

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT/ STAKEHOLDER

Semester I Tahun 2020

Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Kabupaten Polewali Mandar

6 Juli 2020

Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 4) Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar
- 5) Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Rencana Strategis Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2019-2024

MAKSUD DAN TUJUAN

dimaksudkan untuk penyempurnaan kebijakan dan langkah-langkah strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik

Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/ stakeholder sebagai pengguna layanan dan untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan

METODOLOGI SURVEI

SKALA LIKERT

merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

Kuisisioner dikumpulkan dari responden acak yang mengisi survei pada saat tim pelaksana selesai memberikan layanan

Nilai persepsi

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Kurang Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju

NILAI PERSEPSI, INTERVAL KONVERSI SKM, PREDIKAT KINERJA PELAYANAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Predikat Kinerja Pelayanan
1	1	20	E	Tidak Baik
2	> 1 – 2	> 20 - 40	D	Kurang Baik
3	> 2 – 3	> 40 - 60	C	Cukup
4	> 3 – 4	> 60 - 80	B	Baik
5	> 4 – 5	> 80 - 100	A	Sangat Baik

UNSUR SURVEI

Kejelasan persyaratan

Kemudahan mekanisme prosedur

Kecepatan respon pelayanan

Kepastian informasi tidak ada pungutan biaya

Etika Pelayanan

JENIS LAYANAN PENGGGUNA LAYANAN

Jenis Layanan	Pengguna Layanan
Liputan kegiatan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan	Perangkat Daerah, Kelurahan, desa, lembaga masyarakat dan komunitas
Layanan Penyediaan Bandwidth	Perangkat Daerah
Layanan Pemeliharaan Jaringan Internet	Perangkat Daerah
Layanan Rekomendasi Menara	Provider Telekomunikasi
Layanan Data Sektoral	Perangkat Daerah, lembaga, masyarakat

HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI – JUNI 2020

LAYANAN PELIPUTAN KEGIATAN PEMERINTAHAN, PEMBANGUNAN DAN KEMASYARAKATAN

JANUARI – JUNI 2020

Bulan Januari 2020																																				
No	Pertanyaan	Responden																																Jumlah	Indeks	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32			
1	Kejelasan Persyaratan	4	3	3	3	3	5	3	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107	3,34
2	Kemudahan mekanisme prosedur	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	120	3,75	
3	Kecepatan Respon	5	4	3	2	3	5	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	2	3	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4	5	5	3	4	123	3,84	
4	Kejelasan tinformasi tidak dipungut biaya	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	3	5	5	4	3	139	4,34	
5	Etika Pelayanan	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	147	4,59	
Jumlah																																686	3,98			
Nilai Kepuasan Masyarakat																																85,75				

Bulan Februari 2020																																										
No	Pertanyaan	Responden																																				Jumlah	Indeks			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36			37	38	
1	Kejelasan Persyaratan	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	2	3	3	4	121	3,18	
2	Kemudahan mekanisme prosedur	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	143	3,76	
3	Kecepatan Respon	4	4	5	5	4	3	3	3	2	5	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	149	3,92
4	Kejelasan tinformasi tidak dipungut biaya	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	156	4,11	
5	Etika Pelayanan	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	167	4,39	
		Jumlah																																				736	3,87			
		Nilai Kepuasan Masyarakat																																				98,13				

Bulan Maret 2020																													
No	Pertanyaan	Responden																								Jumlah	Indeks		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1	Kejelasan Persyaratan	3	3	3	5	3	5	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	82	3,42		
2	Kemudahan mekanisme prosedur	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	92	3,83		
3	Kecepatan Respon	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	93	3,88		
4	Kejelasan tinformasi tidak dipungut biaya	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	97	4,04		
5	Etika Pelayanan	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	97	4,04		
		Jumlah																								461	3,84		

Nilai Kenuasan Masyarakat																																				76,83											
Bulan April 2020																																															
No	Pertanyaan	Responden																																				Jumlah	Indeks								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36			37	38	39	40	41	42	43	
1	Kejelasan Persyaratan	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5	5	156	3,63		
2	Kemudahan mekanisme prosedur	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	168	3,91	
3	Kecepatan Respon	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	172	4,00	
4	Kejelasan tinformasi tidak dipungut biaya	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	171	3,98	
5	Etika Pelayanan	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	177	4,12
Jumlah																																				844	3,93										
Nilai Kepuasan Masyarakat																																				78,51											

Bulan Mei 2020																																							
No	Pertanyaan	Responden																																Jumlah	Indeks				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32						
1	Kejelasan Persyaratan	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109	3,41		
2	Kemudahan mekanisme prosedur	3	3	5	4	4	2	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	123	3,84				
3	Kecepatan Respon	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	137	4,28				
4	Kejelasan tinformasi tidak dipungut biaya	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	129	4,03				
5	Etika Pelayanan	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	132	4,13				
Jumlah																																630	3,94						
Nilai Kepuasan Masyarakat																																78,75							

Bulan Juni 2020																																										
No	Pertanyaan	Responden																																				Jumlah	Indeks			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36			37	38	
1	Kejelasan Persyaratan	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	140	3,68	
2	Kemudahan mekanisme prosedur	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	150	3,95	
3	Kecepatan Respon	4	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	157	4,13
4	Kejelasan tinformasi tidak dipungut biaya	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	161	4,24	
5	Etika Pelayanan	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	163	4,29
Jumlah																																771	4,06									
Nilai Kepuasan Masyarakat																																81,16										

No	Unsur Survei	bulan						rata-rata indeks	konversi
		Januari	Pebruari	Maret	April	Mei	Juni		
1	Kejelasan persyaratan	3,34	3,18	3,42	3,63	3,41	3,68	3,44	68,87
2	Kesederhaaan Prosedur	3,75	3,76	3,83	3,91	3,84	3,95	3,84	76,80
3	Kecepatan respon layanan	3,84	3,92	3,88	4	4,28	4,13	4,01	80,17
4	Kejelasan biaya layanan (gratis)	4,34	4,11	4,04	3,98	4,03	4,24	4,12	82,47
5	Etika Pelayanan	6,16	4,39	4,04	4,12	4,13	4,29	4,52	90,43
Nilai Rata-rata								79,75	
Predikat								BAIK	

HASIL SURVEI KEPUASAN
PENYEDIAAN LAYANAN BANDWIDTH PERANGKAT DAERAH
JANUARI – JUNI 2020

No	Pertanyaan	Responden																																								Jumlah	Indeks
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
1	Kejelasan Persyaratan dan mekanisme prosedur	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	192	4,80
2	Kejelasan Informasi tidak dipungut biaya	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	189	4,73
3	Kapasitas Bandwidth memadai	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	185	4,63
4	Kapasitas Bandwidth lebih baik dari tahun sebelumnya	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	191	4,78	
	Jumlah																																								757	4,73	
	Nilai Kepuasan Masyarakat																																								94,63		

HASIL SURVEI KEPUASAN
PEMELIHARAAN JARINGAN INTERNET PERANGKAT DAERAH
JANUARI – JUNI 2020

No	Pertanyaan	Responden																																								Jumlah	Indeks	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40			
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	190	4,75
2	Kecepatan penyelesaian keluhan	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	186	4,65	
3	Kepastian tindakan layanan keluhan	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	187	4,68
4	Kecepatan respon layanan	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	189	4,73	
5	Etika Pelayanan	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	190	4,75	
		Jumlah																																								942	4,71	
	Nilai Kepuasan Masyarakat																																									94,20		

HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN REKOMENDASI MENARA TELEKOMUNIKASI JANUARI – JUNI 2020

No	Pertanyaan	Responden					Jumlah	Indeks
		1	2	3	4	5		
1	Kejelasan persyaratan dan mekanisme prosedur	5	4	5	4	5	23	4,60
2	Ketepatan Waktu Pelayanan	4	5	4	5	5	23	4,60
3	Kejelasan Informasi tidak dipungut biaya	5	4	4	4	5	22	4,40
4	Etika Pelayanan	4	5	5	4	5	23	4,60
Jumlah							91	4,55
Nilai Kepuasan Masyarakat							91,00	

HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN DATA SEKTORAL JANUARI – JUNI 2020

No	Pertanyaan	Responden																														Jumlah	Indeks
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	Apakah persyaratan untuk mendapatkan layanan permintaan data/informasi Statistik jelas ?	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	131	4,37
2	Apakah mekanisme prosedur untuk mendapatkan layanan permintaan data/informasi Statistik mudah/ sederhana ?	4	4	4	4	5	0	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	125	4,17
3	Apakah dalam memenuhi permintaan layanan data cepat direspon ?	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	131	4,37
4	Apakah jelas bahwa informasi yang diterima dalam mendapatkan layanan data tersebut gratis/tidak dipungut biaya ?	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	132	4,40
5	Apakah perilaku pelaksana pelayanan dalam memenuhi permintaan data/informasi Statistik baik (sopan dan ramah) ?	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	131	4,37
	Jumlah																														650	4,33	
	Nilai Kepuasan Masyarakat																														86,67		

HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/ STAKEHOLDER

Periode Januari - Juni 2020

No	Jenis Layanan	Indeks Survei	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Predikat Pelayanan
1	Liputan kegiatan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan	3,98	79,6	B	Baik
2	Layanan Penyediaan Bandwidth	4,73	94,6	A	Sangat Baik
3	Layanan Pemeliharaan Jaringan Internet	4,71	94,2	A	Sangat Baik
4	Layanan Rekomendasi Menara	4,55	91	A	Sangat Baik
5	Layanan Data Sektoral	4,33	86,6	A	Sangat Baik
Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat/ Stakeholder		4,46	89,2	A	Sangat Baik

CATATAN EVALUASI

- a. Sejumlah layanan publik belum dilakukan survei, akibat belum optimalnya sosialisasi pemanfaatan layanan publik pada Dinas KominfoSP, yaitu : layanan website terpadu, layanan e-PPID, layanan Data Center, Layanan LAPOR.
- b. Penyediaan Bandwidth baru mampu menjangkau 10 kecamatan, belum termasuk kelurahan, sehingga dipandang perlu penambahan titik jaringan fiber optic dan penambahan anggaran untuk peningkatan kapasitas bandwidth
- c. Perlu dikembangkan survey kepuasan masyarakat/ stakeholder secara elektronik, sehingga kualitas dan akuntabilitas hasil survei dapat lebih ditingkatkan

