



# **DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR**

Gedung B Lt. 1 Kompleks Perkantoran Setda Kabupaten Karanganyar

Jl. Lawu No. 385 B Karanganyar. Telp. (0271) 495039 Faks. (0271) 495590 Kode Pos 57712

Website: [diskominfo.karanganyarkab.go.id](http://diskominfo.karanganyarkab.go.id) Email: [diskominfo@karanganyarkab.go.id](mailto:diskominfo@karanganyarkab.go.id)

## **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

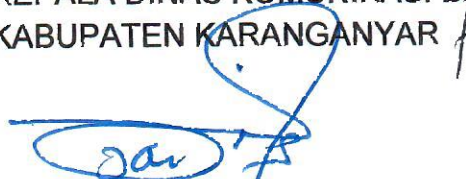
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Bupati Karanganyar dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan di bidang komunikasi informatika, persandian, dan statistik, serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada Perangkat Daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika diperlukan adanya suatu survei tentang kepuasan masyarakat.

Dalam rangka tindak nyata usaha memahami aspirasi pelanggan agar tercipta pelayanan yang prima, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai kinerja unit pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan untuk mengetahui penilaian atau persepsi masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik. Hasil survei akan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk perbaikan kinerja ke depan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan laporan ini. Kiranya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Dan saran perbaikan kami harapkan untuk meningkatkan hasil survei di waktu yang akan datang.

Karanganyar, 10 November 2020

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KARANGANYAR



Drs. SUJARNO, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630107199003 1 004

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Skala Penilaian .....	7
Tabel II.2	Jadwal Pelaksanaan Survei .....	8
Tabel II.3	Tim Peyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 .....	9
Tabel II.4	Perubahan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020...	10
Tabel II.5	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	11
Tabel III.1	Nilai Unsur Layanan .....	13
Tabel III.2	Hasil SKM Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 .....	14
Tabel III.3	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin .....	14
Tabel III.4	Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan SKM Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2020 .....	16
Tabel III.5	Nilai 9 Unsur Pelayanan .....	23
Tabel III.6	Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut .....	23

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	2
C. LANDASAN HUKUM .....	3
D. RUANG LINGKUP SURVEI .....	4
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Populasi, Teknik Penarikan Sampel dan Jumlah sampel .....	6
A. 1. Populasi .....	6
A. 2. Teknik Pengambilan Sampel .....	6
A. 3. Jumlah Sampel .....	6
B. Kuesioner, Bagian Kuesioner dan Teknik Survei .....	7
B.1. Kuesioner .....	7
B.2. Bagian Kuesioner .....	8
B.3. Teknik Survei .....	8
C. Jangka Waktu Pelaksanaan Survei .....	8
D. Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
E. Teknik Pengolahan Data .....	10
F. Teknik Analisa Data .....	12
BAB III ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	
A. Nilai Indeks per Unsur Pelayanan .....	13
B. Analisa Hasil Survei .....	14
B. 1. Karakteristik Responden .....	14
B.1.1. Karakteristik Reponden Berdasar Jenis Kelamin ....	14
B.1.2. Karakteristik Reponden Berdasar Umur .....	15
B.1.3. Karakteristik Reponden Berdasar Pekerjaan .....	15
B. 2. Persepsi Responden Terhadap 9 Unsur Pelayanan .....	16
B.2.1. Unsur Persyaratan Pelayanan .....	16
B.2.2. Unsur Prosedur .....	17
B.2.3. Unsur Waktu Pelayanan .....	18
B.2.4. Unsur Biaya/Tarif .....	19

B.2.5. Unsur Produk Layanan .....	19
B.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana .....	20
B.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana .....	21
B.2.8. Unsur Sarana dan Prasarana .....	21
B.2.9. Unsur Penanganan Aduan .....	22
C. Rencana Tindak Lanjut .....	22

#### BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN .....	24
B. REKOMENDASI .....	24

#### LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor 068/ 040/ IX Tahun 2020
Lampiran 2	Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor 068/ 044/ X Tahun 2020
Lampiran 3	Kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2020
Lampiran 4	Hasil Pengolahan Data Kuesioner SKM
Lampiran 5	Foto Kegiatan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Negara melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif lainnya.

Di tengah makin meningkatnya daya kritis dan makin dewasanya pemahaman demokrasi masyarakat, kewajiban pelayanan publik yang diselenggarakan negara menjadi sorotan. Tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak komplain masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah. Beberapa persepsi buruk masyarakat terkait pelayanan publik diantaranya masih belum adanya kepastian waktu, prosedur pelayanan yang berbelit, biaya mahal, dan kurang responsif.

Sementara itu penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan banyak pihak, antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan. Terkadang standar kualitas layanan yang menjadi pedoman kedua belah pihak belum mencapai kesamaan, sehingga terjadi *gap*, pemerintah sudah merasa melayani dengan baik, namun masyarakat merasa belum dilayani dengan maksimal. Karenanya perlu tolok ukur terhadap standar layanan publik pemerintah. Kondisi yang demikian menjadi bahan evaluasi pemerintah dan menjadi awal titik balik untuk mengubah pelayanan publik yang buruk menuju yang lebih baik (*from bad governance to good governance*). Pelayanan publik akhirnya menjadi salah satu dari delapan area perubahan yang menjadi fokus capaian perbaikan pada kerangka Reformasi Birokrasi.

Salah satu upaya peningkatan pelayanan publik adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survei ini masyarakat dilibatkan untuk memberikan penilaiannya terhadap kualitas kinerja pelayanan pemerintah, dimana hasilnya nanti akan menjadi dasar bagi tindak lanjut untuk terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar merupakan Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informasi, statistik dan persandian. Layanan informasi publik menjadi hal wajib yang harus dilakukan selain layanan sarana prasarana/ infrastruktur pendukung teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar ingin mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari pengukuran ini akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pada pelayanan publik di masa mendatang sehingga mampu memenuhi standar pelayanan prima bagi masyarakat.

## **B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk:

- a. memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan;
- b. sebagai dasar pijakan dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar;
- c. sebagai sumber informasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam hal pelayanan.

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, antara lain:

- a. mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;



- d. mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar;
- e. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **C. LANDASAN HUKUM**

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, Dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82);
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- g. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/ 26/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor : 068/ 040/ IX Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim



Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020;

- I. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor : 068/ 044/ X Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020.

#### **D. RUANG LINGKUP SURVEI**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mendapatkan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur pelayanan yang dinilai yakni :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan yang dimaksud adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditempuh si pemohon pelayanan.

3. Waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses 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. Penanganan Aduan, Saran dan Masukan

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

#### 9. 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).

## BAB II

### METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. Populasi, Teknik Penarikan Sampel dan Jumlah Sampel

##### A.1. Populasi

Populasi secara definisi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>1</sup>.

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika ini adalah semua orang yang pernah menerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika. Layanan yang dimaksud terdiri dari 2 (dua) sektor. Pertama adalah pemberian informasi publik, baik melalui situs web, media sosial (Facebook, Instagram, Twitter), baliho, dan *front office*. Kedua adalah layanan pembuatan sub domain bagi Perangkat Daerah. Mengingat jangkauan layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, terutama layanan pertama, bersifat sangat global karena dilakukan melalui jaringan internet, maka jumlah populasi yang terlibat dalam survei ini cukup sulit untuk ditentukan. Populasi yang belum jelas ini akan menjadi dasar pertimbangan pemilihan rumus untuk mendapatkan sampel.

##### A.2. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam survei ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik non random sampling, yakni purposive sampling. Purposive Sampling adalah cara pengambilan sampel dengan menetapkan ciri sesuai dengan tujuan. Pertimbangan teknis pengambilan sampel secara purposive sampling adalah pengambilan sampel ditujukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika.

##### A.3. Jumlah Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sebagaimana dikutip dari Suharsimi Arikunto<sup>2</sup>, untuk populasi yang belum diketahui secara jelas jumlahnya maka, pengambilan sampel menggunakan rumus sebagai berikut :

<sup>1</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta 2008), hlm 115.

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, (Jakarta: PT. Rineka Cipta), hlm 130.

$$n = \frac{[Z a/2]^2}{E}$$

$$n = \frac{[1,96]^2}{0,20}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan

n : Ukuran Sampel

Za/2 : Nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan (a) 95%

E : Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20%

Hasil perhitungan dari rumus diatas adalah 96, 04 responden. Mengingat hasil perhitungan sampel kurang dari 100, maka sampel diambil semuanya (100 responden) sehingga dianggap sebagai penelitian populasi. Dengan demikian jumlah sampel dari Survei Kepuasan Masyarakat ini diputuskan sebanyak 100 responden.

## B. Kuesioner, Bagian Kuesioner dan Teknik Survei

### B.1. Kuesioner

Pengumpulan data survei dari masyarakat menggunakan instrumen kuesioner. Materi penyusunan kuesioner diadaptasi dari sembilan unsur yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat opsi jawaban dari pertanyaan tertutup yang diukur dengan skala 1 sampai dengan 4 berdasarkan kualitasnya, yakni tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai dan sangat sesuai. Masing-masing opsi jawaban disesuaikan dengan maksud pertanyaan berdasarkan unsur penilaian.

Tabel II.1  
Skala Penilaian

Skala	Kriteria Jawaban
1	Tidak baik
2	Kurang baik
3	Baik
4	Sangat baik

## B.2. Bagian Kuesioner

Kuesioner ini dibagi menjadi tiga bagian :

1. Bagian I. Pengantar, berisi permohonan pengisian kuesioner, maksud dan tujuan survei dan penjelasan mengenai jenis-jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar selama tahun 2020.
2. Bagian II. Profil Responden; meliputi umur, jenis kelamin dan pekerjaan.
3. Bagian III. Pendapat/ Persepsi Responden tentang pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika, meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan.

## B.3. Teknik Survei

Survei kepuasan Masyarakat (SKM) layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 ini menggunakan 2 metode yaitu survei daring/ *online* dan survei luring/ *offline*. Survei online menggunakan layanan google form dengan tautan [http://dik.si/skm\\_diskominfo](http://dik.si/skm_diskominfo) yang disebarluaskan melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Sedangkan survei luring/ *offline* dilakukan dengan membagikan kuesioner yang sudah dicetak. Sasaran survei luring terutama adalah Perangkat Daerah penerima layanan pembuatan sub domain.

## C. Jangka Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan masyarakat layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 dilaksanakan dengan perincian waktu sebagai berikut:

Tabel II. 2  
Jadwal Pelaksanaan Survei

No.	KEGIATAN	BULAN											
		September				Oktober				November			
1.	Pembentukan Tim Penyusunan SKM												
2.	Pembuatan Instrumen												
3.	Penentuan Responden												
4.	Pelaksanaan Survei												
5.	Penyusunan Laporan												

#### D. Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 dilaksanakan oleh tim yang dibentuk oleh Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor : 068/ 040/ IX Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2020. Susunan timnya sebagai berikut :

Tabel II.3

Tim Penyusunan  
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Karanganyar Tahun 2020

No	Nama	Jabatan Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Drs. Sujarno,M.Si	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Dra. Eny Fauziah,M.M.	Sekretaris Dinas	Ketua
3.	Joko Wahyono, SH., M.H.	Kepala Subbag. Umum Kepegawaian	Sekretaris I
4.	Asih Dwi Mawartini, S.E. ,M.M.	Kepala Subbag. Perencanaan dan Keuangan	Sekretaris II
5.	Sugiharjo, S.I.P,M.M	Kepala Bidang Tata Kelola Informatika	Anggota
6.	Teguh Triyono, SH.,M.Si	Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik	Anggota
7.	Sopiyatun,S.Sos.,M.I.Kom	Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik	Anggota
8.	Hanif Setyo Wibowo,S.Kom	Kepala Seksi Pengelolaan E-Government	Anggota
9.	Wakidi,S.Sos	Staf Sekretariat	Anggota
10.	Danang Rahadiansyah A. A.Md.	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
11.	Ika Safitri Clarasari, S.E.	Staf Sekretariat	Anggota

Di tengah proses pelaksanaan survei, terjadi mutasi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar, sehingga tim penyusun mengalami perubahan formasi menjadi seperti yang tercantum dalam Keputusan Kepala Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor : 068/ 044/ X Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor 068/ 040/ IX Tahun 2020 Tentang Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2020. Adapun susunan tim yang baru adalah sebagai berikut :

Tabel II.4

Perubahan Tim Penyusunan  
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Karanganyar Tahun 2020

No	Nama	Jabatan Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Drs. Sujarno, M.Si	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Dra. Eny Fauziah, M.M.	Sekretaris Dinas	Ketua
3.	Joko Wahyono, SH., M.H.	Kepala Subbag. Umum Kepegawaian	Sekretaris I
4.	Asih Dwi Mawartini, SE, M.M	Kepala Subbag. Perencanaan dan Keuangan	Sekretaris II
5.	Heru Edi Arfianto, S.I.P	Kepala Bidang Tata Kelola Informatika	Anggota
6.	Teguh Triyono, SH., M.Si	Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik	Anggota
7.	Sopiyatun, S.Sos., M.I.Kom	Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik	Anggota
8.	Hanif Setyo Wibowo, S.Kom	Kepala Seksi Persandian dan Keamanan Jaringan	Anggota
9.	Wakidi, S.Sos	Staf Sekretariat	Anggota
10.	Danang Rahadiansyah A. A.Md.	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
11.	Ika Safitri Clarasari, S.E.	Staf Sekretariat	Anggota

## E. Teknik Pengolahan Data

Merujuk pada pedoman pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan



Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dari :

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

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

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

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

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

Untuk melihat pembacaan nilai kinerja berdasarkan nilai SKM yang dicapai, maka dapat dicocokkan dengan tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berikut ini.

Tabel II.5  
Konversi Nilai SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (IKM )	NILAI INTERVAL (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

Sumber : PERMENPANRB NO.14 Tahun 2017

## **F. Teknik Analisa Data**

Analisa Univariat digunakan dalam analisa data survei kepuasan masyarakat ini. Dengan analisa ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar akan menggambarkan data variabel yang terkumpul. Pemaparan hasil temuan tidak bertujuan untuk memberikan kesimpulan. Data olahan disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan infografis untuk memudahkan masyarakat memahami hasil survei.

Hasil penilaian dari masyarakat ini akan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dalam mengambil langkah rencana aksi tindak lanjut.

**BAB III**  
**ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar sesuai dengan hasil olah data yang dilakukan oleh tim penyusunan survei dipaparkan dalam urutan sebagai berikut :

**A. Nilai Indeks per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan olah data terhadap kuesioner yang masuk dari 100 responden, diketahui nilai rata-rata tiap unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel III.1  
 Nilai Unsur Layanan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR LAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,080
2	Prosedur Pelayanan	3,090
3	Waktu Pelayanan	2,920
4	Biaya/tarif	3,510
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,110
6	Kompetensi Pelaksana	3,070
7	Perilaku Pelaksana	3,090
8	Sarana dan Prasarana	2,800
9	Penanganan Pengaduan	3,450

Sumber : Hasil olah data

Untuk mengetahui hasil akhir Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$(3,080 \times 0,111) + (3,090 \times 0,111) + (2,920 \times 0,111) + (3,510 \times 0,111) + (3,110 \times 0,111) + (3,070 \times 0,111) + (3,090 \times 0,111) + (2,800 \times 0,111) + (3,450 \times 0,111) = 3,121$$

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 = 3,121 x 25  
 = **78,033**

b. Mutu pelayanan **B**

c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

Tabel III.2  
 Hasil SKM Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika  
 Kabupaten Karanganyar Tahun 2020

Hasil Survei	Nilai Survei	Mutu Pelayanan
<b>TAHUN 2020</b>	<b>78.033</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Hasil olah data

## B. Analisa Hasil Survei

### B.1. Karakteristik Responden

Keseluruhan jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei kepuasan masyarakat layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2020 ini adalah sebanyak 100 orang. Data karakteristik responden yang mencoba digali lewat kuesioner online meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

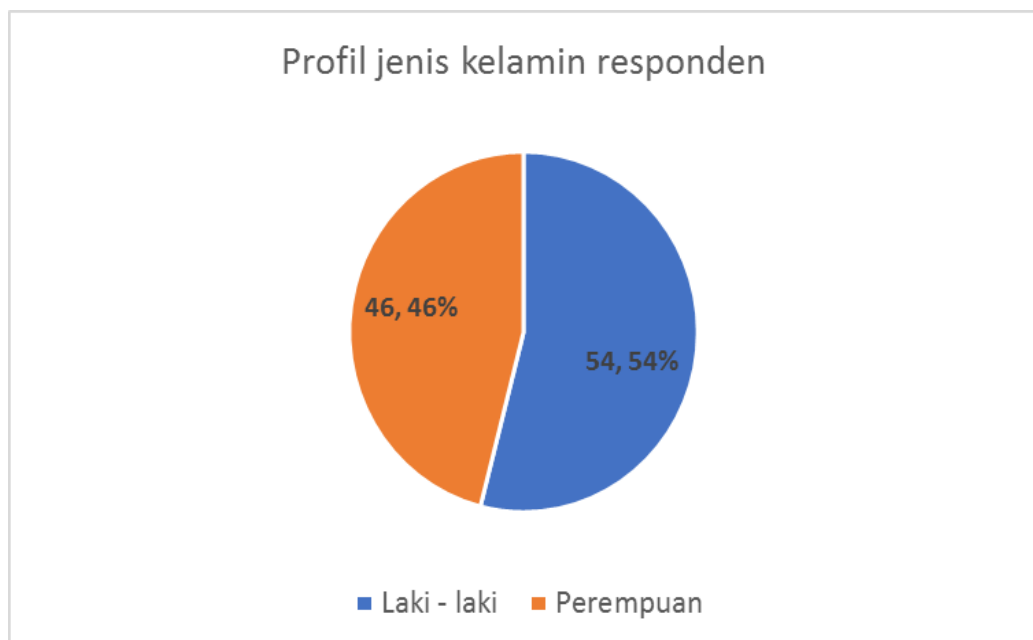
#### B.1.1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

Dari segi jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 44 dan responden perempuan sebanyak 56. Persentasenya bisa dilihat di tabel berikut :

Tabel III.3  
 Karakteristik responden berdasar jenis kelamin

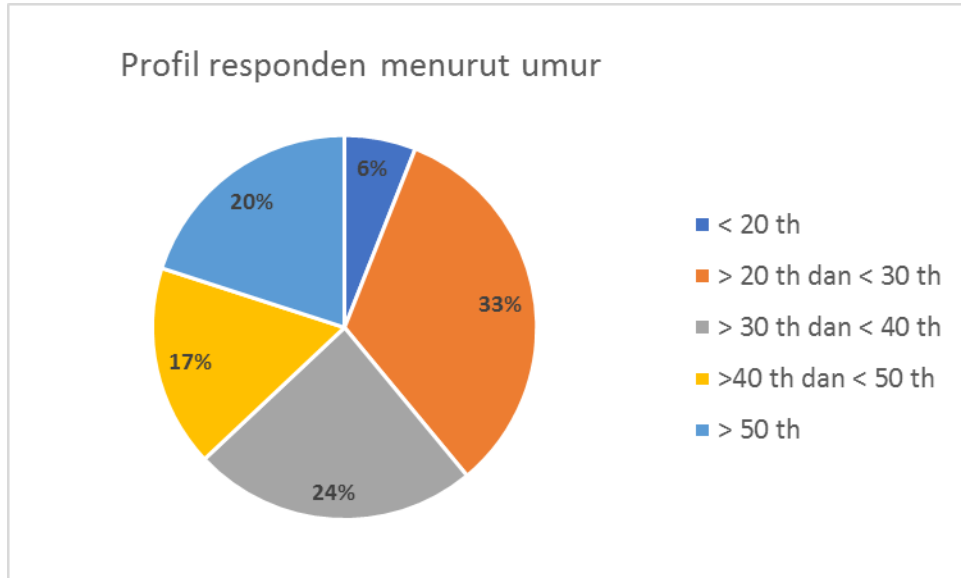
Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	54	54 %
Perempuan	46	46 %

Sumber : Hasil olah data



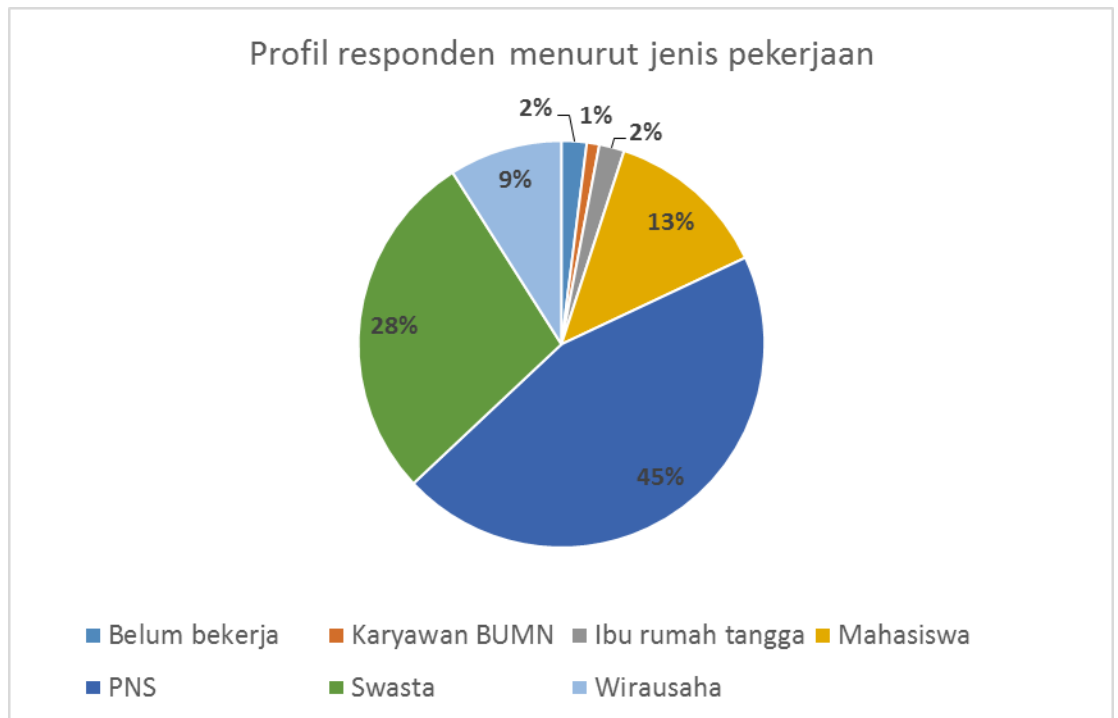
### B.1.2. Karakteristik Reponden Berdasar Umur

Kategori umur untuk identitas responden terbagi menjadi lima yakni umur kurang dari 20 tahun (<20), umur 21 – 29 tahun (>20 dan <30), umur 31 – 39 tahun (>30 dan <40), umur 41 – 49 tahun (>40 dan <50), dan umur diatas 50 tahun (>50)



### B.1.3. Karakteristik Reponden Berdasar Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden meliputi PNS (45 %), karyawan swasta (28 %), mahasiswa (13 %), wirausaha (9%), ibu rumah tangga (2 %), belum bekerja (2 %), dan karyawan BUMN (1 %).



## B.2. Persepsi Responden terhadap 9 Unsur Pelayanan

Secara keseluruhan, persepsi reponden terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 meliputi 9 unsur pelayanan, nilai unsur pelayanannya merunut pada tabel nilai konversi SKM pada Bab II adalah sebagai berikut :

Tabel III. 4  
Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan  
SKM Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan Pelayanan	3,080
U2	Prosedur Pelayanan	3,090
U3	Waktu Pelayanan	2,920
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,510
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,110
U6	Kompetensi Pelaksana	3,070
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,090
U8	Sarana dan Prasarana	2,800
U9	Penanganan Pengaduan	3,450

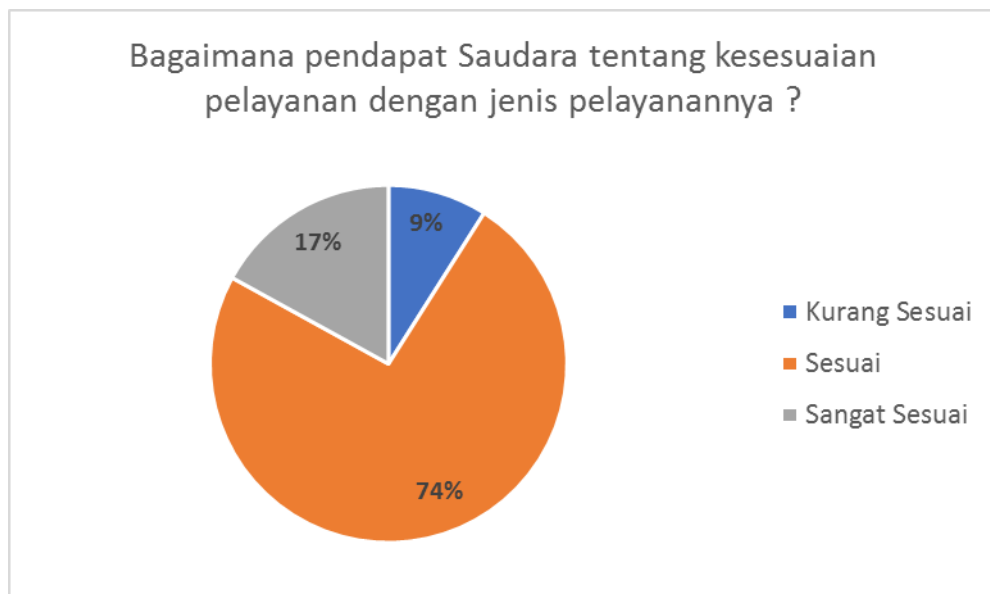
Sumber : Hasil olah data

Berikut penjabaran mengenai hasil analisa terhadap sembilan unsur tersebut :

### B.2.1. Unsur Persyaratan Pelayanan

Penilaian terhadap kesesuaian pelayanan ditanyakan dengan mengajukan empat opsi jawaban untuk mengukur tingkat kesesuaian pelayanan, yakni apakah standar pelayanan tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai dan sangat sesuai. Jawaban tidak sesuai mendapat bobot nilai 1, kurang sesuai nilai 2, sesuai nilai 3, dan sangat sesuai mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4.

Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden :

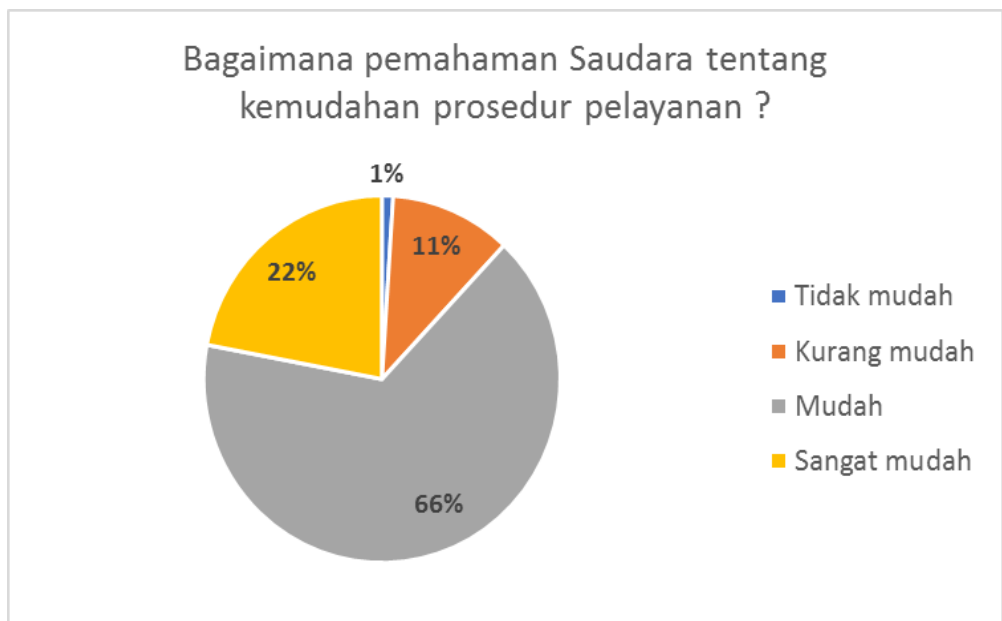


Pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ini, sebanyak 74 % responden menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai, dan 17% responden menyatakan sangat sesuai.

#### B.2.2 Unsur Prosedur

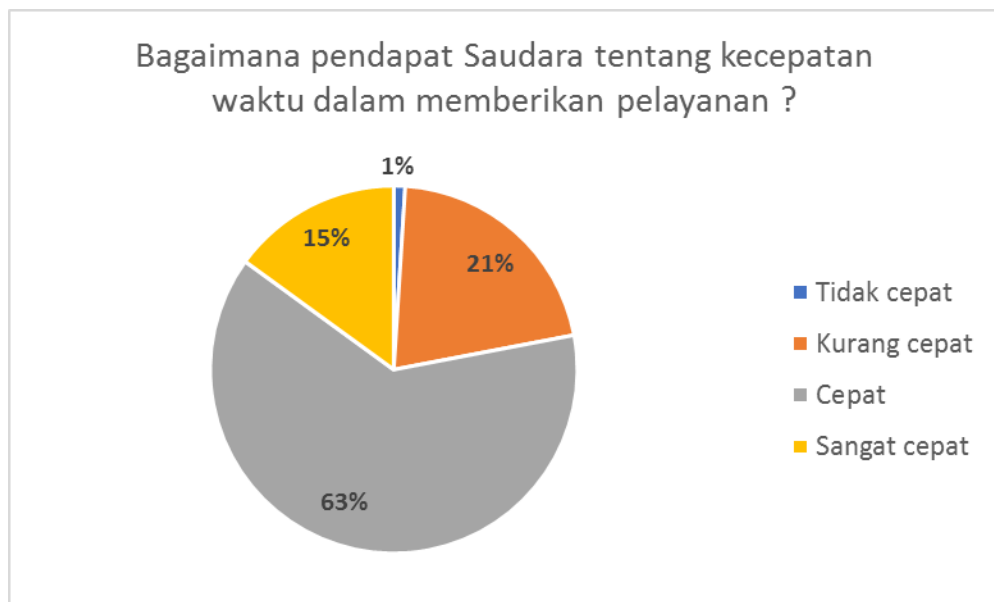
Berikutnya persepsi responden terhadap prosedur pelayanan ditanyakan dengan kalimat "Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?" Sebanyak 66 persen responden menjawab 'mudah' terkait prosedur pelayanan, 22 persen menjawab sangat mudah, 11 persen menyatakan kurang mudah, dan 1 persen menyatakan tidak mudah. Terkait prosedur pelayanan, Dinas Komunikasi dan Informatika sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku, namun belum adanya kegiatan sosialisasi yang rutin diadakan menimbulkan persepsi sebagian anggota masyarakat bahwa prosedur layanan Dinas Komunikasi dan Informatika kurang bahkan tidak mudah.





### B.2.3. Unsur Waktu Pelayanan

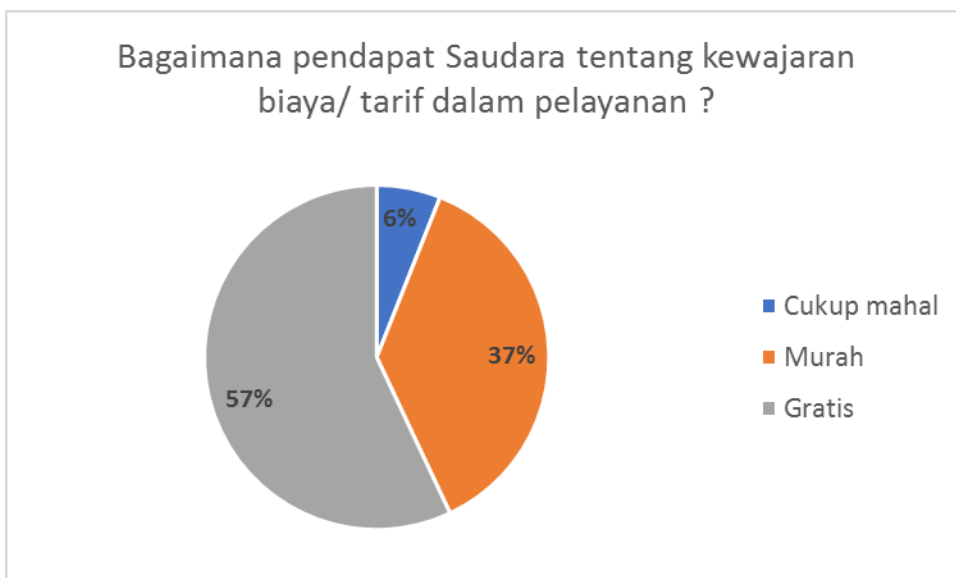
Penilaian responden terhadap waktu pelayanan ditanyakan sebagai berikut :



Pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permohonan Informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) telah jelas dicantumkan mengenai standar waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan informasi, namun untuk beberapa kegiatan pelayanan yang belum memiliki SOP, standar waktunya masih belum baku. Penilaian secara riil oleh masyarakat terhadap kecepatan waktu pelayanan dapat dilihat dalam diagram diatas. 63 persen responden menyatakan pelayanan berjalan cepat, 21 persen menjawab kurang cepat, 15 persen menjawab sangat cepat dan 1 persen menyatakan pelayanan tidak cepat.

#### B.2.4. Unsur Biaya/Tarif.

Pelayanan yang cepat, tepat dan murah menjadi harapan masyarakat. Terkait biaya layanan yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika ditanyakan sebagai berikut :

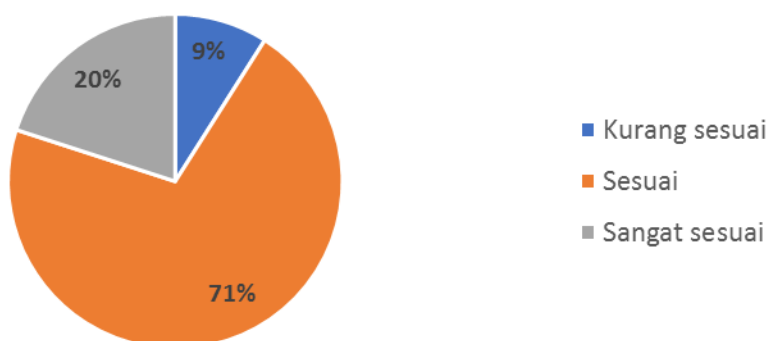


Setiap layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bersifat gratis dan tidak dipungut biaya. Bahwa terdapat sebanyak 6 % dari responden yang menyatakan biaya cukup mahal merupakan indikasi salah persepsi terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi di masa mendatang untuk lebih intensif dalam mengadakan sosialisasi dan edukasi publik terhadap layanan – layanan Dinas Komunikasi dan Informatika.

#### B.2.5. Unsur Produk Layanan

Standar Operasional prosedur (SOP) kegiatan layanan publik memang menjadi urgent, mengingat ini akan menjadi panduan bagi masyarakat untuk mendapatkan kejelasan dalam pelayanan. Berikut persepsi masyarakat terhadap kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil diberikan.

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

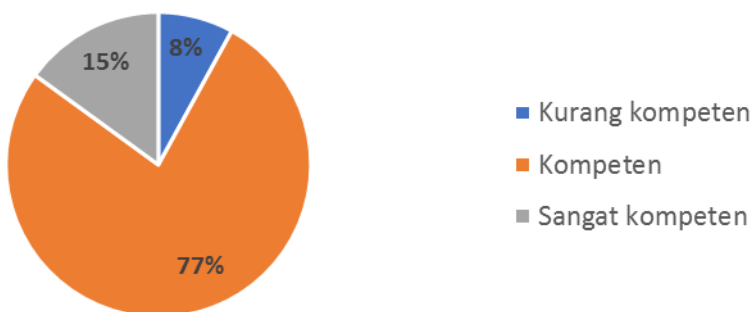


Sebanyak 71 persen responden menyatakan sesuai antara produk layanan pada standar layanan dan hasil yang diberikan. 20 persen menyatakan sangat sesuai, dan sisanya 9 persen menganggap kurang sesuai.

#### B.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Keahlian dan ketrampilan petugas atau pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sedikit banyak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pada survei ini ditanyakan kepada responden tentang kompetensi petugas terkait layanan yang diberikan.

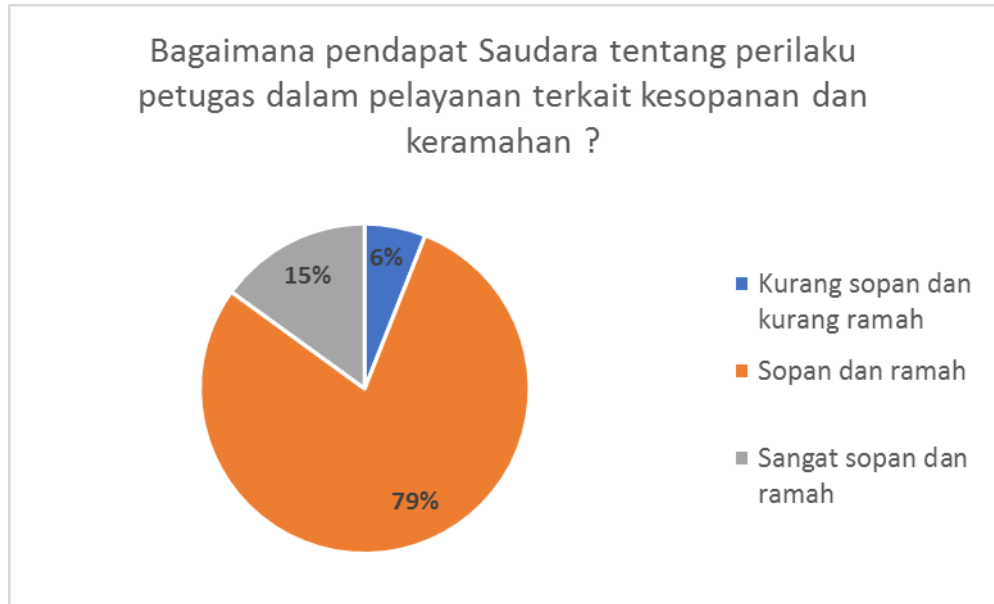
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?



Responden yang menjawab petugas kompeten sebanyak 77 persen, 15 persen menyatakan sangat kompeten, dan 8 persen menyatakan kurang kompeten. Tidak ada jawaban yang menyatakan tidak kompeten.

### B.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana

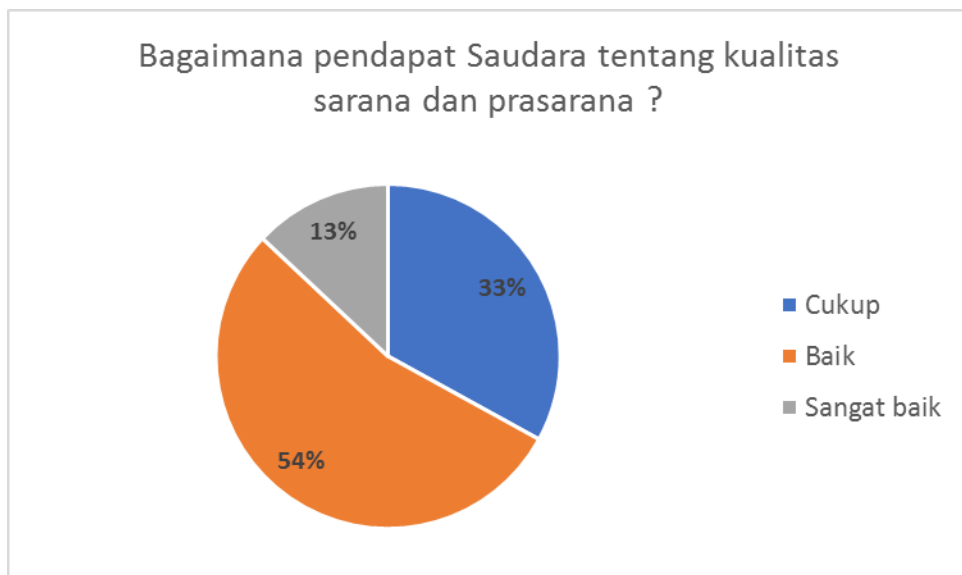
Dalam menilai perilaku petugas, ditanyakan terkait kesopanan dan keramahan. Hasilnya adalah sebagai berikut :



Dari diagram dapat dilihat 79 persen responden menjawab sopan dan ramah, 15 persen responden menjawab sangat sopan dan ramah, dan hanya 6 persen yang menjawab kurang sopan dan kurang ramah.

### B.2.8. Unsur Sarana dan Prasarana

Tempat yang nyaman, memadai, peralatan yang bisa menunjang kinerja pelayanan tentunya diharapkan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar berusaha menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Bagaimana tanggapan masyarakat terkait sarana dan prasarana yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat diperhatikan berikut ini :

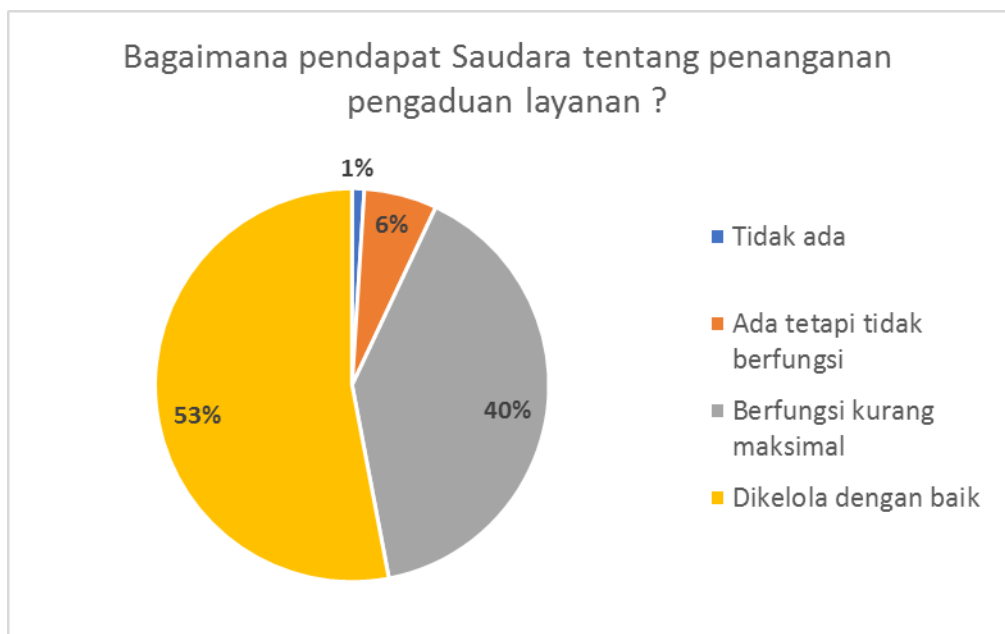


Sebanyak 54 persen responden menjawab sarana dan prasarana di unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika baik, 35 persen menyatakan cukup, dan 13 persen mengaku sangat baik.

#### B.2.9. Unsur Penanganan Aduan

Dinas Komunikasi dan Informatika menangani aduan masyarakat, saran dan masukan terkait kebijakan, program dan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Kabupaten Karanganyar melalui berbagai kanal. Masyarakat dapat secara langsung melaporkan aduannya ke *front office* atau melalui media sosial seperti akun facebook Kabupaten Karanganyar, instagram @kabupatenkaranganyar dan @diskominfo\_karanganyar, serta akun twitter @karanganyarkab.

Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap kinerja penanganan aduan pengguna layanan ditampilkan berikut ini :



Sejumlah 53 persen responden menyatakan penanganan aduan dikelola dengan baik, 40 persen menjawab penanganan aduan berfungsi kurang maksimal, sementara 6 persen menjawab ada tetapi tidak berfungsi, dan 1 persen sisanya mengatakan tidak ada.

### C. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diprioritaskan kepada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai.

Tabel III.5  
 Nilai 9 Unsur Pelayanan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR LAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,080
2	Prosedur Pelayanan	3,090
3	Waktu Pelayanan	2,920
4	Biaya/tariff	3,510
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,110
6	Kompetensi Pelaksana	3,070
7	Perilaku Pelaksana	3,090
8	Sarana dan Prasarana	2,800
9	Penanganan Pengaduan	3,450

Dari tabel diatas, tiga nilai unsur pelayanan terendah ada pada unsur sarana dan prasarana (2,800), waktu pelayanan (2,920) dan unsur kompetensi pelaksana (3,070). Berikut adalah rencana tindaklanjut terkait perbaikan di dua unsur tersebut.

Tabel III.6  
 Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Pelayanan	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW1	TW2	TW3	TW4	
1.	Sarana dan Prasarana	Pengaturan <i>Front Office</i>	√				Subbagian Umum dan Kepegawaian
		Penambahan <i>Bandwith</i>		√			Bidang Tata Kelola Informatika
2.	Waktu pelayanan	Penambahan jumlah petugas pelayanan		√			Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
3.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek dan <i>Capacity Building</i> untuk petugas pelayanan				√	Subbagian Umum dan Kepegawaian

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum nilai unsur pelayanan tergolong baik, terlihat dari hasil konversi nilai yang mayoritas berada diatas angka 76 sebagai batas standar kinerja pelayanan baik.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah konversi adalah **78.003** Angka ini masuk pada skala 76,61 - 88,30 dengan nilai mutu pelayanan **B** atau **Baik**.

#### B. REKOMENDASI

Dari kesimpulan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2020, direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil survei dengan Indeks Kepuasan Masyarakat atau mutu pelayanan baik ini diterima sebagai data awal untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika.
2. Hasil survei ini akan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika.
3. Prioritas rencana tindak lanjut harus menjadi pertimbangan untuk diakomodasi pada tahun anggaran 2021.



# LAMPIRAN



**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](http://diskominfo.karanganyarkab.go.id) E-mail : [diskominfo@karanganyarkab.go.id](mailto:diskominfo@karanganyarkab.go.id) Kode Pos 57712

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KARANGANYAR  
NOMOR 068/ 040/ IX TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR  
TAHUN 2020

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KARANGANYAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan dan kelancaran penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2020 maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar No. 16) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 22 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 22);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 21 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020;
9. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 111 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar;
10. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 101) sebagaimana diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 Nomor 43);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2020 dengan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU bertugas untuk menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2020.
- KETIGA : Tim sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU dalam tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karanganyar  
pada tanggal 30 September 2020



KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KARANGANYAR

**Drs. SUJARNO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630107 199003 1 004

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
 DAN INFORMATIKA KABUPATEN  
 KARANGANYAR  
 NOMOR 068/040/IX TAHUN 2020  
 TENTANG  
 PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI  
 KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA  
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2020

TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA  
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR  
 TAHUN 2020

No.	NAMA	JABATAN DALAM INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Drs. Sujarno, M.Si.	Kepala Dinas	Pengarah
2.	Dra. Eny Fauziah, M.M.	Sekretaris Dinas	Ketua
3.	Joko Wahyono, S.H., M.H.	Kepala Subbag. Umum Kepegawaian	Sekretaris I
4.	Asih Dwi Mawartini, S.E., M.M.	Kepala Subbag. Perencanaan dan Keuangan	Sekretaris II
5.	Sugiharjo, S.I.P., M.M.	Kepala Bidang Tata Kelola Informatika	Anggota
6.	Teguh Triyono, S.H., M.Si	Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik	Anggota
7.	Sopiyatun, S.Sos., M.I.Kom	Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik	Anggota
8.	Hanif Setyo Wibowo, S.Kom	Kepala Seksi Pengelolaan E-Government	Anggota
9.	Wakidi	Staf Sekretariat	Anggota
10.	Danang Rahadiansyah A., A.Md	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
11.	Ika Safitri Clarasanti, S.E.	Staf Sekretariat	Anggota

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 KABUPATEN KARANGANYAR



*Ja*  
**Drs. SUJARNO, M.Si**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19630107 199003 1 004



**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](http://diskominfo.karanganyarkab.go.id) E-mail : [diskominfo@karanganyarkab.go.id](mailto:diskominfo@karanganyarkab.go.id) Kode Pos 57712

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KARANGANYAR  
NOMOR 068/ 044 / X TAHUN 2020

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR NOMOR 068/ 040/ IX TAHUN 2020  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN  
KARANGANYAR TAHUN 2020

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KARANGANYAR,

Menimbang : a. Bahwa dengan adanya mutasi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar, maka Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor 068/ 040/ IX Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 perlu diubah ;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor 068/ 040/ IX Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 ;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

- 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar No. 16) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 22 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar (Lembaran Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2016 Nomor 22);
  8. Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 21 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020;
  9. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 111 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar;
  10. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 Nomor 101) sebagaimana diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 101 Tahun 2019 tentang Penjabaran Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 Nomor 43);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR NOMOR 068/ 040/ IX TAHUN 2020 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2020.**

**Pasal I**

Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor 068/ 040/ IX Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020 pada Lampiran nomor urut 5 dan 8 diubah dan dibaca sebagai berikut:



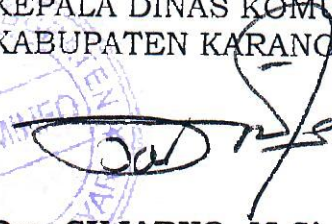
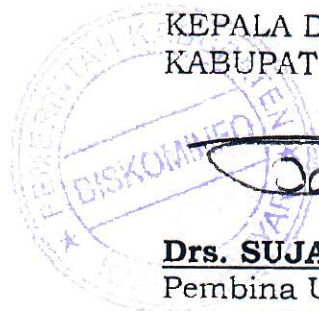
5. Heru Edi Arfianto, S.I.P.  
Kepala Bidang Tata Kelola Informatika  
Anggota
8. Hanif Setyo Wibowo, S.Kom  
Kepala Seksi Persandian dan Keamanan Jaringan  
Anggota

Pasal II

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karanganyar  
pada tanggal 19 Oktober 2020

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KARANGANYAR



**Drs. SUJARNO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630107 199003 1 004



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Alamat : Jln. Lawu No. 385 B Karanganyar Telp. (0271) 495039, Faks. (0271) 495590  
Website : [www.karanganyarkab.go.id](http://www.karanganyarkab.go.id) Email : [diskominfo@karanganyarkab.go.id](mailto:diskominfo@karanganyarkab.go.id) Kode Pos 57711

Karanganyar, 30 September 2020

Nomor : 485/0743.18/IX/2020  
Sifat : Segera  
Lampiran : - (Satu) lembar.  
Perihal : Daftar Pertanyaan  
Survey Kepuasan Masyarakat

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara Pengguna  
Layanan pada Dinas Komunikasi  
dan Informatika.  
di -

**KARANGANYAR**

Dengan hormat,

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa Organisasi Perangkat Daerah membutuhkan informasi tentang pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Survei ini menyatakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Karanganyar oleh karena itu kami sampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Sesuai Peraturan Bupati Karanganyar no 111 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika maka tugas Diskominfo membantu Bupati dalam urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informasi, bidang persandian dan bidang statistik yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Pada kesempatan ini, Bapak/Ibu/Saudara terpilih sebagai responden Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2020.

Oleh karena itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi Kuesioner ini. PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN KARANGANYAR**

  
**Drs. SUJARNO, M. Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19630107 199003 1 004





**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR**

Tanggal Survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey :  08.00 - 12.00\*  
 Nomor Survey : \_\_\_\_\_ (diisi petugas)  13.00 - 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : \_\_\_\_\_ tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 Lainnya.....(sebutkan)  
 (Centang pada kotak )

Jenis Layanan yang diterima : **informasi publik (website,medsos, baliho,front office) dan pembuatan sub domain bagi OPD.**

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	P*
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang Kompeten	2
	c. Sesuai	3		c. Kompeten	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat Kompeten	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Tidak cepat	1		a. Buruk	1
	b. Kurang cepat	2		b. Cukup	2
	c. Cepat	3		c. Baik	3
	d. Sangat cepat	4		d. Sangat baik	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Sangat mahal	1		a. Tidak ada	1
	b. Cukup mahal	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Murah	3		c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Gratis	4		d. Dikelola dengan baik	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan				
	a. Tidak sesuai	1			
	b. Kurang sesuai	2			
	c. Sesuai	3			
	d. Sangat sesuai	4			

P\* : Point

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	4	4	3	4	3	3	4	3	4
13	4	3	3	4	4	3	3	4	4
14	4	3	3	4	4	4	3	4	4
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	3	3	4
17	3	3	4	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	3	4	4	3	4
19	3	4	2	4	4	3	4	4	4
20	3	4	4	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	2	3
22	3	3	3	4	3	3	3	2	3
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	3	3	3	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	4	4	4	3	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	2	3	2	3	2	3	3	2	2
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	2	3	2	3	3	2	3
35	4	3	3	4	3	4	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	2	3
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	2	4	3	3	3	3	3
44	4	3	4	4	3	4	4	3	4
45	2	3	2	2	3	3	2	2	3
46	3	4	3	3	3	3	3	2	3
47	3	3	3	3	3	3	3	2	4
48	3	3	2	3	2	2	3	2	2
49	3	2	2	3	3	3	3	3	3
50	2	2	2	3	3	3	3	2	4
51	2	3	2	4	2	3	3	2	3
52	2	2	2	2	2	2	2	2	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	2	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	2	1	2	4	2	2	2	2	3
57	3	2	1	2	2	2	2	2	3
58	3	3	2	3	3	3	3	2	3
59	3	3	3	2	3	3	3	3	4
60	3	3	3	2	3	3	3	3	2
61	3	3	2	3	3	2	3	2	3
62	3	2	3	4	3	2	3	3	3
63	3	2	2	4	3	3	3	2	3
64	3	3	2	3	3	2	3	3	3
65	3	2	2	3	3	3	2	2	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
68	3	3	3	3	3	3	3	2	3
69	3	3	3	4	3	3	3	2	3
70	3	4	3	4	4	4	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	2	3
74	3	2	2	3	3	3	3	2	3
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3
76	3	3	4	3	3	3	3	2	3
77	4	4	3	4	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4
79	3	3	4	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	3	3	3	3	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	4	4
83	3	4	3	4	4	4	4	3	4
84	3	4	3	4	3	3	3	3	1
85	3	3	3	3	3	3	3	2	3
86	3	4	3	3	2	3	2	2	3
87	3	4	3	3	3	3	4	3	3
88	3	4	3	4	4	3	3	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	4	2	2	2	2	3	2	2
91	3	3	3	4	4	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	2	3
94	2	2	3	3	3	3	3	3	3
95	3	2	2	3	3	3	3	2	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	2	2	2	4	4	3	3	3	2
99	3	3	3	3	3	3	3	2	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	308	309	292	351	311	307	309	280	345
NRR / unsur	3.080	3.090	2.920	3.510	3.110	3.070	3.090	2.800	3.450
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3.080	3.090	2.920	3.510	3.110	3.070	3.090	2.800	3.450
NRR tertbg/ unsur	0.342	0.343	0.324	0.390	0.345	0.341	0.343	0.311	0.383
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>									*) 3.121 **) <b>78.033</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = 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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.080
U2	Prosedur	3.090
U3	Waktu pelayanan	2.920
U4	Biaya/tarif	3.510
U5	Produk layanan	3.110
U6	Kompetensi pelaksana	3.070
U7	Perilaku pelaksana	3.090
U8	Sarana dan Prasarana	2.800
U9	Penanganan Pengaduan	3.450

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 78.033 = Baik**

**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



FOTO KEGIATAN

