

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
STATISTIK DAN PERSANDIAN
TRIWULAN TAHUN 2024**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, yang dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, memungkinkan kita untuk kembali menyelesaikan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2024 di lingkungan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfotiksandi) Kabupaten Sumbawa. Survei ini merupakan bagian integral dari komitmen kita untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik sesuai dengan tuntutan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Melalui kata pengantar ini, kami ingin menyampaikan apresiasi yang tinggi atas dukungan dan partisipasi semua pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Baik dari unsur pimpinan, staf Dinas, maupun masyarakat pengguna layanan, peran serta aktif kalian sangat berarti dalam memastikan keberhasilan pelaksanaan survei ini.

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi instrumen yang sangat penting dalam mengukur tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Diskominfotiksandi. Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang akurat tentang kekuatan dan kelemahan layanan yang telah diselenggarakan, sehingga dapat menjadi landasan bagi upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Segala kerjasama, masukan, dan partisipasi yang diberikan sangat berarti bagi kesuksesan pelaksanaan survei ini. Kami mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada Bapak/Ibu/Saudara-saudari yang telah mendukung dan terlibat aktif dalam proses ini. Semoga hasil survei ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan bermanfaat, serta menjadi dasar bagi langkah-langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Demikianlah kata pengantar ini kami sampaikan dengan penuh rasa syukur dan harap, semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan pada setiap langkah kita. Terima kasih atas perhatian dan kerjasama yang baik.

Sumbawa, 13 Januari 2025

**Kepala Dinas Komunikasi
Informatika Statistik dan
Persandian Kabupaten Sumbawa,**



Drs. Hasanuddin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan dan Sasaran	4
C. Prinsip.....	5
D. Pelaksanaan	6
E. Tahapan Pelaksanaan.....	6
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN.....	8
BAB III RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
BAB III IMPLEMENTASI TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
BAB V KESIMPULAN	16
A. Kesimpulan	16

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai penyedia dan penyelenggara layanan memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesuksesan Pemerintah Daerah dalam perannya sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan. Evaluasi kinerja Perangkat Daerah menjadi langkah strategis untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dua pendekatan utama dapat digunakan dalam menilai kinerja pelayanan publik, yakni pendekatan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan perspektif pengguna layanan atau masyarakat. Sejalan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, survei kepuasan masyarakat menjadi alat evaluasi yang penting untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Survei kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa secara rutin dilaksanakan secara mandiri. Hasil survei menjadi dasar penilaian untuk menentukan strategi perbaikan pelayanan, khususnya di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa. Data kepuasan masyarakat menjadi panduan untuk mengidentifikasi unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan, sekaligus mendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengukur Harapan dan Kepuasan Masyarakat:

- Evaluasi harapan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- 2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik:
 - Fokus pada Diskominfo dan Sumbawa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3. Menjadi Saluran Aspirasi Masyarakat:
 - Menyediakan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, harapan, dan keluhan terhadap layanan yang diberikan.
- 4. Pedoman Kebijakan, Program, dan Strategi:
 - Mengumpulkan data yang digunakan sebagai pedoman dalam merumuskan kebijakan, program, dan strategi untuk peningkatan pelayanan.

Melalui survei ini, diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang lebih responsif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

C. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan pada website resmi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei melibatkan peran serta masyarakat serta pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, surveiur tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian ini dilaksanakan pada bulan Januari s/d Desember 2025.

E. Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini terbatas pada Diskominfoitiksandi Kabupaten Sumbawa dengan partisipasi sebanyak 86 responden. Tujuannya adalah memberikan gambaran mengenai harapan masyarakat serta evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Diskominfoitiksandi Kabupaten Sumbawa. Survei ini menggali pendapat masyarakat terhadap 9 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, di mana masyarakat dapat menyampaikan pendapatnya melalui empat pilihan jawaban yang tersedia.

Unsur-unsur SKM yang diajukan kepada masyarakat melibatkan aspek-aspek kunci:

1. Persyaratan:

- Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:

- Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian:

- Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif:

- Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:

- Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana:

- Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana:

- Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:

- Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana:

- Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan serta sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 86 responden. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebesar **92,83** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”**.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2.1

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan di
Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (Sebelum Pelayanan)	Nilai Rata-rata (Setelah Pelayanan)
U1	Persyaratan pelayanan	3,14	3,76
U2	Prosedur pelayanan	3,07	3,77
U3	Waktu pelayanan	2,99	3,69
U4	Biaya / tarif pelayanan	2,98	3,66
U5	Produk Pelayanan	3,15	3,71
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,09	3,78
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,33	3,90
U8	Penanganan pengaduan layanan	3,19	3,77
U9	Sarana dan Prasarana Berkualitas Baik	3,23	3,73

Dari data survei yang diberikan, terlihat adanya peningkatan nilai rata-rata pada semua unsur pelayanan setelah pelayanan dibandingkan sebelum pelayanan. Nilai rata-rata sebelum pelayanan berkisar antara 2,98 hingga 3,33, menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Namun, setelah pelayanan, semua nilai rata-rata semakin meningkat berkisar 3,66 hingga 3,90, dengan peningkatan yang signifikan pada semua aspek. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan selama proses

pelayanan memenuhi bahkan melebihi harapan awal mereka.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Hasil analisis terhadap penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui kuesioner, yang telah diberikan kepada 86 responden, menunjukkan bahwa nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Diskominfotiksandi Kabupaten Sumbawa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Hasil SKM Sebelum Menggunakan Layanan (Importance)

SKM UNIT PELAYANAN: 77,45 (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

Tabel 2.3. Hasil SKM Setelah Menggunakan Layanan (Performance)

SKM UNIT PELAYANAN: 92,83 (A)	
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

Berdasarkan data yang disajikan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk unit pelayanan menunjukkan skor 77,45 sebelum menggunakan layanan, yang menempatkannya dalam kategori "B (Baik)" sesuai dengan rentang nilai yang ditetapkan. Namun, setelah menggunakan layanan, skor SKM turun menjadi 92,83, yang mengategorikannya dalam rentang "A (Sangat Baik)". Peningkatan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan dianggap sangat baik, terdapat aspek-aspek tertentu dalam layanan yang mengalami penurunan kualitas atau sangat memenuhi ekspektasi pengguna sebagaimana harapan para responden sebelum menggunakan layanan tersebut.

Berikut ini 2 unsur terendah pada Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 2 Tahun 2024.

No.	Ruang Lingkup	Indeks
1	Waktu Pelayanan (U3)	3,69
2	Biaya / Tarif Pelayanan (U4)	3,66

Adapun Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan Tahun 2024 akan disajikan pada Bab 3.

BAB III TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian untuk meningkatkan pelayanan yaitu sebagai berikut.

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Tahun 2025						Penanggungjawab
			Bln. Jan	Bln. Feb	Bln. Mar	Bln. Apr	Bln. Mei	Bln. Jun	
1	Waktu Pelayanan	Memberikan pembekalan kepada petugas untuk memberikan layanan secepat mungkin; Melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.	√						Sekretaris
2	Biaya / Tarif Pelayanan	Melakukan review internal dan perbaikan proses.	√			√			Sekretaris

BAB IV
IMPLEMENTASI TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berikut Implementasi Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian untuk meningkatkan pelayanan yaitu sebagai berikut.

No.	Prioritas Unsur	Kegiatan	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Waktu Pelayanan	Memberikan pembekalan kepada petugas untuk memberikan layanan secepat mungkin; Melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Melakukan evaluasi terhadap kecepatan layanan. Memberikan pembekalan kepada petugas secara rutin agar responsif dalam melayani masyarakat. Menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses serta melakukan tindak lanjut secara cepat terhadap aduan yang masuk. Publikasi informasi waktu standar pelayanan dilakukan melalui media sosial, website, maupun brosur.
2	Biaya / Tarif Pelayanan	Melakukan review internal dan perbaikan proses.	Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian biaya/ tarif pelayanan. Memberikan informasi secara transparan mengenai tarif yang berlaku kepada masyarakat melalui berbagai media informasi. Melakukan perbaikan proses agar lebih efisien sehingga dapat menekan biaya layanan. Apabila terdapat ketidaksesuaian biaya, maka dilakukan penyesuaian sesuai dengan standar prosedur pelayanan.



PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



RAPAT EVALUASI PELAYANAN DISKOMINFOTIKSANDI



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebesar **92,83** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**”. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan: Terdapat peningkatan nilai rata-rata di semua aspek pelayanan setelah menerima pelayanan, dengan peningkatan paling signifikan pada aspek prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian bahkan melebihi antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat: Skor SKM meningkat dari 77,45 (kategori Baik) sebelum menggunakan layanan menjadi 92,83 (kategori Sangat Baik) setelah menggunakan layanan. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan kepuasan masyarakat sudah sangat baik dan perlu untuk dipertahankan.
3. Analisis Lanjutan: Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa Diskominfoitiksandi Kabupaten Sumbawa perlu memfokuskan peningkatan lebih baik pada aspek penanganan pengaduan pelayanan. Peningkatan ini penting untuk mempertahankan kepuasan masyarakat dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang disediakan.
4. Rekomendasi: Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, disarankan agar Diskominfoitiksandi Kabupaten Sumbawa melakukan peningkatan pada sistem penanganan pengaduan dengan mempercepat respons dan meningkatkan efektivitas penyelesaian masalah.

Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat berdasarkan karakteristik demografis responden, Diskominfoitiksandi Kabupaten Sumbawa dapat mengimplementasikan strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

