

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2024**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

BAB I 1

PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana SKM..... 3

2.2 Metode Pengumpulan Data..... 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 4

BAB III 6

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 6

3.1 Jumlah Responden SKM 6

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... 7

BAB IV 7

ANALISIS HASIL SKM..... 7

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut 8

4.3 Tren Nilai SKM 9

BAB V 11

KESIMPULAN 11

LAMPIRAN 12

1. SK TIM Penyusun Laporan Hasil SKM..... 12

2. Kuesioner 12

3. Hasil Pengolahan Data..... 14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PAN RB 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 sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan menggunakan gawai responden atau gawai petugas yang sudah disiapkan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2024	170
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	10

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 52 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 44 orang.

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 46 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

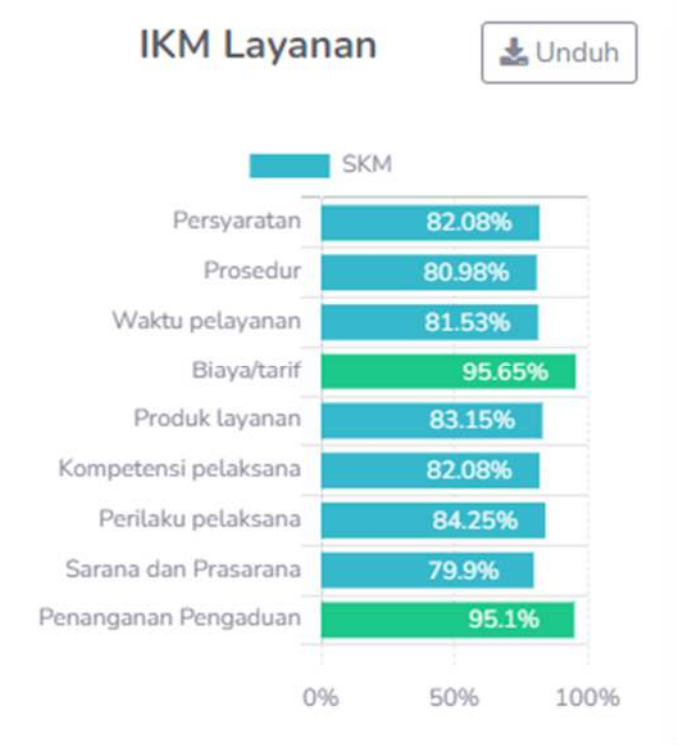
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	29	63,04 %
		PEREMPUAN	17	36,96 %
	JUMLAH		46	100 %
2.	PENDIDIKAN	SMA	14	30,43 %
		D I	1	2,17 %
		D II	1	2,17 %
		D III	6	13,04 %
		D IV	2	4,35 %
		S1	19	41,33 %
		S2	3	6,5 %
	JUMLAH		46	100 %
3.	PEKERJAAN	PNS	24	52,17 %
		SWASTA	8	17,39 %
		WIRASWASTA	4	8,67 %
		MAHASISWA	2	4,35 %
		LAINNYA	5	10,9 %
		TIDAK MENYEBUTKAN	3	6,52 %
	JUMLAH		46	100 %

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	IKM Unsur	Kategori
1.	U1/ Persyaratan	3,283	A
2.	U2/ Prosedur	3,239	B
3.	U3/ Waktu Pelayanan	3,261	A
4.	U4/ Biaya (Tarif)	3,826	A
5.	U5/ Produk	3,326	A
6.	U6/ Kompetensi	3,283	A
7.	U7/ Perilaku	3,37	A
8.	U8/ Sarana dan Prasarana	3,196	B
9.	U9/ Pengaduan	3,804	A
IKM Unit Layanan			84,875 (B atau Baik)

PROSENTASE NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN



A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,196. Selanjutnya Prosedur Layanan yang mendapatkan nilai 3,239 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,261 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,826 dari unsur layanan, dan Pengaduan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,804 dan 3,37.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana kantor Dinas Komunikasi dan Informatika, khususnya bagi pengguna layanan yang datang langsung ke kantor belum tersedia dengan lengkap. Belum ada sarana dan prasarana khusus yang ramah difabel, serta belum ada petugas layanan atau penerima tamu yang berjaga setiap saat.
2. Informasi yang memuat jenis-jenis pelayanan beserta prosedur untuk mendapatkannya belum tersosialisasi dengan baik, sehingga terkadang calon pengguna layanan datang ke kantor Dinas Komunikasi dan Informatika tanpa membawa persyaratan yang lengkap.
3. Waktu pelayanan belum dapat sepenuhnya sesuai standar yang sudah ditetapkan dalam Standar Pelayanan, terdapat kasus layanan yang waktunya tertunda karena hal-hal teknis dan *human error*, tetapi sebagian besar layanan sudah memenuhi standar yang ditetapkan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

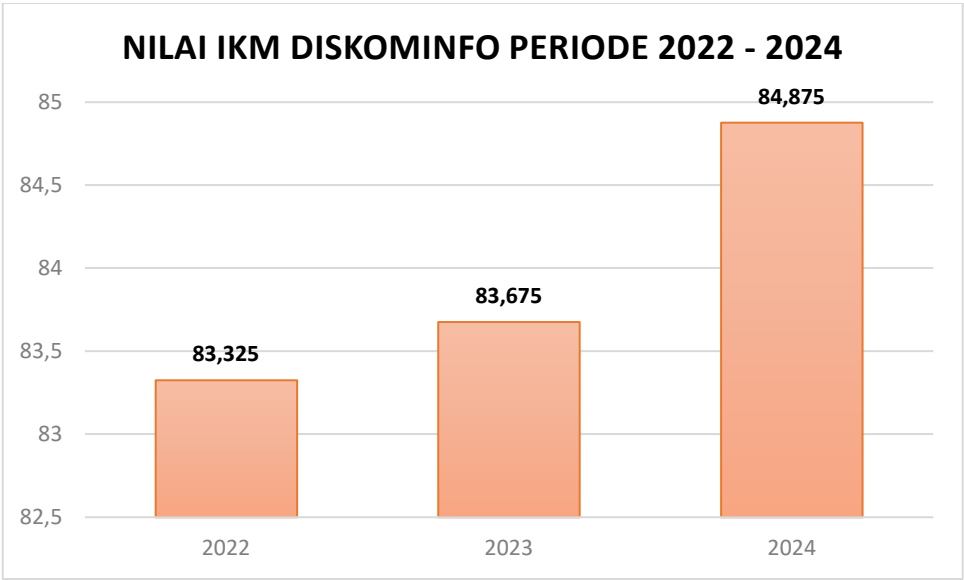
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung
	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	Penambahan fasilitas ruang tunggu difabel			√	√	Sekretariat
		Pembangunan gedung baru	Tahun 2025				Diskominfo
2.	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan (SP) melalui media sosial			√	√	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
		Sosialisasi Standar Pelayanan (SP) secara tatap muka pada kegiatan <i>Car Free Day</i>			√	√	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
3.	Waktu Pelayanan	Menyusun surat tugas tim kerja petugas layanan			√	√	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan **nilai SKM 84,875**. Nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Prosedur Layanan, dan Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai 3,826. Pengaduan dengan nilai 3,804 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,37.

Karanganyar, 15 Juli 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR



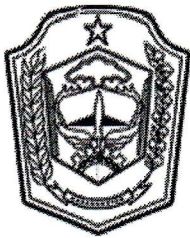
ISNAN NUR AZIZ, S.Kom.

Pembina Tingkat I

NIP. 19780210 200501 1 016

LAMPIRAN

1. SK TIM Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Alamat : Jln. Lawu No. 385 B Karanganyar Telepon (0271) 495039 ext. 228 Faks. (0271) 495590
Website : diskominfo.karanganyarkab.go.id E-mail : kominfo@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57712

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR : 500.12/33/ I/ TAHUN 2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 pada Dinas Komunikasi dan Informatika, perlu dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tentang Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024;
- 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
3. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 67) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 134);
4. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 17 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2023 Nomor 17);

5. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 116 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2021 Nomor 116);
6. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 68 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2023 Nomor 68);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2024 dengan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas :
1. Menyiapkan data kuesioner untuk responden;
 2. Mengumpulkan dan mengolah data kuesioner;
 3. Menyusun dokumen laporan pelaksanaan kegiatan;
 4. Membuat rencana tindak lanjut atas hasil survei; dan
 5. Melakukan monitoring dan evaluasi atas hasil survei.
- KETIGA** : Biaya yang timbul dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2024.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Karanganyar
pada tanggal 8 Januari 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR


ISNAN NUR AZIZ

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KABUPATEN
KARANGANYAR
NOMOR : 500.12/33/ I/ TAHUN 2024
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2024

No.	NAMA/ JABATAN DALAM INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Sekretaris Dinas	Ketua
3.	Kepala Subbagian Umum	Sekretaris
4.	Kepala Bidang Tata Kelola Informatika	Anggota
5.	Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik	Anggota
6.	Kepala Seksi Persandian dan Keamanan Jaringan	Anggota
7.	Kepala Seksi Pengelolaan Media dan Data Statistik	Anggota
8.	Kristiana Dwi Kartiningsih, S.S., M.M./ Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda	Anggota
9.	Sopiyatun, S.Sos., M.I.Kom/ Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda	Anggota
10.	Anasta Novi Hidayati, S.Sos./ Pengendali Jaringan Komunikasi	Anggota
11.	Danang Rahadiansyah A., A.Md/ Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
12.	Priyo Pinardi, S.Kom./ Pengawas Teknologi Informasi	Anggota

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR



ISNAN NUR AZIZ

2. Kuesioner

eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/17/412

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DISKOMINFO KABUPATEN KARANGANYAR

PERIODE JANUARI - JUNI 2024

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan

Pilih pendidikan

Pekerjaan Utama

Pilih pekerjaan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? ^(U1)

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? ^(U2)

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ^(U3)

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? ^(U4)

☐ Sangat mahal

☐ Cukup mahal

☐ Murah

☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ^(U5)

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? ^(U6)

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? ^(U7)

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? ^(U8)

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? ^(U9)

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik

Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi pelayanan pada UPP Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Karanganyar? ^(U10)

☐ Tidak Transparan

☐ Kurang Transparan

☐ Transparan

☐ sangat transparan

Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan pada pada UPP Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Karanganyar? ^(U11)

☐ Tidak Berintegritas

☐ Kurang Berintegritas

☐ Berintegritas

☐ Sangat Berintegritas

SARAN DAN MASUKAN:

13

3. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP T	NILAI UNSUR PELAYANAN											T
	U1 T	U2 T	U3 T	U4 T	U5 T	U6 T	U7 T	U8 T	U9 T	U10 T	U11 T	
92728	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Semoga pelayanan lebih baik lagi..
92729	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	semangat melayani
92730	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	Semangat dan selalu memperbaiki diri untuk menjadi UPP yang lebih baik lagi
92731	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	pertahankan pelayanan
92732	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	pd dasarnya pelayanan sdh ckup baik tp masih perlu ditingkatkan
92733	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Terus tingkatkan pelayanan
Total Responden 46												
ΣNilai / Unsur	151	149	150	176	153	151	155	147	175	156	156	
NRR / Unsur	3.283	3.239	3.261	3.826	3.326	3.283	3.37	3.196	3.804	3.391	3.391	
NRR tertbg / Unsur	0.364	0.36	0.362	0.425	0.369	0.364	0.374	0.355	0.422	0.376	0.376	*) 3.395
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan												**) 84.875
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait Penanggulangan Korupsi												**) 84.8
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan Terkait 11 Unsur												**) 84.025

Keterangan		
- U1 s.d. U11	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi
NRR tertimbang per unsur	=	Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111

IKM PELAYANAN (hasil konversi) : 84.875 = B

IKM PENANGGULANGAN KORUPSI (hasil konversi) : 84.8 = B

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.283
U2	Prosedur	3.239
U3	Waktu pelayanan	3.261
U4	Biaya/tarif	3.826
U5	Produk layanan	3.326
U6	Kompetensi pelaksana	3.283
U7	Perilaku pelaksana	3.37
U8	Sarana dan Prasarana	3.196
U9	Penanganan Pengaduan	3.804
U10	Transparansi Layanan	3.391
U11	Integritas Petugas	3.391