

LAPORAN HASIL **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT** TERHADAP LAYANAN DISKOMINFO KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2019



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR

Gedung B Lt. 1 Kompleks Perkantoran Setda Kab. Karanganyar
Jl. Lawu No. 385 B Karanganyar. Telp. (0271) 495039 Kode Pos 57712

KATA PENGANTAR

Adalah hak setiap masyarakat untuk dipenuhi hak-hak dasarnya, baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah selaku pelayan publik. Dengan kemajuan kecepatan dan akses informasi serta peningkatan daya kritis, masyarakat tahu dan paham akan hak-haknya tersebut.

Seiring dengan kemajuan kedewasaan pikir masyarakat tersebut, maka pemerintah juga mengubah paradigma pelayanan yang sebelumnya terkesan sebagai birokrat yang dilayani, kini bergeser menjadi aparatur yang bersedia melayani. Pemerintahpun mulai berkesadaran untuk mewujudkan *clean and good governance* yang sejalan dengan konsep birokrasi *entrepreneur*, dimana selain pemerintahan bersifat kompetitif, namun pemerintahan juga berorientasi pada pelanggan.

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

Demikian, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar disusun. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas selesainya laporan ini, dan mudah-mudahan dapat bermanfaat untuk kita semua

Karanganyar, Desember 2019

PLT. KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR

Drs. BACHTIYAR SYARIF
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 195912121992031007

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Skala Penilaian	6
Tabel II.2 Jadwal Pelaksanaan Survei	7
Tabel II.3 Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Diskominfo Kabupaten Karanganyar Tahun 2019	8
Tabel II.4 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel III.1 Nilai Unsur Layanan	10
Tabel III.2 Hasil SKM Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2019	11
Tabel III.3 Karakteristik responden berdasar jenis kelamin	11
Tabel III.4 Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan SKM Layanan Diskominfo Tahun 2019	13
Tabel III.5 Nilai sembilan unsur pelayanan	21
Tabel III.6 Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut	22

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	2
B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	2
C. LANDASAN HUKUM	3
D. RUANG LINGKUP SURVEI	
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
A. Populasi, Teknik Penarikan sampel dan Jumlah sampel	5
A. 1. Populasi	5
A. 2. Teknik Pengambilan Sampel	5
A. 3. Jumlah Sampel	6
B. Populasi, Teknik Penarikan sampel dan Jumlah sampel	6
B. 1. Kuesioner	6
B. 2. Bagian Kuesioner	7
B. 3. Teknik survei	7
C. Jangka waktu Pelaksanaan Survei	7
D. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	8
E. Teknik Pengolahan Data	9
F. Teknik Analisa Data	
BAB III ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	10
A. Nilai Indeks per unsur pelayanan	11
B. Analisa Hasil Survei	11
B. 1. Karakteristik Responden	11
B.1.1. Karakteristik Reponden Berdasar Jenis Kelamin	12
B.1.2. Karakteristik Reponden Berdasar Umur	12

B.1.3. Karakteristik Reponden Berdasar Pekerjaan	13
B. 2. Persepsi Responden terhadap 9 Unsur Pelayanan	13
B.2.1. Unsur Persyaratan Pelayanan	14
B.2.2. Unsur Prosedur	15
B.2.3. Unsur Waktu Pelayanan	16
B.2.4. Unsur Biaya/Tarif	17
B.2.5. Unsur Produk Layanan	18
B.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana	18
B.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana	19
B.2.8. Unsur Sarana dan Prasarana	20
B.2.9. Unsur Penanganan Aduan	21
C. Tindak Lanjut	
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	23
A. KESIMPULAN	23
B. REKOMENDASI	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Negara melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan jaminan terhadap masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya memenuhi hak-hak masyarakat atas pelayanan publik. Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk yang meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik dan pelayanan administratif lainnya.

Di tengah makin meningkatnya daya kritis dan makin dewasanya pemahaman demokrasi masyarakat, kewajiban pelayanan publik yang diselenggarakan negara menjadi sorotan. Tidak dipungkiri bahwa masih banyak laporan 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 instropeksi pemerintah dan menjadi awal titik balik untuk mengubah pelayanan publik yang buruk menuju yg 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, bidang statistik dan persandian. Layanan informasi publik menjadi hal wajib yang harus dilakukan selain layanan sarana prasarana/infrastruktur 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

Tujuan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 adalah guna mendapatkan gambaran /data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Diskominfo. Indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan evaluasi bagi kinerja pelayanan Diskominfo untuk selanjutnya dilakukan perbaikan pada bidang-bidang yang belum dinilai memuaskan.

C. LANDASAN HUKUM

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- h. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Karanganyar Tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2019.

D. RUANG LINGKUP SURVEI

Kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat ini dilaksanakan untuk mendapatkan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika. Sesuai dengan Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi sembilan unsur pelayanan 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

Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditempuh oleh 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, keterampilan, 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 (Sugiyono, 2008:115).

Idealnya populasi dalam survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan Diskominfo ini adalah semua orang yang pernah menerima layanan Diskominfo. Namun belum adanya survei pendahuluan sehingga Diskominfo tidak memiliki data jumlah populasi yang rigid. Karenanya populasi yang belum jelas ini akan menjadi dasar bagi pertimbangan pemilihan rumus untuk mendapatkan sample.

A.2 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam survei ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik non random sampling, yakni purposive sampling. Purposive sampling menurut Sugiyono (2013 :..) adalah cara pengambilan sampel dengan menetapkan ciri sesuai dengan tujuan. Pertimbangan tekniskpengambilan sample secara purposive sampling adalah pengambilan sampel ditujukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan Diskominfo.

A.2 Jumlah Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakterustik yang dimiliki oleh populasi. Sebagaimana dikutip dari Suharsimi Ari Kunto (2013:?), untuk populasi yang bekum diketahui secara jelas jumlahnya maka, pengambilan sample menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2}^2}{E} \right]$$

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

$$n = 96,04$$

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, maka menurut Sugiyono, sampel diambil semuanya (100 responden) sehingga dianggap sebagai penelitian populasi. Dengan demikian jumlah sampel dari Survei Kepuasan Masyarakat ini diputuskan sebanyak 100 responden.

B. Populasi, Teknik Penarikan sampel dan Jumlah sampel

B.1 Kuesioner

Dalam pengumpulan data survei dari masyarakat menggunakan instrumen kuesioner. Materi penyusunan kuesioner diadaptasi dari sembilan unsur yang ditetapkan oleh menpan RB dalam Permenpan 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 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 2019.
2. Bagian II. Profil Responden; meliputi umur, jenis kelamin dan pekerjaan.

3. Bagian III. Pendapat/ Persepsi Responden tentang pelayanan Diskominfo, meliputi 14 unsur.

B.3. Teknik survei

Survei kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2019 ini menggunakan metode survei daring/ online. Survei online menggunakan layanan google.doc dengan tautan <http://bit.ly/LayananDiskominfoKra>, dikirimkan via pesan pendek whatsapp ke para responden.

C. Jangka waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan masyarakat layanan Diskominfo tahun 2019 dilaksanakan dengan perincian waktu sebagai berikut :

Tabel II. 2
Jadwal Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Bulan											
		September		Oktober			November			Desember			
1.	Mengikuti Bimtek Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat												
2.	Pembentukan Tim Pelaksana survei												
3.	Pembuatan Instrumen												
4.	Penentuan Responden												
5.	Pelaksanaan Survei												
6.	Penyusunan Laporan												

D. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Diskominfo Tahun 2019 dilaksanakan oleh Tim Survei yang disahkan oleh Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Nomor :/..../ X/ Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2019. Susunan Timnya sebagai berikut :

Tabel II. 3.
Tim Pelaksana
Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Diskominfo Kabupaten Karanganyar
Tahun 2019

No	Nama	Jabatan Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Drs. Bachtiyar Syarif	Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Pengarah
2.	Drs. Agung Tjahjo Nugroho, M.M	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika	Ketua
3.	Hardi, S.Sos., M.M	Plt. Kasubag Perencanaan dan Keuangan	Sekertaris
3.	Eko Supriyadi, S.S.,M. Eng	Kasi. Pengembangan SIM	Anggota
4.	Sopiyatun, S.Sos, M.I.Kom	Analisis Berita	Anggota
5.	Wahyu Sanyoto, A.Md	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota
6.	Danang Rahadiansyah Arunadi, A.Md	Pengelola Sistem dan Jaringan	Anggota

E. Teknik Pengolahan Data

Merujuk pada pedoman pengolahan data survei kepuasan masyarakat dari Permenpan No. 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 penilai 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.4

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

Sumber : PERMENPANRB NO.14 Tahun 2017

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

F. Teknik Analisa Data

Analisa Univariat digunakan dalam analisa data survei kepuasan masyarakat ini. Dengan analisa ini Diskominfo 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.

Namun demikian, dari hasil penilaian masyarakat ini, akan menjadi bahan instropeksi bagi Diskominfo dan mengambil langkah rencana tindak lanjut.

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dan hasil olah data yang dilakukan oleh Tim Pelaksana 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	2,930
2	Prosedur Pelayanan	2, 890
3	Waktu Pelayanan	2,750
4	Biaya/tariff	3,320
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2,900
6	Kompetensi Pelaksana	2,970
7	Perilaku Pelaksana	3,020
8	Sarana dan Prasarana	2,750
9	Penanganan Pengaduan	3,420

Sumber : Hasil Olah Data

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

$$(2,930 \times 0,111) + (2,890 \times 0,111) + (2,750 \times 0,111) + (3,320 \times 0,111) + (2,900 \times 0,111) + (2,970 \times 0,111) + (3,020 \times 0,111) + (2,750 \times 0,111) + (3,420 \times 0,111) = 2,991$$

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 2,991 x 25

= 74.786
- b. Mutu pelayanan **C**
- c. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

Tabel III.2
Hasil SKM Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Karanganyar Tahun 2019

Hasil survei	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
Tahun 2019	74, 786	Kurang Baik

Sumber : Hasil Olah Data

B. Analisa Hasil Survei

B.1 Karakteristik Responden

Keseluruhan jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei kepuasan masyarakat layanan Diskominfo Kab. Karanganyar tahun 2019 ini adalah sebanyak 100 orang. Data karakteristik responden yang mencoba digali lewat kuesioner online meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan.

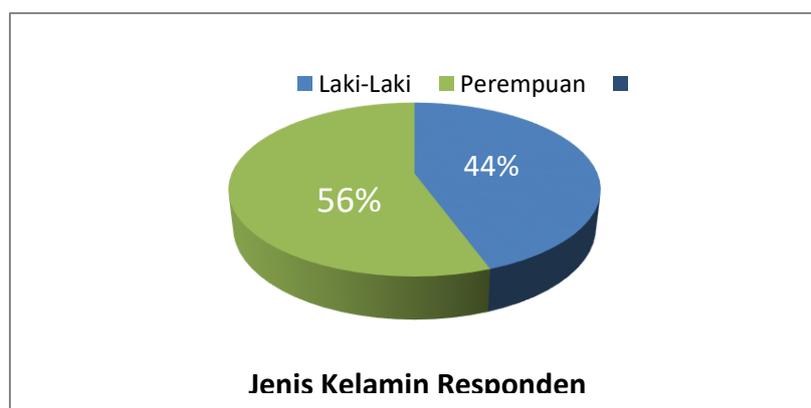
B.1.1. Karakteristik Reponden Berdasar Jenis Kelamin

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

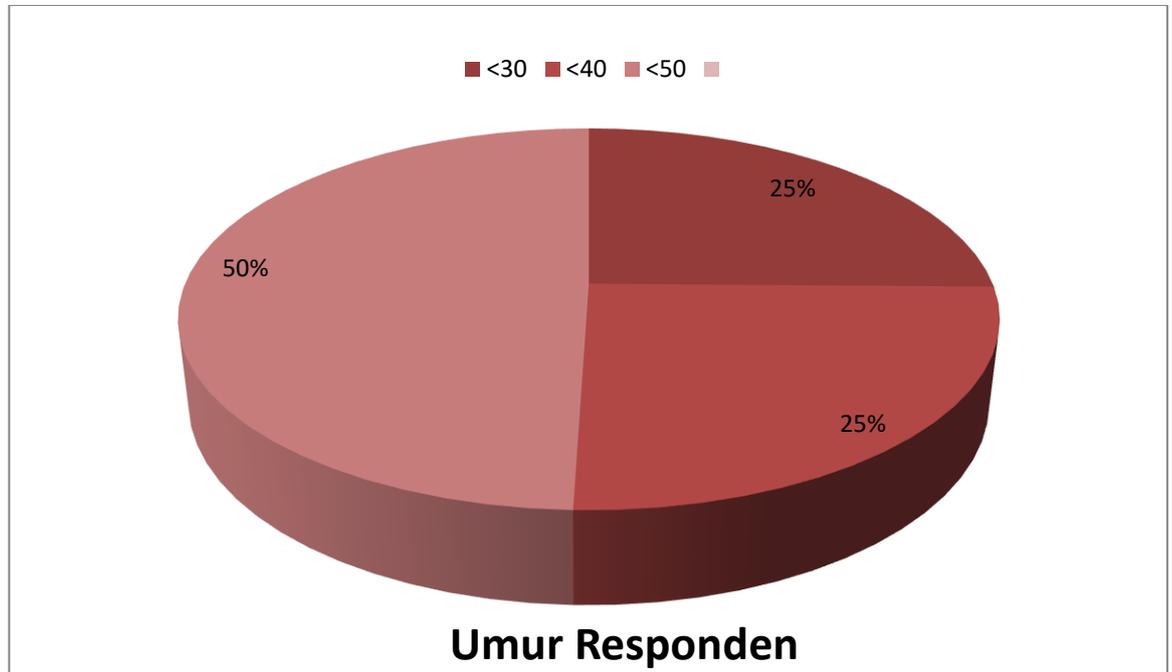
Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	44	44 %
Perempuan	56	56 %

Sumber : Hasil olah data



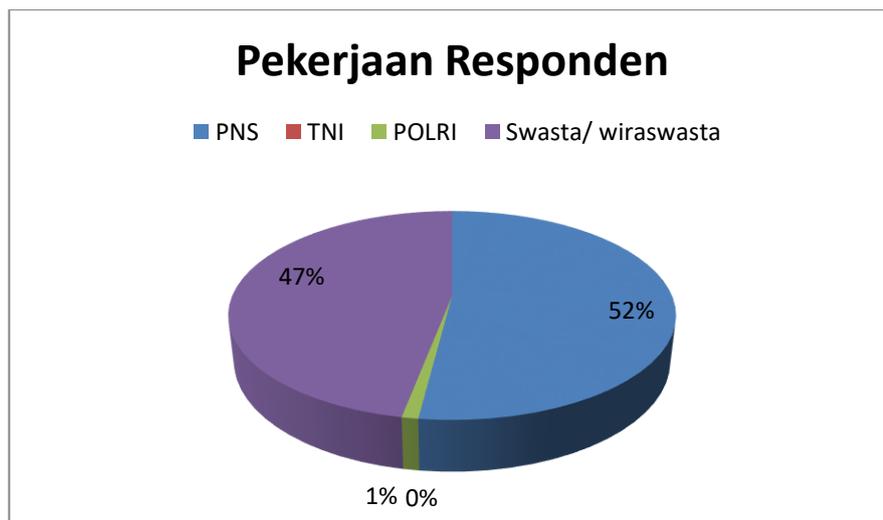
B.1.2 Karakteristik Reponden Berdasar Umur

Kategori umur untuk identitas responden terbagi menjadi empat yakni umur kurang dari 20 tahun (<20), kurang dari 30 tahun (<30), kurang dari 40 tahun (<40) dan kurang dari 50 tahun (<50).



B.1.3 Karakteristik Reponden Berdasar Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden meliputi PNS (52 %), TNI (0%), Polri (1%), dan Swasta/Wiraswasta sebanyak (47%). Responden terbanyak adalah dari kalangan PNS atau ASN.



B.2 Persepsi Responden terhadap 9 Unsur Pelayanan

Secara keseluruhan, persepsi reponden terhadap layanan Diskominfo tahun 2019 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 Diskominfo Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
1	2	3	4
U1	Persyaratan pelayanan	2,930	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	2, 890	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	2,750	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,320	Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	2,900	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	2,970	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,020	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,750	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,420	Baik

Sumber : Hasil Olah data

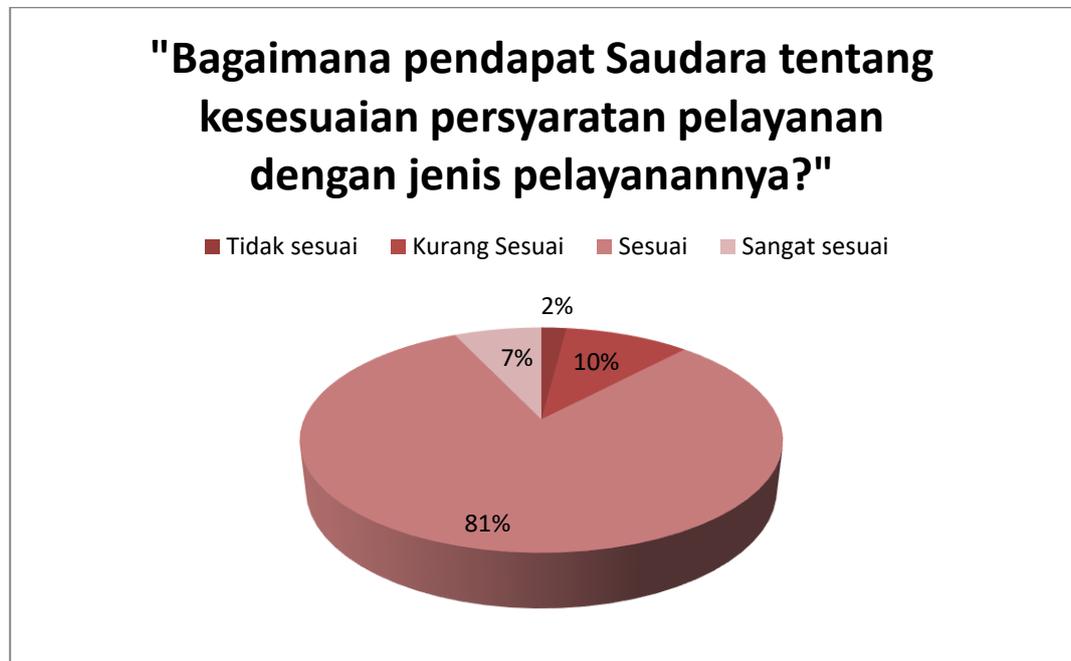
Dari sembilan unsur pelayanan yang nilai kinerja pelayanannya dianggap baik atau bagus baru dua unsur pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan dan unsur penanganan pengaduan.

Berikut penjabaran mengenai hasil analisa terhadap sembilan unsur tersebut :

B.2.1 Unsur Persyaratan Pelayanan

Penilaian terhadap prosedur pelayanan ditanyakan dengan mengajukan empat opsi untuk mengukur tingkat kemudahan pelayanan,

yakni apakah alur pelayanan tidak mudah, kurang mudah, mudah dan sangat mudah. Jawaban tidak mudah mendapat bobot nilai 1, kurang mudah nilai 2, mudah nilai 3, dan sangat mudah mendapat bobot nilai tertinggi yakni 4. Berikut hasil penilaian yang diberikan oleh responden.

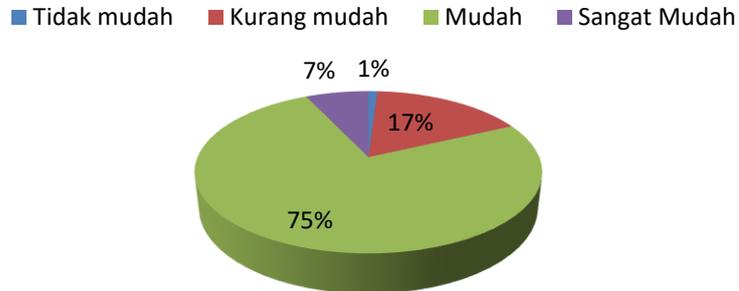


Pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ini sebanyak 81 % responden menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai, dan hanya 2% responden yang menyatakan tidak sesuai. Beberapa layanan Diskominfo yang mensyaratkan persyaratan berkas-berkas adalah layanan permohonan rekomendasi titik cell plan untuk pembangunan menara telekomunikasi, dan layanan pembuatan surat keterangan kehilangan yang akan diumumkan di LPPL Radio Swiba dan surat kabar lainnya. Sementara itu untuk permohonan informasi secara online cukup hanya mengisi formulir online yang sudah dicantumkan di website ppid.karanganyarkab.go.id

B.2.2 Unsur Prosedur

Berikutnya persepsi responden terhadap prosedur pelayanan ditanyakan dengan kalimat “ Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?”.

"bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada unit ini ?"

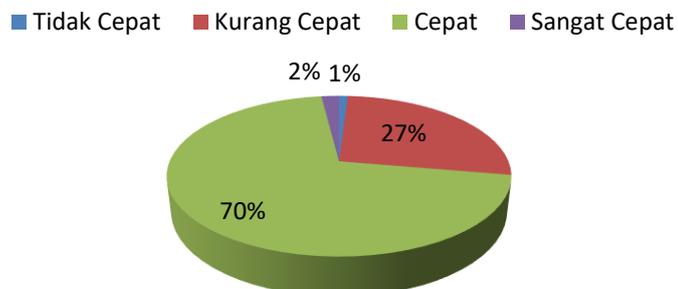


Sebanyak 76 persen responden menjawab 'mudah' terkait prosedur pelayanan, 17 persen menyatakan kurang mudah, 7 persen menjawab sangat mudah dan 1 persen menyatakan tidak mudah. Terkait prosedur pelayanan, beberapa pelayanan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku, namun diakui memang beberapa layanan masih belum memilikinya.

B.2.3 Unsur Waktu Pelayanan

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan ditanyakan sebagai berikut :

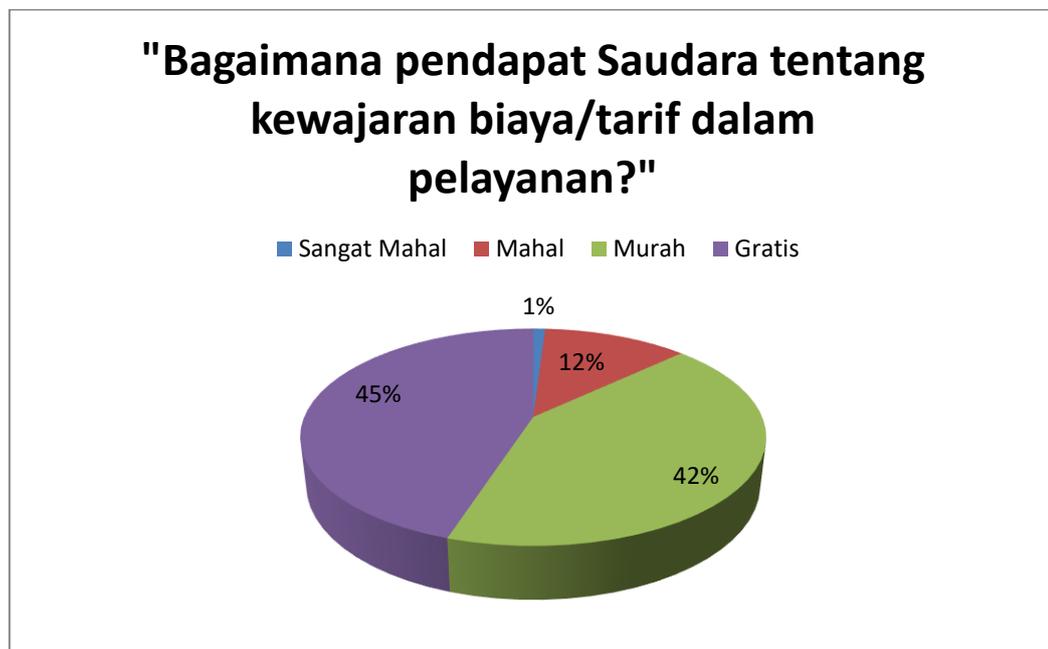
"Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan"



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. Tujuh puluh persen responden menyatakan pelayanan berjalan cepat, 27 persen menjawab kurang cepat, satu orang menjawab tidak cepat dan dua persen menyatakan pelayanan sangat cepat. :

B.2.4 Unsur Biaya/Tarif

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



Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika yang mensyaratkan biaya hanya satu yakni layanan pembuatan surat kehilangan dan penyiarannya melalui LPPL Radio Swiba. Dalam Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 4 Tahun 2013 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Publik Kabupaten Karanganyar telah diatur mengenai sumber pembiayaan LPPL

Radio Swiba, salah satunya melalui iuran penyiaran berupa adlips/pengumuman sebesar Rp.15.000,00. Adapun pengumuman berita kehilangan melalui surat Kabar lain yang dilewatkan (di pool) di LPPL Radio Swiba juga bertarif sama yakni Rp. 15.000,00. Selain layanan penyiaran berita kehilangan, semua layanan Diskominfo bersifat gratis.

Persepsi masyarakat terhadap biaya layanan Diskominfo terbaca, 45 % responden menyatakan gratis, 42 persen lainnya menyatakan murah, 12 persen menganggap mahal, dan 1 persen menyatakan sangat mahal.

B.2.5 Unsur Produk Layanan

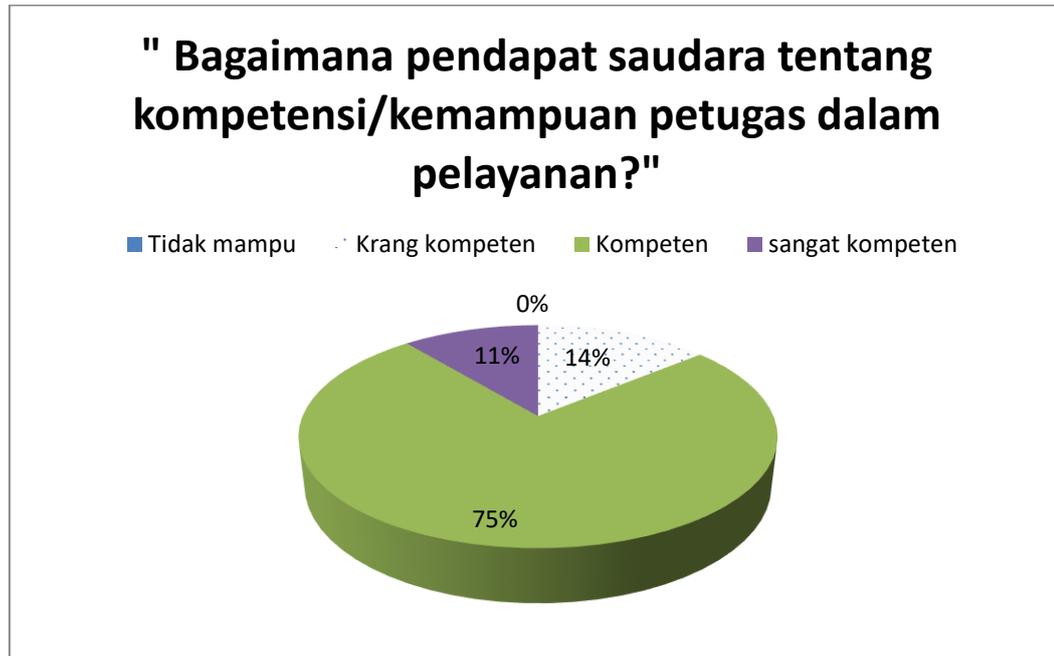
Standar Operasional prosedur (SOP) kegiatan layanan publik memang menjadi urgent, mengingat ini akan menjadi panduan bagi masyarakat untuk mendapatkan kejelasan dalam pelayanan. Berikut persepsi masyarakat terhadap kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil diberikan.



Sebanyak 78 persen responden menyatakan sesuai antara produk layanan pada standar layanan dan hasil yang diberikan. 13 persen sisanya menyatakan kurang sesuai, 7 persen mengatakan sangat sesuai dan 2 persen lainnya menganggap tidak 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 product knowledge-nya.



Responden yang menjawab petugas kompeten sebanyak 75%, 14 % menyatakan tidak kompeten, 11% menyatakan sangat kompeten, dan 0 persen yang menyatakan petugas tidak mampu alias tidak ada.

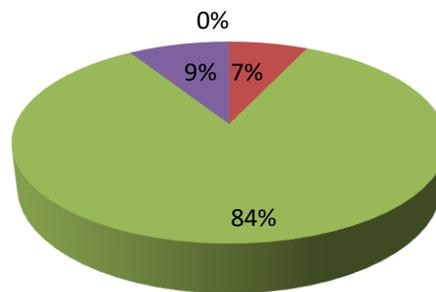
Meski mayoritas responden menyatakan petugas kompeten, namun terdapat 14 persen yang menganggap petugas kurang kompeten. Mengingat layanan Diskominfo tidak hanya satu, kemungkinan reaksi responden yang menjawab berbeda karena mengakses layanan yang berbeda pula. Untuk itu ada baiknya jika petugas-petugas layanan di front office bisa ditraining terkait bidang tugasnya dan keluwesan termasuk keramahan dalam pelayanan.

B.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana

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

"Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:

■ Tidak sopan dan ramah ■ Kurang sopan dan ramah
■ Sopan dan ramah ■ Sangat sopan dan ramah

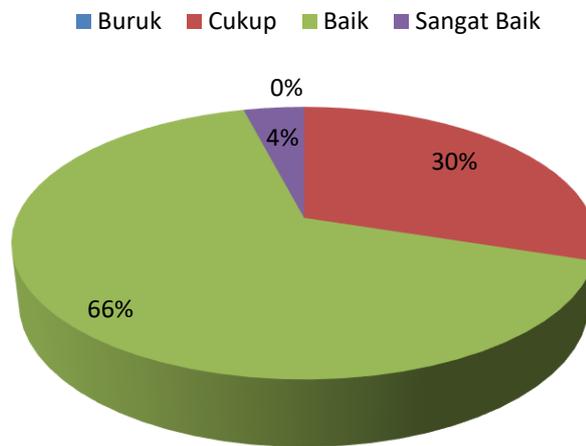


Dari diagram diatas, 84 persen responden menjawab sopan dan ramah, 9 persen menyatakan sangat sopan dan ramah.

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 Diskominfo dapat diperhatikan berikut ini.

"Bagaimana pendapat saudara terhadap Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan ?"



Sebanyak 66 persen responden menjawab sarana dan prasarana di unit pelayanan Diskominfo baik, 30 persen menyatakan cukup, dan 4 persen mengaku sangat baik. Meski angka yang menyatakan baik paling tinggi, dengan patokan standar nilai interval konversi, nilai 66 persen masih tergolong dalam mutu pelayanan kurang baik, mengingat standar 'Baik' ada di angka 76, 61 ke atas.

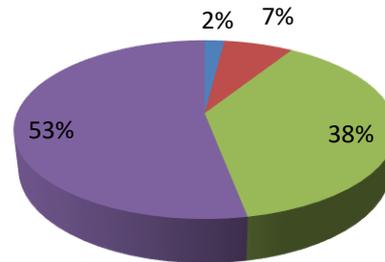
B.2.9 Unsur Penanganan Aduan

Dinas Komunikasi dan Informatika menangani aduan masyarakat, saran dan masukan terkait kebijakan, program dan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Karanganyar melalui SAPAMas (Sistem Penampungan Aspirasi Masyarakat). Line whatsapp dan sms dibuka di nomor 08222629999, dan semua platform media sosial.

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

"Bagaimana pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan?:"

■ Tidak ada ■ Ada tetapi tidak berfungsi
■ Berfungsi kurang maksimal ■ dikelola dengan baik



Sejumlah 53 persen responden menyatakan penanganan aduan dikelola dengan baik, 38 persen menjawab penanganan aduan berfungsi kurang maksimal, sementara 7 persen menjawab ada tetapi tidak berfungsi.

C. Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut diprioritaskan kepada unsur-unsur pelayanan yang dinilai paling buruk dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai.

Tabel III.5
Nilai sembilan unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
1	2	3	4
U1	Persyaratan pelayanan	2,930	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	2,890	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	2,750	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,320	Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	2,900	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	2,970	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,020	Kurang Baik

	Pelayanan		
U8	Sarana dan Prasarana	2,750	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,420	Baik

Dari tabel diatas, dua nilai unsur pelayanan terendah ada pada unsur Waktu Pelayanan dan unsur sarana dan prasarana yakni dengan nilai 2, 750. Berikut rencana tindaklanjut terkait perbaikan di dua unsur tersebut.

Tabel III.6
Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Penetapan SOP untuk seluruh pelayanan	√	√			Subbag Umum dan Kepegawaian
		Penambahan jumlah petugas pelayanan					Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
2	Sarana Prasarana	Pengaturan front office			√		Subbag Umum dan Kepegawaian
		Penambahan Bandwith			√		Bidang Tata Kelola Informatika Subbag Perencanaan dan Keuangan
		Peningkatan kebersihan kantor	√	√	√	√	Subbag Umum dan Kepegawaian

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2019, terdapat beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Secara umum nilai unsur pelayanan masih tergolong kurang baik, terlihat dari hasil konversi nilai yang mayoritas berada dibawah angka 76 sebagai batas standar kinerja pelayanan baik.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah konversi adalah **74, 786**. Angka ini masuk pada skala 65,00 – 76,60 dengan nilai mutu Pelayanan C atau **Kurang Baik**.

B. REKOMENDASI

Dari kesimpulan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar tahun 2019, direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

1. Hasil Survei dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 74, 786 atau mutu pelayanan kurang baik ini diterima sebagai data awal untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan Diskominfo.
2. Hasil Survei ini akan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan publik Diskominfo.
3. Prioritas rencana tindaklanjut harus menjadi pertimbangan untuk diakomodasi pada tahun anggaran 2020.