

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN KARANGANYAR**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>BAB I</b> .....	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
1. Kuesioner .....	11
2. Hasil Olah Data dari aplikasi eskm.karanganyarkab.go.id.....	11

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar Tahun 2023.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu lembaga pelayan 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 sejauh mana 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 Sipil 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. Saran perbaikan sangat kami harapkan untuk meningkatkan hasil survei di waktu yang akan datang.

Karanganyar, 30 November 2023

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KARANGANYAR



**ISNAN NUR AZIZ, S.Kom**  
Pembina

NIP. 19780210 200501 1 016

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar oleh Sekretariat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Kabupaten Karanganyar mulai tahun 2023 ini menggunakan aplikasi [eskm.karanganyar.go.id](http://eskm.karanganyar.go.id). Aplikasi ini dapat secara otomatis menghasilkan tautan yang berisi kuesioner. Tautan kuesioner ini kemudian disebarluaskan kepada pengguna layanan melalui media sosial dan aplikasi perpesanan seperti *WhatsApp* untuk dapat diisi langsung pada ponsel pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar yaitu :

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara otomatis melalui aplikasi [eskm.karanganyarkab.go.id](http://eskm.karanganyarkab.go.id). Pengguna layanan dapat melakukan pengisian kuesioner melalui tautan yang telah dibagikan secara fleksibel, dimana dan kapan saja. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2023
2.	Pengumpulan Data	Januari - November 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, untuk populasi yang belum diketahui secara jelas jumlahnya maka, pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan menyebar *link* kuesioner. Dari hasil penyebaran *link* kuesioner yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika, diperoleh responden sebanyak 52 orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	55,8 %
		PEREMPUAN	23	44,2 %
2	PENDIDIKAN	SLTA	10	19,23 %
		D I	2	3,85 %
		D II	2	3,85 %
		D III	6	11,54 %
		D IV	1	1,92 %
		SI	26	50 %
		S2	5	9,62 %
3	PEKERJAAN	PNS	34	65,38 %
		SWASTA	9	17,31 %
		WIRASWASTA	2	3,85 %
		LAINNYA	6	11,54 %
		TIDAK MENJAWAB	1	1,92 %



### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi eskm.karanganyarkab.go.id dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No.	Unsur Layanan	Nilai Unsur Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,231
2.	Prosedur Pelayanan	3,269
3.	Waktu Pelayanan	3,192
4.	Biaya/ Tarif	3,769
5.	Produk Layanan	3,212
6.	Kompetensi Pelaksana	3,289
7.	Perilaku Pelaksana	3,308
8.	Sarana dan Prasarana	3,135
9.	Penanganan Pengaduan	3,75
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023</b>		<b>83,675 (Baik)</b>

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu :
  - a. Sarana dan Prasarana (3,135)
  - b. Waktu Pelayanan (3,192)
  - c. Produk Layanan (3,212)
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
  - a. Perilaku Pelaksana (3,308)
  - b. Penanganan Pengaduan (3,75)
  - c. Biaya/ Tarif (3,769)

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Sarana dan Prasarana yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika dirasakan masih belum cukup memadai dalam melayani masyarakat, karena pemenuhan sarana dan prasarana terkait dengan anggaran dan tidak bisa langsung diadakan perubahan yang signifikan, tetapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar terus berbenah dari tahun ke tahun demi perbaikan sarana dan prasarana.
- Waktu pelayanan yang masih dirasa kurang cepat oleh masyarakat disebabkan oleh minimnya jumlah petugas layanan atau tidak adanya cadangan saat petugas yang biasanya melayani sedang sakit atau berhalangan.
- Produk layanan masih dirasakan sulit oleh masyarakat. Persepsi ini sebenarnya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika mengenai layanan apa saja yang disediakan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan tiap tahun sejatinya merupakan usaha dalam rangka perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan yang pada akhirnya akan mewujudkan pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Melakukan penambahan petugas layanan	√	√	√	√	Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana	Pengadaan sarana dan prasarana	√	√	√	√	Sekretariat
3	Produk Layanan	Sosialisasi Produk Layanan melalui <i>website</i> dan media sosial	√	√	√	√	Bidang IKP dan Bidang TKI

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui tabel berikut :

No.	TAHUN	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
1.	2019	74,786
2.	2020	78,033
3.	2021	80,554
4.	2022	83,36

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 83,675.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Biaya/ Tarif.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner yang diakses melalui tautan

<https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/17/350>

The screenshot shows a web browser window with the URL [eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/17/350](https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/17/350). The page title is "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DISKOMINFO KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2023" and the organization is "DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA".

**I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )**

Umur:

Jenis Kelamin:  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan:

Pekerjaan Utama:

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? <sup>(U1)</sup>

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? <sup>(U2)</sup>

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

The screenshot shows the same survey form, focusing on the "II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN" section. It contains six questions with radio button options:

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? <sup>(U1)</sup>

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? <sup>(U2)</sup>

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <sup>(U3)</sup>

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? <sup>(U4)</sup>

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? <sup>(U5)</sup>

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? <sup>(U6)</sup>


- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit

## 2. Hasil Olah Data SKM dari aplikasi eskm.karanganyarkab.go.id

### Nilai tiap unsur pelayanan

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DISKOMINFO KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2023 Dinas Komunikasi dan Informatika 

Saring Berdasar Tanggal

01-01-2023 31-12-2023 Saring

[Grafik](#) [Tabel](#) [Unduh](#) [Impor](#)

Show  entries Search:

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										T1
	U1 T1	U2 T1	U3 T1	U4 T1	U5 T1	U6 T1	U7 T1	U8 T1	U9 T1		
53418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan terus
53419	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Semoga kedepan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
53420	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Terus ditingkatkan
53421	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	Pelayanan masih perlu ditingkatkan
53422	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar lebih di tingkatkan
53423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan masih perlu ditingkatkan
53424	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semoga bisa berjalan lebih baik lagi.
53425	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan supaya menjadi yang terbaik
53426	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Bikin videotron di ruang publik buat nonbar pak
53427	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Sudah baik, untuk ditinakat agar lebih baik lagi.
53426	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Bikin videotron di ruang publik buat nonbar pak
53427	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Sudah baik, untuk ditingkat agar lebih baik lagi.
53428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan prima
53429	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan menjadi lebih baik.
53430	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Ttp semangat
53431	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	Semakin Ditingkatkan
53432	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Peetahankan
53433	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Jayyid Jiddan
53434	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	tingkatkan
53435	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	Mari menuju pelayanan yang lebih baik dari yang sdh baik
53436	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu di tingkatkan
53437	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	maju terus pantang mundur #kominfooramletr
53438	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tetap semangat
53439	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	Kekompakan ditingkatkan
53440	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Semoga menjadi lebih baik terus
53441	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Diskominfo luar biasa
53442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dipertahankan dan ditingkatkan kagi
53443	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	.
53444	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	Ini semua sudah bagus untuk pelayanan semoga kedepannya lebih bagus
53445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan

53445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan
53446	3	3	3	4	3	4	4	3	4	-
53447	3	3	3	3	3	3	3	3	4	sakjose
53450	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baguus
53451	3	3	3	4	2	4	3	2	3	Lebih ditingkatkan
53452	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semangat
53453	3	3	3	3	3	3	3	3	1	Tidak ada
53456	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon Kominfo berperan dalam sapu bersih media media yang tidak terdaftar dewan pers.
53457	3	3	3	4	3	3	3	3	4	pelayan cukup baik
53458	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Di tingkatkan lagi pelayanan publiknya
53459	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Semakin ditingkatkan
53460	3	3	3	4	3	3	3	3	4	tingkatkan lagi
53461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon masyarakat lebih diliterasikan dalam bermedia sosial. trim
53462	3	3	3	4	3	3	3	3	4	.
53463	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan agar lebih baik lagi
53464	2	3	2	4	2	2	3	2	3	Tingkatkan
53466	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Tingkatkan yg lebih baik lagi
53469	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semangat
53470	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Terimakasih

53461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon masyarakat lebih diliterasikan dalam bermedia sosial. trim
53462	3	3	3	4	3	3	3	3	4	.
53463	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan agar lebih baik lagi
53464	2	3	2	4	2	2	3	2	3	Tingkatkan
53466	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Tingkatkan yg lebih baik lagi
53469	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semangat
53470	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Terimakasih
53472	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Tambah insentif pegawainya..
53473	3	3	3	4	3	3	3	2	4	tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
53481	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Untuk ditingkat pelayanan kepada masyarakat guna pelayanan prima setiap organisasi
53483	3	3	2	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
53484	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus tingkatkan kinerja n pelayanan
53485	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Tingkatkan
Total Responden 52										
ΣNilai / Unsur	168	170	166	196	167	171	172	163	195	
NRR / Unsur	3.231	3.269	3.192	3.769	3.212	3.289	3.308	3.135	3.75	
NRR tertbg / Unsur	0.359	0.363	0.354	0.418	0.357	0.365	0.367	0.348	0.416	*) 3.347
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 83.675</b>

Showing 1 to 52 of 52 entries

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.231
U2	Prosedur	3.269
U3	Waktu pelayanan	3.192
U4	Biaya/tarif	3.769
U5	Produk layanan	3.212
U6	Kompetensi pelaksana	3.289
U7	Perilaku pelaksana	3.308
U8	Sarana dan Prasarana	3.135
U9	Penanganan Pengaduan	3.75

**Keterangan**

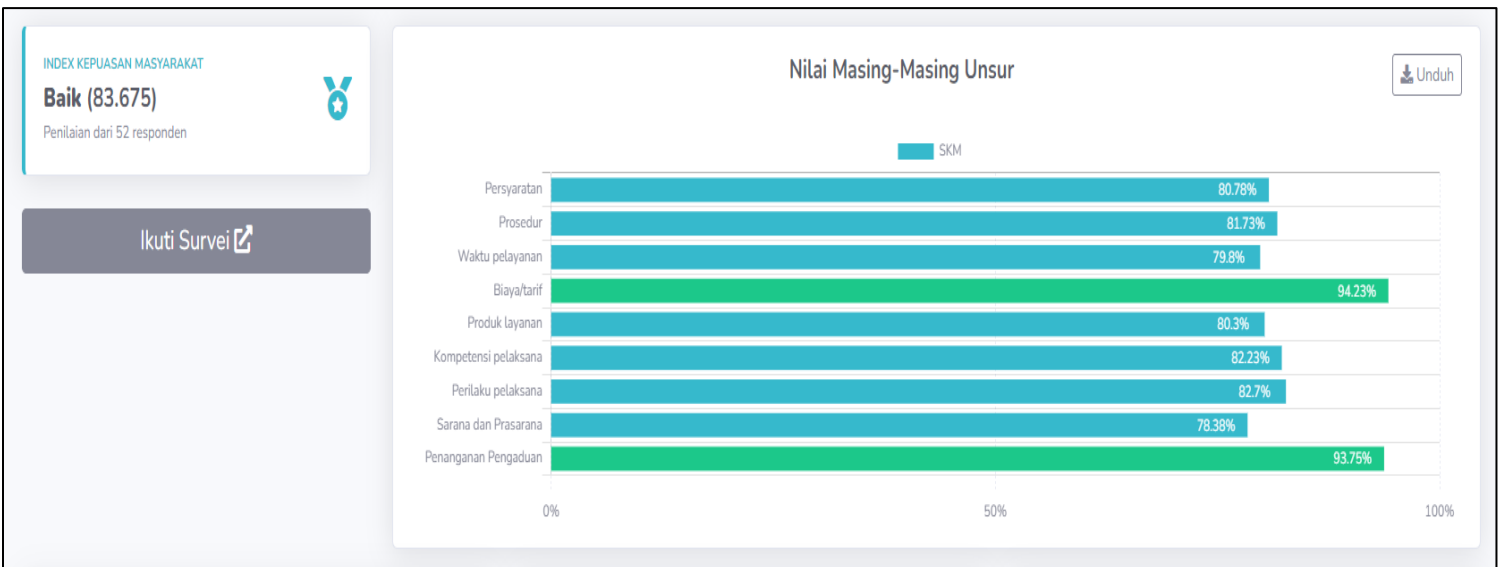
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 83.675 = B**

**Mutu Pelayanan :**  
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**Pilihan Responden**

Nilai	Jml
Sangat Baik	14
Baik	29
Kurang Baik	8
Tidak Baik	1
<b>Total</b>	<b>52</b>





## Demografi responden

Gender Responden	
Jenis Kelamin	Jml
Laki-laki	29
Perempuan	23
<b>Total</b>	<b>52</b>

Pendidikan Responden	
Pendidikan	Jml
DI	2
DII	2
DIII	6
DIV	1
S1	26
S2	5
SMA	10
<b>Total</b>	<b>52</b>

Pekerjaan Responden	
Pekerjaan	Jml
	1
LAINNYA	6
PNS	34
SWASTA	9
WIRASWASTA	2
<b>Total</b>	<b>52</b>

Usia	
Usia	Jml
17	1
24	1
25	1
27	1
28	1
31	1
32	4
33	2
34	1
35	4
36	1
37	3
38	3
40	2
41	4
42	1
43	1
44	3
46	1
48	1
49	1
50	1
51	1
52	2
54	2
55	4
56	1
57	3
<b>Total</b>	<b>52</b>