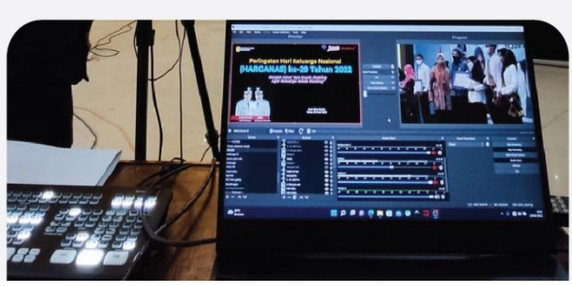
20
22

diskominfo
KOTA BANJARBARU

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
SEMESTER 1 TAHUN **2022**

PPID Pejabat Penge
Informasi dan Dokumenta



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru Periode Januari - Juni Tahun 2022.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur sipil negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru selaku penyedia layanan publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak. Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju Banjarbaru JUARA (Maju, Agamis, dan Sejahtera)

Banjarbaru, Juli 2022
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika,

Asep Saputra, S.Kom, MM
Pembina
NIP. 19770909 200604 1 006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **ii**
DAFTAR TABEL ..... **iii**
DAFTAR GAMBAR ..... **iv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 1
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.5 Target dan Sasaran 2
1.6 Manfaat 3
BAB II METODOLOGI **4**
2.1 Lokasi Survei 4
2.2. Penentuan Responden (berdasarkan populasi) 4
2.3. Ruang Lingkup 4
2.4. Metode Pengumpulan Data 4
2.5 Pengolahan Data 4
BAB III HASIL SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA **5**
3.1. Deskripsi Responden 5
a. Berdasarkan Jenis Kelamin 5
b. Berdasarkan Pendidikan 5
c. Berdasarkan Pekerjaan 6
d. Berdasarkan Usia 7
e. Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima 8
3.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 8
3.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **14**
4.1 Kesimpulan 14
4.2 Rekomendasi 14

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 5
Tabel 3.2. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 6
Tabel 3.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan 6
Tabel 3.4. Data Responden Berdasarkan Usia 7
Tabel 3.5. Unsur Pelayanan 9
Tabel 3.6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Per Responden Periode Januari – Juni 2022 9
Tabel 3.7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Berdasarkan Unsur Pelayanan Periode Januari – Juni 2022 12
Tabel 3.8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dibandingkan dengan Tahun 2021 13
Tabel 3.9 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021 dan 2022 13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 5
Gambar 3.2 Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 6
Gambar 3.3 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan 7
Gambar 3.4 Grafik Responden Berdasarkan Usia 7
Gambar 3.5 Data Layanan yang Diterima oleh Responden 8

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berlakuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap penilaian kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selajutnya secara berkesinambungan.

1.5 Target dan Sasaran

Secara khusus sasaran yang ingin dicapai melalui Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru adalah :

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

1.6 Manfaat

Manfaat penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru, adalah untuk :

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

BAB II
METODOLOGI

2.1 Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru dilaksanakan secara daring melalui link https://forms.gle/2qiNrg4E8SfUBoLB9

2.2. Penentuan Responden (berdasarkan populasi)

Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Dinas Komunikasi dan Informatika dipilih dari pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Adapun jenis pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Bajarbaru yang disurvei adalah :

1. Layanan Permintaan Informasi dan Dokumentasi (PPID)
2. Fasilitasi Video Conference
3. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)
4. Layanan perbaikan (maintenance) sarana TI (web, CCTV, jaringan, dll)
5. Layanan penerbitan sertifikat elektronik
6. Layanan konsultasi TI
7. Pembuatan aplikasi
8. Yang lain (diisi sendiri oleh responden)

2.3. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2022

2.4. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar link survei dengan jumlah responden adalah 100 (seratus) responden.

2.5 Pengolahan Data

Data Kuisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SKM Banjarbaru 1.0. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB III
HASIL SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

3.1. Deskripsi Responden

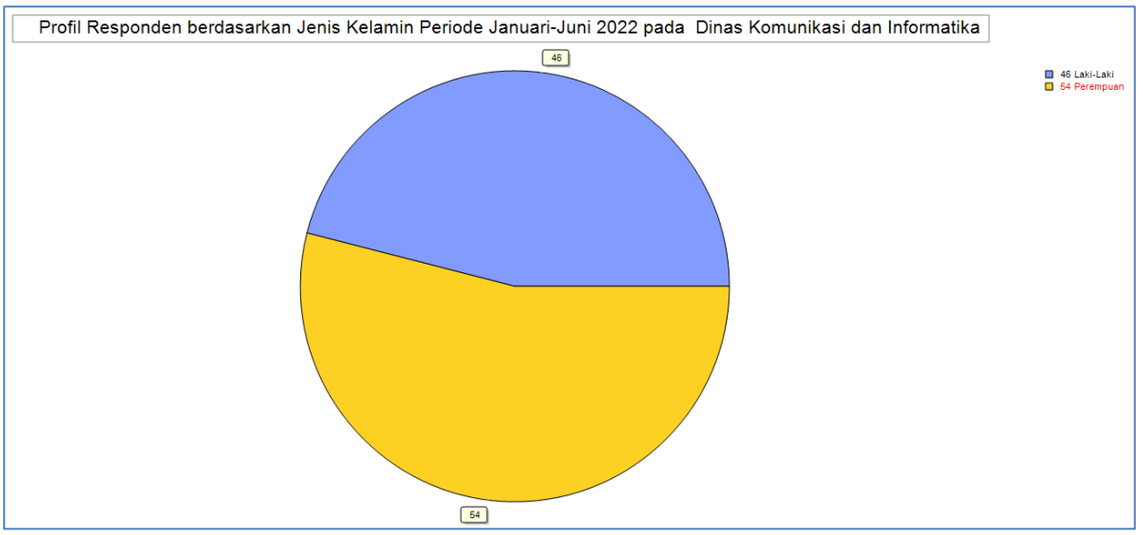
Karakteristik responden SKM Dinas Komunikasi dan Informatika periode Januari – Juni 2022, memiliki karakter sebagai berikut :

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki, yakni responden perempuan 54 orang (54%) dan responden laki-laki 46 orang (46%). Data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel:	**Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode**			
Unit:	**Dinas Komunikasi dan Informatika**			
No.	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Dinas Komunikasi dan Informatika	46	54	100
Jumlah		46	54	100



Gambar 3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

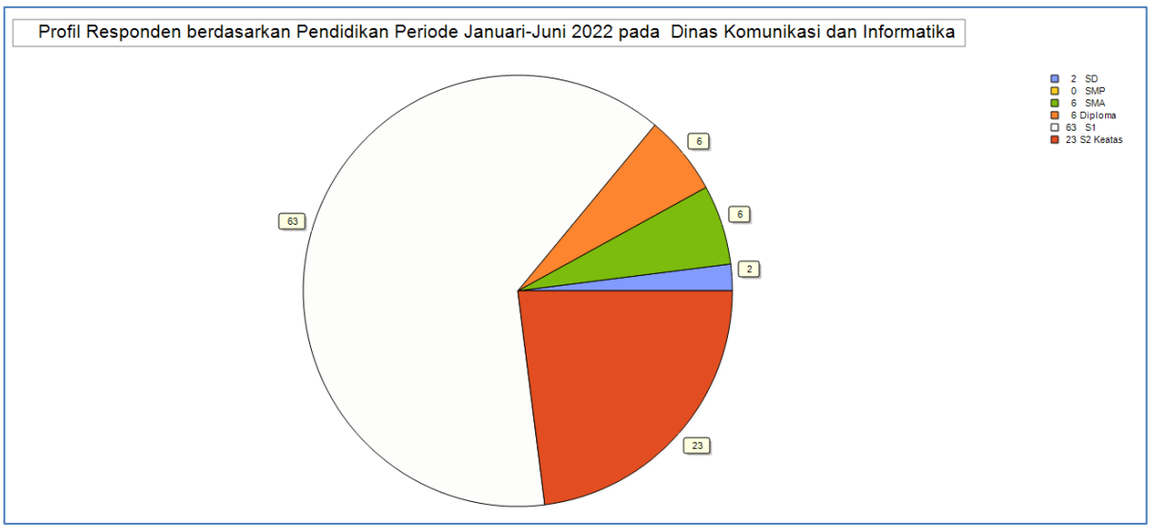
b. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan Pendidikan, jumlah responden dengan tingkat pendidikan SD 2 orang (2%), SMA 6 orang (6%), Diploma 6 orang (6%), S1 63 orang (63%), dan S2 ke atas 23 orang (23%). Data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

.

Tabel 3.2. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel:	Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Juni 2022							
Unit:	Dinas Komunikasi dan Informatika							
No.	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2 Keatas	
1	Dinas Komunikasi dan Informatika	2	0	6	6	63	23	100
Jumlah		2	0	6	6	63	23	100



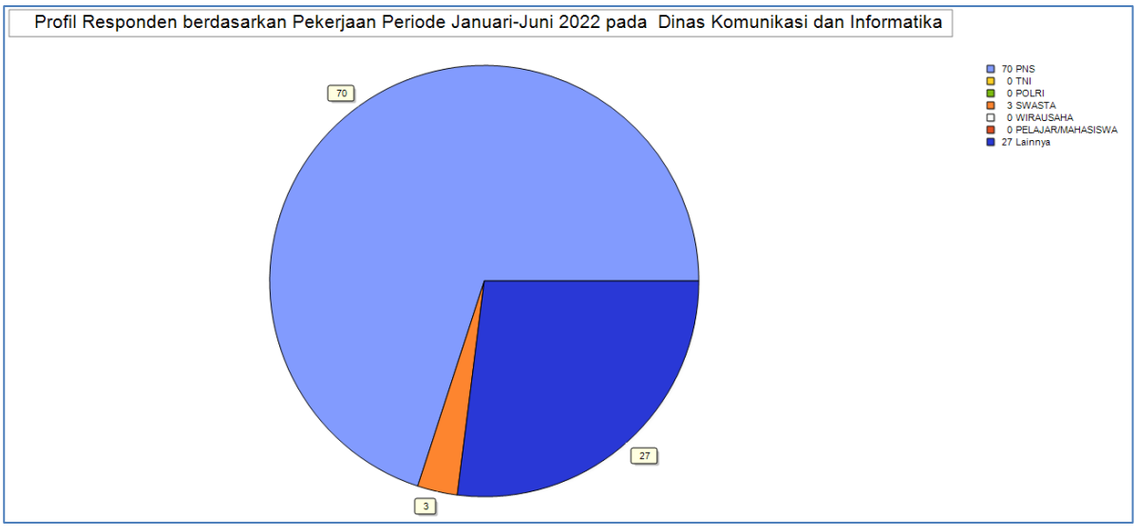
Gambar 3.2. Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

c. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Pekerjaan, jumlah responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 70 orang (70%), Swasta 3 orang (3%), dan lainnya 27 orang (27%). Data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel:	Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari-Juni 2022							
Unit:	Dinas Komunikasi dan Informatika							
No.	Unit Kerja	Pekerjaan						Lainnya
		PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAUSAHA	PELAJAR/MAHASISWA	
1	Dinas Komunikasi dan Informatika	70	0	0	3	0	0	27
Jumlah		70	0	0	3	0	0	27



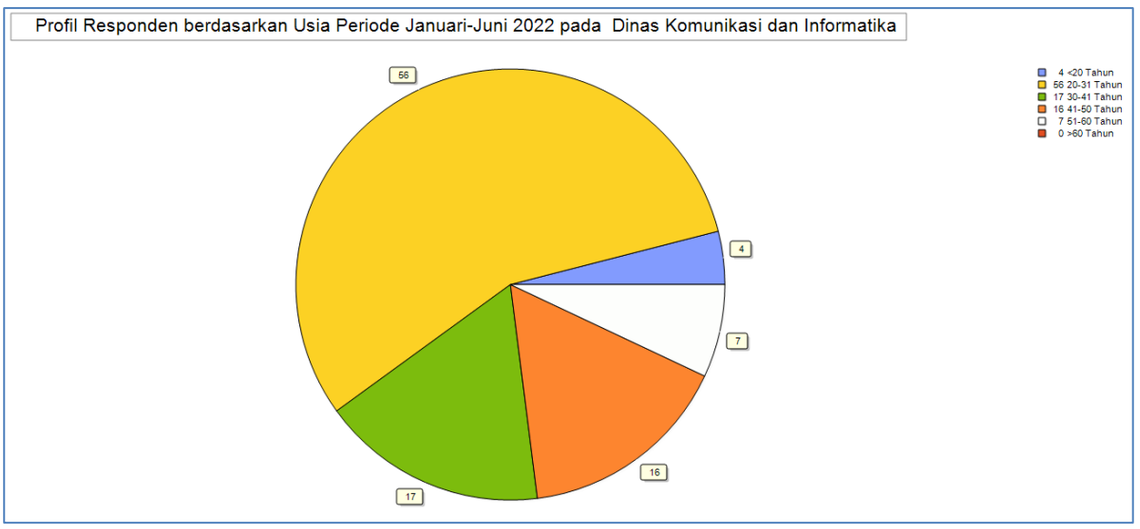
Tabel 3.3. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

d. Berdasarkan Usia

Berdasarkan Usia, jumlah responden dengan usia 20-31 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 56 orang (56%), dan responden dibawah usia 20 tahun merupakan responden paling sedikit yaitu 4 orang (4%). Data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4. Data Responden Berdasarkan Usia

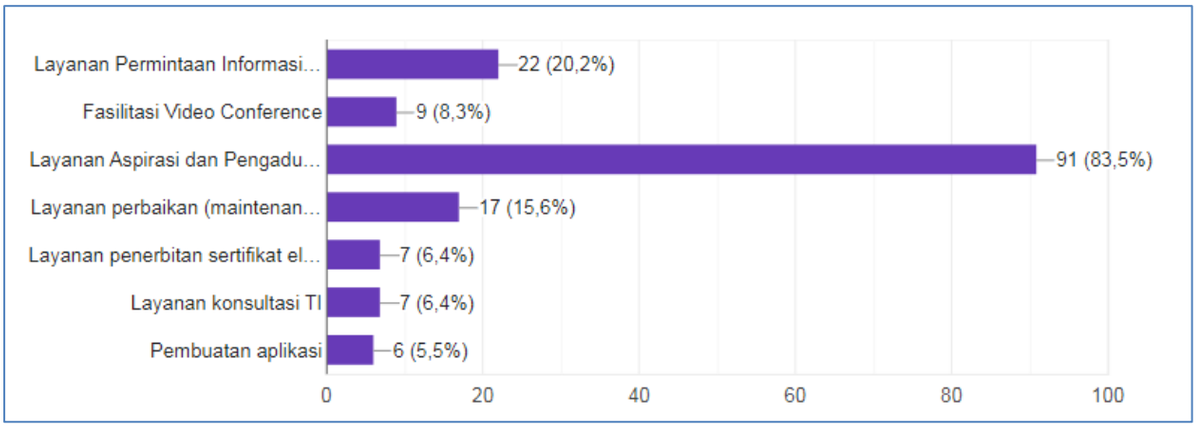
Tabel:	Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Juni 2022						
Unit:	Dinas Komunikasi dan Informatika						
No.	Unit Kerja	Usia					Total
		<20 Tahun	20-31 Tahun	30-41 Tahun	41-50 Tahun	51-60 Tahun	>60 Tahun	
1	Dinas Komunikasi dan Informatika	4	56	17	16	7	0	100
Jumlah		4	56	17	16	7	0	100



Gambar 3.4 Grafik Responden Berdasarkan Usia

e. Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima

Berdasarkan jenis layanan yang diterima, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan layanan yang paling banyak diisi oleh responden (20,2%) dan pembuatan aplikasi merupakan layanan yang paling sedikit (5,5%).



Gambar 3.5. Data Layanan yang Diterima oleh Responden

3.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang

utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Tabel 3.5. Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
U2	kemudahan prosedur pelayananan di unit ini
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
U4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
U8	Kualitas sarana dan prasarana
U9	Tindak Lanjut penanganan pengaduan pengguna layanan

3.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru yang didasarkan pada indikator-indikator pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan masyarakat ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing-masing indikator/unsur pelayanan. Data survei per responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Per responden Periode Januari – Juni 2022

Tabel:	**Kinerja Pelayanan Periode Januari-Juni 2022**													
Unit:	**Dinas Komunikasi dan Informatika**													
No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202222000001	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3.67	91.67
2	202222000002	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78
3	202222000003	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
4	202222000004	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	27	3	75
5	202222000005	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
6	202222000014	1	3	4	3	3	3	3	4	2	2	27	3	75
7	202222000015	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3.44	86.11

8	202222000016	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
9	202222000017	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
10	202222000018	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
11	202222000019	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
12	202222000020	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3.11	77.78
13	202222000021	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
14	202222000022	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
15	202222000023	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
16	202222000024	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
17	202222000025	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
18	202222000026	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
19	202222000027	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
20	202222000028	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32	3.56	88.89
21	202222000030	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
22	202222000031	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
23	202222000032	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22
24	202222000033	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3.11	77.78
25	202222000034	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	83.33
26	202222000035	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
27	202222000036	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32	3.56	88.89
28	202222000037	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3.11	77.78
29	202222000038	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
30	202222000039	1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	77.78
31	202222000040	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
32	202222000041	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3.11	77.78
33	202222000042	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
34	202222000043	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
35	202222000044	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32	3.56	88.89
36	202222000045	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
37	202222000046	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
38	202222000047	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	88.89
39	202222000048	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32	3.56	88.89
40	202222000049	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
41	202222000050	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	3.56	88.89
42	202222000051	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
43	202222000052	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22
44	202222000053	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
45	202222000054	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
46	202222000055	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
47	202222000056	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
48	202222000057	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
49	202222000058	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
50	202222000059	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3.78	94.44
51	202222000060	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	88.89
52	202222000061	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	3.56	88.89
53	202222000062	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3.11	77.78

54	202222000063	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
55	202222000064	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
56	202222000065	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	86.11
57	202222000066	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	88.89
58	202222000067	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
59	202222000068	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
60	202222000069	1	3	3	3	3	3	3	3	1	4	26	2.89	72.22
61	202222000070	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30	3.33	83.33
62	202222000071	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
63	202222000072	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31	3.44	86.11
64	202222000073	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	97.22
65	202222000074	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3.11	77.78
66	202222000075	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32	3.56	88.89
67	202222000076	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
68	202222000077	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33	3.67	91.67
69	202222000078	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
70	202222000079	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
71	202222000080	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3	75
72	202222000081	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	3.67	91.67
73	202222000082	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	3.67	91.67
74	202222000083	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
75	202222000084	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
76	202222000085	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3.56	88.89
77	202222000086	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
78	202222000087	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3.56	88.89
79	202222000088	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	3.67	91.67
80	202222000089	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31	3.44	86.11
81	202222000090	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
82	202222000091	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
83	202222000092	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
84	202222000093	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
85	202222000094	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30	3.33	83.33
86	202222000095	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3.67	91.67
87	202222000096	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
88	202222000097	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
89	202222000098	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3.11	77.78
90	202222000099	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
91	202222000100	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
92	202222000101	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
93	202222000102	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	83.33
94	202222000103	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	77.78
95	202222000104	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
96	202222000105	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	3.56	88.89
97	202222000106	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
98	202222000107	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3.11	77.78
99	202222000108	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33	3.67	91.67

100	202222000109	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	80.56
Jumlah		100	328	332	325	382	329	329	336	320	392	3073	341.4	
NRR			3.28	3.32	3.25	3.82	3.29	3.29	3.36	3.2	3.92	30.73	30.73	
NRRT			0.36	0.37	0.36	0.42	0.37	0.37	0.37	0.36	0.44	3.41	3.41	
IKM			**BAIK**											**85.36**

Berdasarkan survei didapatkan data bahwa IKM Dinas Komunikasi dan Informatika adalah **85,36** dengan kategori **Baik**. Untuk melihat hasil survei berdasrkan unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.7. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Berdasarkan Unsur Pelayanan Periode Januari – Juni 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,28
2	kemudahan prosedur pelayananan di unit ini	3,32
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,25
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	3,82
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,29
6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,29
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,36
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,2
9	Tindak Lanjut penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92

Berdasarkan tabel terlihat, tindaklanjut penanganan pengaduan pengguna layanan merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu 3,92. Sedangkan kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai terendah yaitu 3,2.

Bila dibandingkan dengan penilaian tahun sebelumnya, beberapa unsur pelayanan mengalami peningkatan (U1, U5, U6, U8, U9), ada juga yang tetap (U3), dan mengalami penurunan (U2, U4, U7). Hal ini bisa disebabkan karena jenis pelayanan yang disurvei berbeda. Pada tahun 2021, jenis pelayanan yang disurvei adalah LPSE. Sedangkan pada tahun 2022, karena perubahan nomenklatur LPSE tidak lagi dibawah Kominfo sehingga layanan yang disurvei diganti sesuai Tabel 3.5.

Tabel 3.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dibandingkan dengan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai 2021	Nilai 2022
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,25	3,28
2	kemudahan prosedur pelayananan di unit ini	3,55	3,32
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,25	3,25
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	3,85	3,82
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,25	3,29
6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,25	3,29
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,55	3,36
8	Kualitas sarana dan prasarana	2,90	3,2
9	Tindak Lanjut penanganan pengaduan pengguna layanan	3,25	3,92

Tabel 3.9 Perbandingan Nilai IKM Tahun 2021 dan 2022

No	Tahun	Nilai IKM	Kategori
1	2021	83,61	Baik
2	2022	85,36	Baik

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juni 2022, didapatkan hasil IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru adalah **85,36** atau kategori "**Baik**"
2. Berdasarkan unsur pelayanan, nilai tertinggi ada pada tindaklanjut penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 3,92. Sedangkan nilai terendah ada pada kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,2.
3. Dibandingkan dengan IKM tahun 2021 (83.61), pada tahun 2022 semester 1 nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika mengalami peningkatan sebesar 1,75.

4.2 Rekomendasi

1. Unsur-unsur pelayanan yang mendapatkan nilai sangat baik dapat dipertahankan, unsur pelayanan yang sudah baik dapat ditingkatkan, khususnya untuk unsur pelayanan dengan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya.
2. Saran-saran yang disampaikan responden sebaiknya ditinjau kembali dan ditindaklanjuti.
3. Jenis layanan Dinas Komunikasi dan Informatika yang disurvei dapat ditambah dan disesuaikan dengan layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai bahan evaluasi kinerja.
4. Meningkatkan Sumber Daya Manusia di bidang Komunikasi dan Informatika sehingga pelayanan menjadi lebih baik.
5. Meningkatkan sistem pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.
6. Melakukan inovasi dalam Layanan Komunikasi dan Informatika secara berkelanjutan.
7. Mensosialisasikan dan melembagakan budaya kerja profesional melalui penerapan sistem insentif berbasis kinerja.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

PERIODE JANUARI-JUNI 2022

NILAI IKM	RESPONDEN		
85,36	JUMLAH	:	100 Orang
	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	:	46 Orang
	Perempuan	:	54 Orang
	Pendidikan		
	SD	:	2 Orang
	SMP	:	0 Orang
	SMA	:	6 Orang
	Diploma	:	6 Orang
	S1	:	63 Orang
	S2 Keatas	:	23 Orang

BAIK

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT