

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KAB BANJARNEGARA



PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal mutu pelayanan publik, unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Oleh karena itu perlunya mewujudkan Good Governance yaitu akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab tuntutan masyarakat.

Salah satu upaya mengevaluasi mutu pelayanan yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Oleh karena itu pengukuran secara periodik Indeks Kepuasan Masyarakat / pengguna layanan adalah jawaban yang tepat untuk mengevaluasi sejauh mana OPD tersebut dalam memberikan pelayanan prima secara langsung & tidak langsung kepada masyarakat / pengguna layanan.

B. DASAR HUKUM.

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);

3. Kepmenpan Nomor : Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Kepmenpan Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. TUJUAN

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan antara lain :

1. Sebagai acuan praktis dengan mengevaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat / pengguna layanan sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan mutu layanan.
2. Sebagai instrumen pengembangan interaksi komunikasi yang efektif.
3. Sebagai pedoman adanya kepastian menuju pelayanan prima
4. Sebagai amanat UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

D. MANFAAT

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Menemukan kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan'
- b. Mendapat informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik'
- c. Sebagai referensi perumusan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika;

- d. Mendapatkan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
- g. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
- h. Masyarakat / pengguna layanan terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan layanan publik.

II. PELAKSANAAN SURVEY

A. Tim penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat

Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banjarnegara terdiri dari :

1. Pengarah : Kepala Dinkominfo Kab Banjarnegara
2. Pelaksana :
 - Ketua : Sekretaris Dinkominfo Kab Banjarnegara
 - Anggota/Surveyor :
 - a. Kasubag Perencanaan & Keuangan
 - b. Staf Subbag Perencanaan & Keuangan
3. Sekretariat:
 - Kasubbag Umum & Kepegawaian
 - Staf Subbag Umum & Kepegawaian

B. Pembiayaan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab Banjarnegara dilaksanakan secara mandiri dengan menggunakan dana dari APBD Tahun 2023.

C. Waktu dan Penelitian

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Masyarakat ini dilaksanakan mulai tanggal 01 Maret 2023 s/d 01 Oktober 2023 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika, OPD, Kecamatan, UPTD, SMPN, SMK/SMA, Kelurahan, Desa dan Instansi lainnya.

D. Metode Pengukuran

Alat Ukur : Kuisioner pilihan dengan skala LIKERT.

Angka : 1. Tidak puas
2. Kurang Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

Pemilihan kata diatas disesuaikan dengan item pertanyaan agar responden mudah memahami pertanyaan dalam kuesioner. Pengolahan data diberikan skor seperti tersebut diatas.

E. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 4 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata- rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai Total}}{\text{penimbang}}$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel:

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

III. HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai setiap unit diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata- rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,09

Tabel hasil pengolahan kuesioner evaluasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai berikut :

HASIL KUESIONER EVALUASI LAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN	BOBOT	(3)*(5)
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan	3,128	BAIK	0,111	0,347
2	Prosedur	3,077	BAIK	0,111	0,342
3	Waktu pelayanan	3,026	BAIK	0,111	0,336
4	Biaya/tarif	3,872	SANGAT BAIK	0,111	0,430
5	Produk layanan	3,000	BAIK	0,111	0,333
6	Kompetensi pelaksana	4,000	SANGAT BAIK	0,111	0,444
7	Perilaku pelaksana	3,949	BAIK	0,111	0,438
8	Penanganan Pengaduan	3,333	BAIK	0,111	0,370
9	Kenyamanan tempat layanan	3,026	BAIK	0,111	0,336
NILAI INDEKS					3.376
NILAI IKM					84.40

MUTU PELAYANAN	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK

Dari hasil penelitian menunjukan nilai indeks untuk pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika adalah 3,376. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 84,40 Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kab Banjarnegara adalah **Baik**.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dari 12 indikator hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah di konversi = Nilai indeks X Nilai Dasar =
 $3,376 \times 25 = 84,40$
- b. Mutu Pelayanan B
- c. Kinerja Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kab Banjarnegara **BAIK**.

1V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. IKM unit pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebesar : 84,40 (Kategori B) ini menunjukan bahwa kepuasan masyarakat sudah ideal dengan predikat atau tingkatan Puas.
2. Bahwa pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah baik, namun demikian masyarakat / pengguna layanan berharap lebih di tingkatkan lagi.

3. Pelayanan Informasi terkadang membutuhkan lama, hal ini terkait dengan jaringan IT yang kadang mengalami kendala.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka rekomendasikan hal- hal sebagai berikut:

1. Untuk dapat lebih maksimal dalam pelayanan maka sebaiknya Dinas Komunikasi dan Informatika diberi sarana dan prasarana layanan publik tersendiri (Gedung dan sarana prasarana penunjang lainnya).
2. Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik ke arah yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas Pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika akan dipertahankan dan di tingkatkan secara berkesinambungan.

Demikian laporan Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, untuk menjadikan periksa.

Banjarnegara, Oktober 2023

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BANJARNEGARA

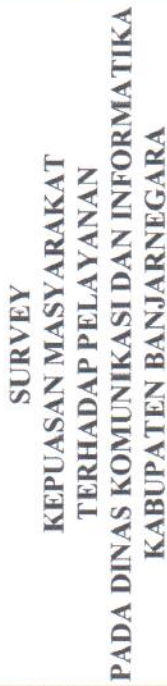


R. Riono Rahadi Prasetyo, SH., MH.

Pembina Utama Muda

NIP. 19640217 198607 1 001

LAMPIRAN



**FORM SURVEY INI SETELAH DIISI DISERAHKAN
KEMBALI KE DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN BANJARNEGARA**

Umur :
Nama Instansi :

(isi dengan angka)

Tahun		
-------	--	--

Sesuai amanat:

- Berilah tanda pada pilihan anda, contoh :

X	✓
---	---

Pekerjaan:

	PNS	TNI	Polri	Laini

Pendidikan:

SLTA/sediment	
D.I/D.II	
D.III/D.IV	
Strata 1	
Strata 2	
Strata 3	

Jenis Kelamin:

	Pria
	Wanita

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

☐ Sangat mahal ☐ Murah

☐ Cukup mahal

☐ **Gratis**☐ **Gratis**

20

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2	3	3	2	4	3	4	4	2	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
5	3	4	3	4	3	4	4	4	3
6	3	4	3	4	3	4	4	4	3
7	4	3	3	4	3	4	4	2	3
8	3	3	3	4	3	4	4	4	3
9	3	3	3	4	3	4	4	2	3
10	3	3	3	4	3	4	4	4	3
11	3	3	3	4	3	4	4	2	3
12	4	3	3	4	3	4	4	4	3
13	3	3	3	4	3	4	4	2	3
14	3	3	3	3	3	4	4	4	3
15	3	3	3	4	3	4	4	4	3
16	3	3	4	4	3	4	4	4	3
17	3	3	3	4	3	4	4	4	3
18	3	3	3	4	3	4	4	4	3
19	3	3	4	3	3	4	4	2	3
20	3	3	3	4	3	4	4	4	3
21	3	3	3	3	3	4	4	2	3
22	3	3	3	4	3	4	4	2	3
23	3	3	3	4	3	4	4	2	3
24	3	4	3	4	3	4	4	2	3
25	4	3	3	4	3	4	4	4	2
26	3	3	3	4	3	4	4	2	3
27	3	3	3	4	3	4	4	4	3
28	3	3	3	4	3	4	4	2	3
29	3	3	3	4	3	4	4	4	3
30	3	3	3	4	3	4	4	2	3
31	3	3	3	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4

33	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
34	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
35	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
36	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	
37	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
38	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
39	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
ΣNilai /Unsur	122	120	118	151	117	156	154	130	118				
NRR / Unsur	3,128	3,077	3,026	3,872	3,000	4,000	3,949	3,333	3,026				
NRR tertbg/ unsur	0,347	0,342	0,336	0,430	0,333	0,444	0,438	0,370	0,336	*)			
										3,376			
IKM Unit pelayanan										**) 84,388			

Id	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
J1	Persyaratan	3,128
J1	Prosedur	3,077
J1	Waktu pelayanan	3,026
J1	Biaya/tarif	3,872
J1	Produk layanan	3,000
J1	Kompetensi pelaksana	4,000
J1	Perilaku pelaksana	3,949
J1	Penanganan Pengaduan	3,333
J1	Sarana dan Prasarana	3,026

IKM UNIT PELAYANAN :	84,39
-----------------------------	--------------

- Mutu Pelayanan :
- A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00
- B (Baik)

: 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99