

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT/ STAKEHOLDER

Semester II Tahun 2019

DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN POLEWALI MANDAR

21 JANUARI 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 Data Sektoral	Perangkat Daerah, lembaga, masyarakat

HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Juli – Desember 2019



LAYANAN LIPUTAN KEGIATAN PEMERINTAHAN, PEMBANGUNAN, KEMASYARAKATAN

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
1	Apakah persyaratan untuk mendapatkan layanan permintaan peliputan jelas ?	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	73	3,48
2	Apakah mekanisme prosedur untuk mendapatkan layanan permintaan peliputan mudah/ sederhana?	2	3	3	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	77	3,67
3	Apakah dalam memenuhi permintaan layanan peliputan cepat direspon ?	2	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	3	4	74	3,52
4	Apakah jelas bahwa informasi yang diterima dalam mendapatkan layanan peliputan tersebut gratis/tidak dipungut biaya ?	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	91	4,33
5	Apakah perilaku pelaksana pelayanan dalam memenuhi permintaan peliputan baik (sopan dan ramah) ?	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	88	4,19
Jumlah																						403	3,84	
Nilai Kepuasan Masyarakat																							95,95	

LAYANAN PENYEDIAAN BANDWIDTH

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		
1	Mengetahui Persyaratan untuk mendapatkan layanan jaringan internet di setiap OPD	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	100	4	
2	Mengetahui mekanisme prosedur (SOP) untuk mendapatkan layanan internet di setiap OPD	5	4	5	3	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	104	4,16	
3	Waktu respon kesiapan melayani setiap aduan layanan jaringan internet cukup mudah/ sederhana	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	104	4,16	
4	Informasi bahwa layanan internet secara terintegrasi menyatu di Dinas Kominfo-SP tidak dipungut biaya instalasi	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	111	4,44	
5	Perilaku pelaksanaan petugas pelayanan internet cukup baik (Sopan,ramah, dan tanggap)	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	109	4,36	
		Jumlah																							528	4,224		
		Nilai Kepuasan Masyarakat																							84,48			

LAYANAN DATA SEKTORAL

No	Pertanyaan	Responden										Jumlah	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Apakah persyaratan untuk mendapatkan layanan permintaan data/informasi Statistik jelas ?	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	37	4
2	Apakah mekanisme prosedur untuk mendapatkan layanan permintaan data/informasi Statistik mudah/sederhana ?	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	40	4
3	Apakah dalam memenuhi permintaan layanan data cepat direspon ?	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	39	4
4	Apakah jelas bahwa informasi yang diterima dalam mendapatkan layanan data tersebut gratis/tidak dipungut biaya ?	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	45	5
5	Apakah perilaku pelaksana pelayanan dalam memenuhi permintaan data/informasi Statistik baik (sopan dan ramah) ?	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	43	4
											Jumlah	224	4
												Nilai Kepuasan Masyarakat	82

HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT/ STAKEHOLDER

Periode Juli – Desember 2020

No	Jenis Layanan	Indeks Survei	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Predikat Pelayanan
1	Liputan kegiatan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan	3,84	76,8	B	Baik
2	Layanan Penyediaan Bandwidth	4,22	84,48	A	Sangat Baik
3	Layanan Data Sektoral	4,1	82	A	Sangat Baik
Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat/ Stakeholder		4,05	81,09	A	Sangat Baik

CATATAN EVALUASI

- a. Masih terdapat sejumlah layanan publik yang belum dilakukan survei, antara lain, yaitu : layanan pemeliharaan jaringan dan layanan rekomendasi menara**
- b. Perlunya dilakukan internalisasi motto layanan MUANTAP (mudah, andal, tanpa imbalan) untuk meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian.**
- c. Peningkatan sarana prasarana kerja untuk meningkatkan kecepatan respon layanan serta pengembangan kompetensi pelaksana layanan dengan metode mentoring.**

Dinas Komunikasi Informatika Statistik Persandian

MUANT P

MUDAH, ANDAL, TANPA IMBALAN

