoring dan evaluasi secara rutin/bulanan	Pembentukan tim monev	Setiap awal bulan berikutnya	1. Kabid Aplikasi Informatika dan Persandian 2. Kabid Statistik dan Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik 3. Kasubag Umum dan Kepegawaian	Pengendali teknis dan Ketua Tim
2	Sosialisasi lebih masif terkait produk dan layanan	Optimalisasi kanal media sosial & laman website	Setiap Tribulan	Kabid Statistik dan Pengelolaan Informasi Komunikasi Publik	Pengguna Layanan

Demikian, disampaikan terima kasih.

Nganjuk, 16 Desember 2024

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk  
Sekretaris,



SUJONO, S.Kom  
Pembina / IV-a  
NIP. 19761128 200604 1 013