



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**Semester 1
Tahun 2025**

Dinas Komunikasi Informatika
Statistik dan Persandian
Kabupaten Sumbawa



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 2025 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 Besar, 18 Agustus 2025

Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik
dan Persandian Kabupaten Sumbawa,



Drs. Hasanuddin

DISKOMINFO STATISTIK DAN PERSANDIAN SUMBAWA



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Ruang Lingkup	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	5
2.1 Metodologi Pengukuran.....	5
2.1.1 Pendekatan.....	5
2.1.2 Lokasi dan Objek Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.1.3 Fokus Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.1.4 Instrumen	6
2.1.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	7
2.1.6 Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
2.2 Penyiapan Bahan.....	9
2.1.1 Kuesioner.....	9
2.1.2 Bentuk Jawaban	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Karakteristik Responden	11
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11



3.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	12
3.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	14
3.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	15
3.2	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	17
3.3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
3.4	Analisis Lanjutan	19
3.4.1	Uji t Sampel Berpasangan:	19
3.4.2	Analisis Kesenjangan (Gap Analysis):.....	20
3.4.3	Analisis Importance-Performance Analysis (IPA):.....	21
BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH		24
4.1	Analisis	24
4.2	Pemecahan Masalah.....	25
BAB V KESIMPULAN		26



DAFTAR TABEL

Tabel. 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	11
Tabel. 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	13
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	14
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	16
Tabel 3.5. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan (Sebelum dan Sesudah)	17
Tabel 3.6. Hasil SKM Sebelum Menggunakan Layanan (Importance).....	18
Tabel 3.7. Hasil SKM Setelah Menggunakan Layanan (Performance).....	18
Tabel 3.8. Hasil GAP Analisis	20



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Gambar 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	13
Gambar 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	15
Gambar 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	16

DISKOMINFOTIKSANDI SUMBAWA



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum untuk melaksanakan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa mencakup beberapa regulasi, antara lain:



1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah.
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat.
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengukur Harapan dan Kepuasan Masyarakat:
 - Evaluasi harapan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.





2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik:
 - Fokus pada Diskominfo Sumbawa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Menjadi Saluran Aspirasi Masyarakat:
 - Menyediakan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, harapan, dan komplain 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.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini terbatas pada Diskominfo Sumbawa dengan partisipasi sebanyak 86 responden. Tujuannya adalah memberikan gambaran mengenai harapan masyarakat serta evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Diskominfo 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

PELAKSANAAN KEGIATAN

Dalam upaya menjelaskan langkah-langkah dan proses pengukuran serta analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan, akan dilakukan pembagian pembahasan menjadi dua sub topik yang saling melengkapi, yaitu Metodologi Pengukuran dan Penyiapan Bahan. Melalui kedua sub pembahasan ini, diharapkan pemahaman mendalam terhadap cara pelaksanaan survei dan persiapan yang diperlukan dapat diperoleh agar pengukuran kepuasan masyarakat dapat dilaksanakan secara sistematis dan bermanfaat.

2.1 Metodologi Pengukuran

Metodologi pengukuran dibagi menjadi enam sub pembahasan yakni Pendekatan, Lokasi dan Objek Survei Kepuasan Masyarakat, Fokus Survei Kepuasan Masyarakat, Instrumen, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel, dan Tahapan Kegiatan Pengukuran.

2.1.1 Pendekatan

Dalam rangka mencapai tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, survei ini menerapkan pendekatan rancangan penelitian deskriptif kualitatif yang bersifat gabungan atau mixed antara kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa.

2.1.2 Lokasi dan Objek Survei Kepuasan Masyarakat

Lokasi pelaksanaan SKM ini berada di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa, sebuah instansi pelayanan publik.



2.1.3 Fokus Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini difokuskan pada analisis kinerja unit pelayanan publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa. Pendekatan ini melibatkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilayani oleh unit tersebut. Penilaian kinerja pelayanan didasarkan pada persepsi responden, yaitu pengunjung atau pengguna layanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa, terkait dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diinginkan dan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diterima.

Sumber data untuk menjawab permasalahan dalam penyusunan SKM ini bersumber dari:

1. Sumber Data Primer:
 - Diperoleh dari responden, khususnya pengunjung, yang memberikan data berupa kata-kata, kalimat pernyataan, atau jawaban dalam kuesioner.
2. Sumber Data Sekunder:
 - Data diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi, dan sumber lain yang berkaitan dengan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa. Informasi juga diambil dari arsip, dokumen, data statistik, dan naskah-naskah yang tersedia di lembaga atau instansi tersebut.

2.1.4 Instrumen

Instrumen yang akan digunakan dalam penyusunan SKM ini berupa kuesioner offline dan online. Kuesioner kemudian disebarkan kepada responden, seperti pengguna layanan, mitra, dan masyarakat. Kuesioner dirancang dalam format rating scale yang sesuai dengan skala pengukuran yang digunakan. Jumlah responden disesuaikan dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



2.1.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang menggunakan layanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa, yang juga menjadi lokasi survei. Metode penelitian pada survei ini menggunakan teknik sampling non probabilitas, yakni teknik sampling dimana anggota populasi yang dipilih tidak mempunyai peluang atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Adapun metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan catatan bahwa sampel tersebut mewakili populasi. Dalam purposive pemilihan sekelompok subyek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Jumlah sampel atau responden yang diikutsertakan dalam penelitian ini sebanyak 97 orang.

2.1.6 Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Tahapan kegiatan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yakni:



1. Persiapan

- Pembuatan kuesioner online dapat diakses melalui kerjaq.sumbawakab.go.id.
- Kuesioner SKM terdiri dari 9 unsur pelayanan, sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017.



- Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian:
 - ✓ Bagian I: Identitas responden untuk analisis profil.
 - ✓ Bagian II: Penilaian unsur-unsur pelayanan dalam dua versi, yaitu harapan dan kenyataan.
 - ✓ Bagian III: Tanggapan responden dengan skala Likert.
 - Kick-Off Meeting dan Briefing
 - ✓ Kick-Off Meeting diselenggarakan untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
 - ✓ Briefing dilakukan untuk memastikan pemahaman responden terhadap maksud kuesioner.
 - Kriteria Responden
 - ✓ Responden adalah pengguna layanan pada Unit Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa.
 - Metode Pemilihan Responden
 - ✓ Responden dipilih dengan salah satu teknik sampling non probabilitas yakni purposive sampling.
2. Pengumpulan Data
- Pengumpulan data dilakukan melalui survei kepada pengguna layanan DiskominfoTiksandi Kabupaten Sumbawa.
 - Jumlah responden sesuai dengan jumlah pengunjung yang mendapatkan link survei online maupun mengisi kuisisioner secara langsung.
3. Pengolahan dan Analisis
- Kuesioner terisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi Excel.
 - Proses dan analisis data mengikuti petunjuk dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017.



4. Penyusunan Laporan

- Hasil survei disusun dalam Laporan yang menyajikan informasi tentang harapan dan realisasi kinerja pelayanan.
- Laporan menjadi dasar perbaikan atau peningkatan mutu layanan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2 Penyiapan Bahan

Penyiapan bahan dibagi menjadi dua sub pembahasan yakni Kuesioner dan Bentuk Jawaban.

2.1.1 Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), digunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan. Lampiran 1 menyertakan bentuk kuesioner yang digunakan. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian utama:

1. Bagian I - Identitas Responden

Bagian ini mencakup informasi tentang jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden.

2. Bagian II - Mutu Pelayanan Publik

Bagian ini menggambarkan pandangan penerima pelayanan terhadap unsur-unsur pelayanan atau variabel survei yang dinilai. Ini melibatkan beberapa aspek, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem Mekanisme dan Prosedur: Tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), sementara prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Tentunya, data yang dikumpulkan melalui kuesioner ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

2.1.2 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban atau tanggapan terhadap setiap unsur pelayanan mencerminkan tingkat kualitas pelayanan secara umum. Penilaian tersebut berkisar dari sangat setuju/sangat baik hingga sangat tidak setuju/sangat tidak baik, dengan representasi numerik (angka) sebagai berikut:

1. Angka 1: Menunjukkan persepsi sangat tidak setuju/sangat tidak baik.
2. Angka 2: Menunjukkan persepsi kurang setuju/kurang baik.
3. Angka 3: Menunjukkan persepsi setuju/baik.
4. Angka 4: Menunjukkan persepsi sangat setuju/sangat baik.



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan dibagi menjadi empat sub pembahasan yakni Karakteristik Responden, Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, serta Analisis Lanjutan.

3.1 Karakteristik Responden

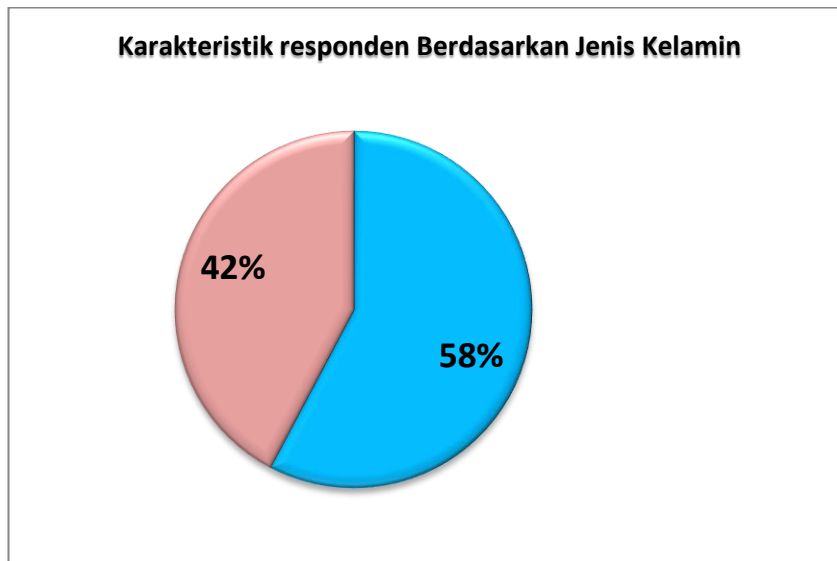
Karakteristik responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdokumentasikan pada bahasan ini akan diuraikan hasilnya terhadap 97 responden di Diskominfo Sumbawa, mencakup karakteristik menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan utama. Pembahasan mendalam mengenai karakteristik responden, berdasarkan tiga kategori tersebut yakni sebagai berikut:

3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Analisis variabel jenis kelamin terhadap 97 Responden dapat memberikan wawasan mengenai kelompok yang mendominasi, memungkinkan perancangan dan penargetan peningkatan kualitas layanan sesuai dengan kelompok jenis kelamin yang mendominasi. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diidentifikasi melalui tabel dan visualisasi berikut:

Tabel. 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	56
Perempuan	41
Total	97



Gambar 3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari 97 responden, terdapat lebih banyak perempuan (41 responden) dibandingkan laki-laki (56 responden). Ini menandakan bahwa dalam survei ini, proporsi responden Perempuan lebih besar, yakni 42%, sedangkan Laki-laki 58%.

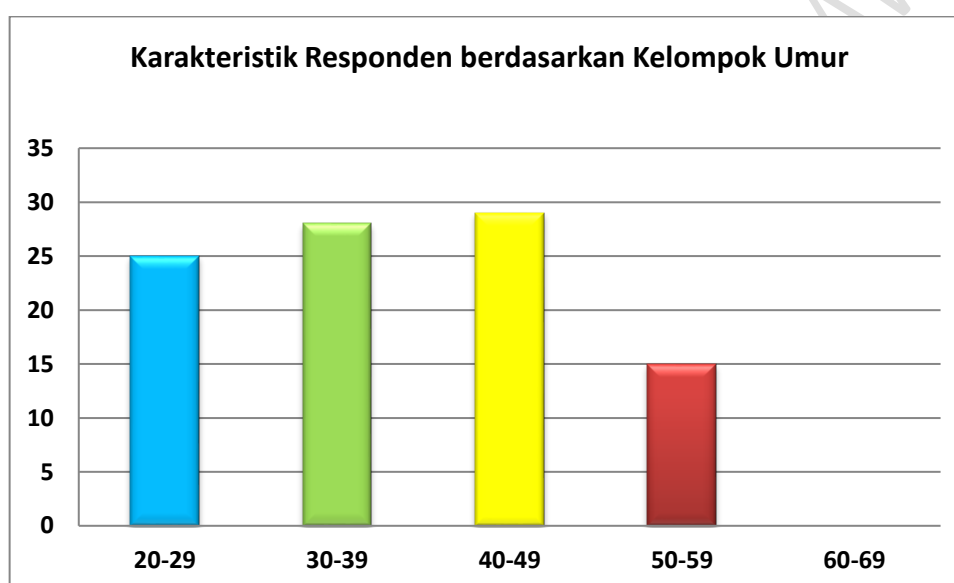
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Memperhatikan karakteristik responden berdasarkan umur dalam survei atau penelitian sangat penting karena umur sering mempengaruhi pandangan, sikap, dan pengalaman seseorang. Dengan memahami distribusi umur responden, kita dapat menilai representasi yang lebih akurat dari berbagai kelompok umur, memastikan bahwa survei mencakup perspektif yang beragam. Selain itu, analisis berdasarkan umur membantu dalam mengidentifikasi tren dan kebutuhan spesifik antargenerasi, yang sangat berguna dalam perencanaan kebijakan, pemasaran, dan pengembangan produk. Umur juga memainkan peran penting dalam menentukan metodologi survei yang paling efektif, menjamin bahwa data yang dikumpulkan valid dan representatif. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diidentifikasi melalui tabel dan visualisasi berikut:



Tabel. 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	Jumlah
20-29	25
30-39	28
40-49	29
50-59	15
60-69	0
Total	97



Gambar 3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Hasil survei yang mencakup 97 responden ini juga memberikan gambaran tentang distribusi usia. Dari data, kelompok usia dengan partisipasi terbesar adalah usia 20-29 tahun dengan jumlah responden 25 orang. Selanjutnya, diikuti oleh kelompok usia 30-39 tahun dengan 28 responden. Kelompok usia 40-49 tahun dengan 29 responden, usia 50-59 tahun 15 responden dan usia 60-69 tahun tidak ada responden. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi yang lebih rendah dari kelompok usia yang lebih tua.

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan kelompok umur, ini menunjukkan bahwa survei ini didominasi oleh responden remaja akhir atau



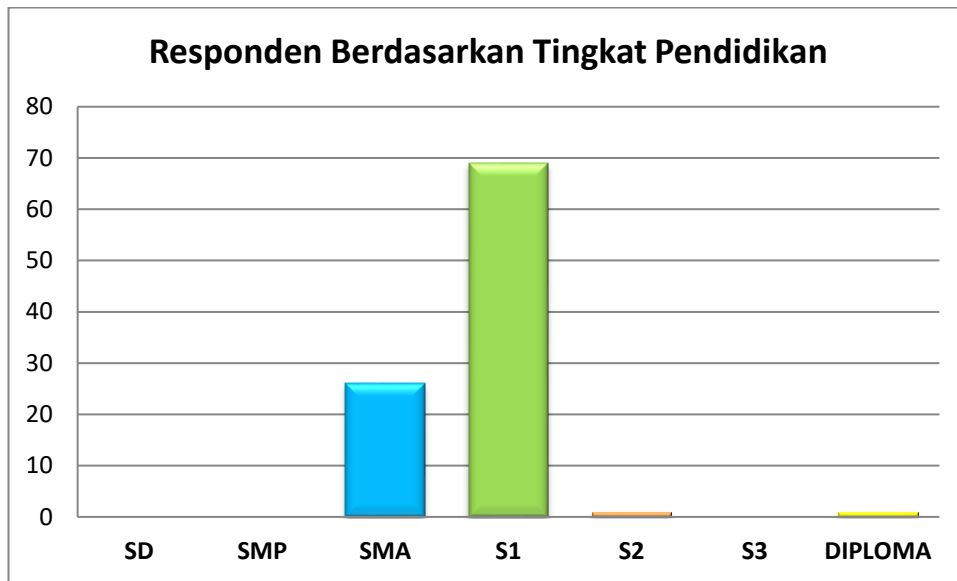
dewasa awal hingga dewasa paruh baya, dengan keterwakilan yang sangat terbatas dari remaja dan kelompok usia lanjut.

3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini memberikan informasi mengenai tingkat pendidikan masyarakat yang menggunakan layanan DiskominfoTiksandi Kabupaten Sumbawa. Informasi ini penting karena dapat membantu dalam melihat gambaran pengetahuan, pemahaman, serta harapan dan pandangan masyarakat terhadap layanan publik di DiskominfoTiksandi Kabupaten Sumbawa secara menyeluruh. Kelompok responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat dari tabel dan visualisasi berikut:

Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SD	0
SMP	0
SMA	26
S1	69
S2	1
S3	0
Diploma	1
Jumlah	97



Gambar 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Hasil survei yang melibatkan 97 responden, memberikan wawasan tentang tingkat pendidikan. Dari total responden, mayoritas, yaitu 97 orang, telah menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1), yang mencakup sekitar 91,86 Persen dari sampel. Ini diikuti oleh 4 responden (sekitar 4,65 Persen) yang memiliki latar belakang pendidikan Diploma, 3 responden yang berlatar belakang pendidikan SMA (sekitar 3,48 Persen). Terdapat juga 1 responden (sekitar 1,16 Persen) dengan pendidikan pascasarjana/S3, serta 1 responden dengan latar belakang Pendidikan SMP (sekitar 1,16 Persen). Tidak ada responden yang berasal dari kelompok pendidikan SD, SMP dan S3.

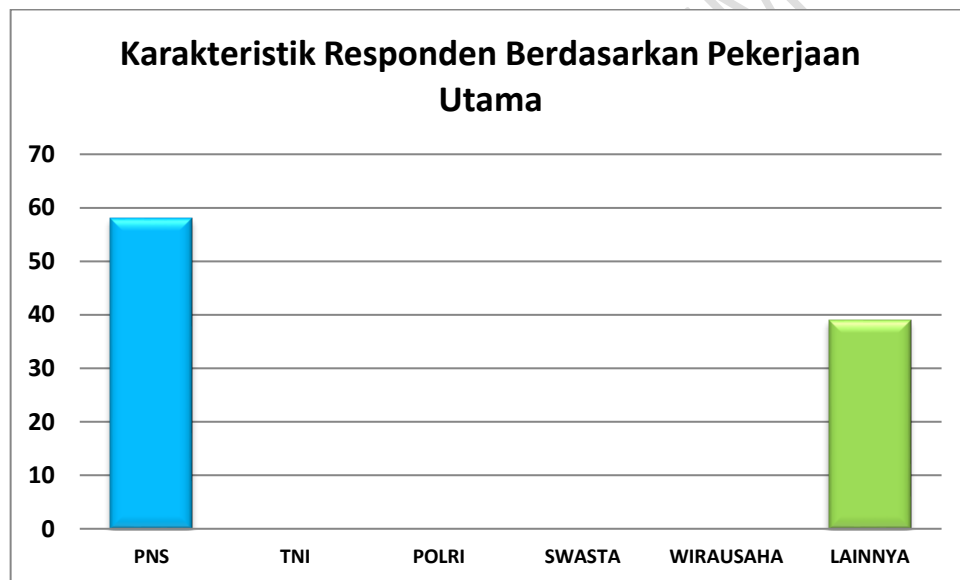
3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi mengenai jenis pekerjaan responden memiliki nilai penting dalam memahami kemampuan ekonomi, serta harapan dan pandangan masyarakat pengguna layanan DiskominfoTiksandi Kabupaten Sumbawa. Pendidikan responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat dilihat dari tabel dan visualisasi berikut:



Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Jenis Pekerjaan	Jumlah
PNS	58
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	0
WIRSAUSAHA	0
LAINNYA	39
Total	97



Gambar 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dari survei yang melibatkan 97 responden ini, terdapat distribusi yang menarik dalam hal jenis pekerjaan. Sebanyak 58 responden, atau sekitar 40.47 % dari total sampel, merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS), Sementara itu, 39 responden, yang menyumbang sekitar 37.83 % , dikategorikan dalam kelompok "Lainnya ".



3.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit layanan Diskominfo Sumbawa Kabupaten Sumbawa diperoleh melalui survei terhadap 97 responden yang diminta memberikan pendapat tentang pengalaman mereka dalam mendapatkan layanan dari aparat pemerintah.

Para responden diminta untuk menilai 9 aspek pelayanan untuk memperoleh nilai rata-rata setiap aspek pelayanan sebelum (harapan pengguna layanan) dan setelah menerima pelayanan (kinerja pelayanan). Rekapitulasi nilai untuk setiap aspek pelayanan diperoleh dari partisipasi 97 responden.

Dengan merujuk pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner, nilai rata-rata untuk setiap aspek pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.5. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan (Sebelum dan Sesudah)

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (Sebelum Pelayanan)	Nilai Rata-rata (Setelah Pelayanan)
U1	Persyaratan pelayanan	3,78	3,72
U2	Prosedur pelayanan	3,75	3,66
U3	Waktu pelayanan	3,76	3,56
U4	Biaya / tarif pelayanan	3,77	3,77
U5	Produk Pelayanan	3,77	3,69
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,78	3,65
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,74	3,74
U8	Penanganan pengaduan layanan	3,73	3,53
U9	Sarana dan Prasarana Berkualitas Baik	3,73	3,60

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 3,73 hingga 3,78, menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Namun, setelah pelayanan, semua nilai rata-rata sedikit menurun berkisar 3,53 hingga 3,77.



3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat melalui kuesioner, yang telah diberikan kepada 97 responden, menunjukkan bahwa nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Diskominfotiksandi Kabupaten Sumbawa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6. Hasil SKM Sebelum Menggunakan Layanan (Importance)

SKM UNIT PELAYANAN	:	93,05 (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

Tabel 3.7. 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 93,05 sebelum menggunakan layanan, yang menempatkannya dalam kategori "A (Sangat Baik)" sesuai dengan rentang nilai yang ditetapkan. Namun, setelah menggunakan layanan, skor SKM turun menjadi 92,83, yang mengategorikannya dalam rentang "A (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.

3.4 Analisis Lanjutan

Dalam melanjutkan tahap analisis Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, berbagai metode analisis yang mendalam akan diterapkan untuk merinci dan menginterpretasi hasil survei dengan lebih cermat. Tiga pendekatan utama yang akan digunakan adalah uji t sampel berpasangan, analisis kesenjangan (gap analysis), dan analisis Importance-Performance Analysis (IPA). Analisis lanjutan ini akan memberikan gambaran yang lebih mendalam dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Mari kita eksplorasi bersama untuk memahami bagaimana hasil survei dapat diinterpretasikan lebih lanjut dan strategi apa yang dapat diimplementasikan untuk memenuhi harapan masyarakat secara lebih efektif.

3.4.1 Uji t Sampel Berpasangan

Analisis ini akan digunakan untuk mengevaluasi signifikansi perbedaan antara harapan dan kinerja masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan. Dengan menerapkan uji t berpasangan, dapat diidentifikasi apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan sebelum menerima layanan dan kinerja setelah menerima layanan. Keluaran/output software SPSS untuk Uji t Sampel Berpasangan yakni:

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Importance - Performance	.09889	.07407	.02469	.04195	.15582	4.005	8	.004



Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan terkait ada atau tidaknya perbedaan dari hasil pelayanan sebelum (importance) dan sesudah (performance) yang diolah menggunakan software SPSS, dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan sebelum menerima pelayanan dan sesudah menerima pelayanan. Yang dimaksud sebelum dan sesudah dalam hal ini adalah terkait ekspektasi dari pengguna layanan sebelum menerima layanan dan realita yang dirasakan setelah menggunakan layanan. Adapun pengambilan keputusan ini didasarkan dengan cara membandingkan nilai peluang yang diperoleh dan nilai tingkat kesalahan yang digunakan (alfa) yakni 5% atau 0,05. Ketika dibandingkan diperoleh hasil bahwa nilai peluang kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan terdapat perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan layanan.

3.4.2 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis):

Gap analysis akan digunakan untuk memahami perbedaan antara harapan dan persepsi kinerja, memberikan wawasan tentang area di mana pelayanan dapat ditingkatkan atau dipertahankan. Evaluasi setiap unsur pelayanan akan dilakukan untuk menentukan kesenjangan yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Tabel 3.8. Hasil GAP Analisis

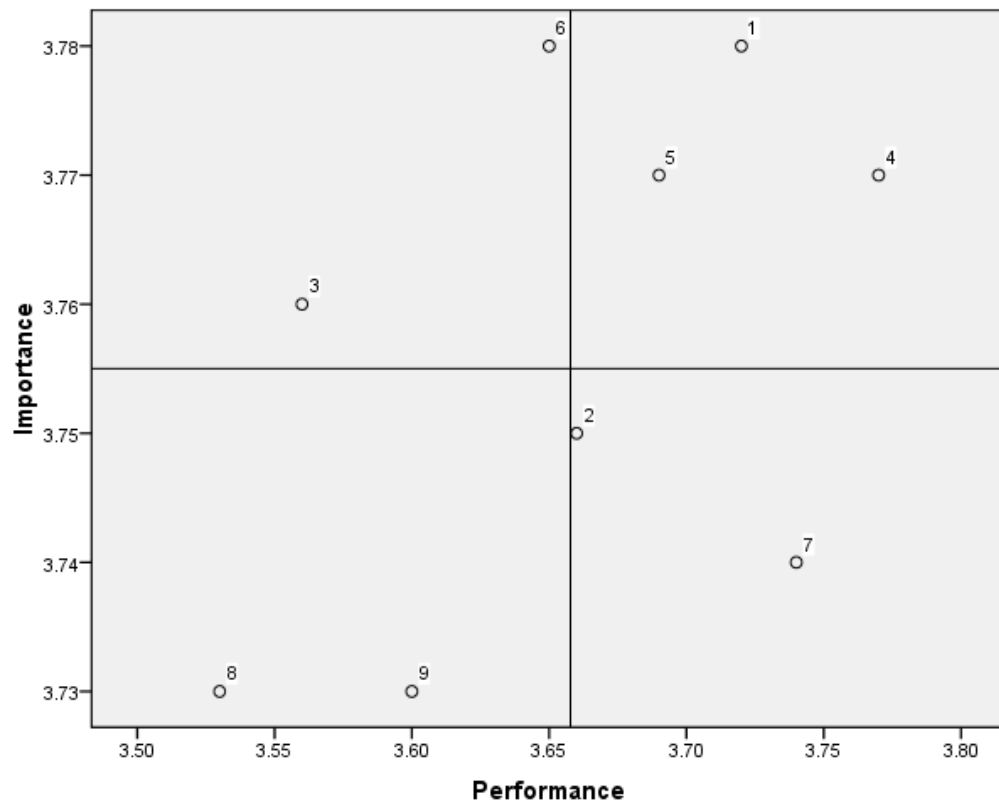
Unsur Pelayanan	Importance	Performance	GAP
Persyaratan pelayanan	3,78	3,72	-0,06
Prosedur pelayanan	3,75	3,66	-0,09
Waktu pelayanan	3,76	3,56	-0,2
Biaya / tarif pelayanan	3,77	3,77	0
Produk Pelayanan	3,77	3,69	-0,08
Kompetensi petugas pelayanan	3,78	3,65	-0,13
Perilaku petugas pelayanan	3,74	3,74	0
Sarana dan prasarana	3,73	3,53	-0,2
Penanganan pengaduan layanan	3,73	3,6	-0,13



Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum unsur pelayanan sudah dinilai baik, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja pada beberapa aspek. Biaya/tarif pelayanan dan perilaku petugas sudah sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga menjadi kekuatan pelayanan. Sementara itu, waktu pelayanan dan sarana prasarana memiliki kesenjangan terbesar, yang berarti masyarakat menilai pelayanan masih lambat dan fasilitas kurang memadai. Selain itu, kompetensi petugas dan penanganan pengaduan juga perlu ditingkatkan agar lebih optimal. Dengan demikian, prioritas perbaikan sebaiknya difokuskan pada peningkatan kecepatan pelayanan, perbaikan sarana prasarana, serta penguatan kompetensi petugas dan sistem penanganan keluhan.

3.4.3 Analisis Importance-Performance Analysis (IPA):

Dengan menggunakan IPA, evaluasi akan dilakukan terhadap pentingnya setiap unsur pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat dan melihat kinerjanya. Hal ini memungkinkan identifikasi prioritas dalam perbaikan layanan dengan fokus pada unsur-unsur yang dianggap penting namun belum terpenuhi dengan baik.



Berdasarkan keluaran/ouput dari software SPSS terkait Importance and Performance Analysis, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Kuadran I

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas. Kuadran ini berisikan indikator yang dianggap penting oleh pengguna layanan tetapi pada kenyataannya indikator ini belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Kuadran ini menggambarkan indikator layanan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kepentingan atau harapan pengguna layanan lebih tinggi sedangkan kinerja dinilai rendah.

Bedasarkan visualisasi yang ditampilkan dapat dilihat unsur pelayanan ketiga dan keenam yakni Waktu Pelayanan dan Kompetensi petugas pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan pada kenyataannya belum sesuai dengan apa yang diharapkan.



- **Kuadran II**

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas. Kuadran ini merupakan kuadran berisi indikator yang dianggap penting dan kinerja pelayanan juga sudah dianggap sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Berdasarkan visualisasi yang ditampilkan dapat dilihat unsur pelayanan kesatu, keempat, dan kelima yakni Persyaratan pelayanan, Biaya /tarif pelayanan, dan Produk Pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

- **Kuadran III**

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah. Kuadran ini menggambarkan indikator pelayanan sebagai prioritas rendah, dimana rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja berada di bawah skor rata-rata keseluruhan yang artinya yang termasuk di kuadran ini dianggap kurang istimewa. Berdasarkan visualisasi yang ditampilkan dapat dilihat unsur pelayanan kedelapan dan kesembilan yakni Sarana dan prasarana dan Penanganan pengaduan layanan dianggap kurang istimewa.

- **Kuadran IV**

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah. Kuadran ini menggambarkan indikator layanan berlebihan, dimana tingkat kepentingan atau harapan pengguna layanan rendah dari rata-rata sedangkan kinerja dinilai tinggi. Berdasarkan visualisasi yang ditampilkan dapat dilihat unsur pelayanan kedua dan ketujuh yakni Prosedur pelayanan serta Perilaku petugas pelayanan cenderung berlebihan sebab harapan pengguna layanan rendah sedangkan kinerja relatif tinggi.



BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Pada Bab ini akan dibahas lebih lanjut terkait analisa dan pemecahan masalah pada survei kepuasan masyarakat yang dilakukan. Berikut rincian pembahasannya:

4.1 Analisis

1. Karakteristik Responden:

- Jenis Kelamin: Dominasi Perempuan (66,3%) bisa mempengaruhi jenis feedback yang diberikan. Perlu pertimbangan untuk menyelaraskan layanan dengan kebutuhan gender.
- Kelompok Umur: Dominasi usia 20-24 tahun menandakan bahwa layanan lebih banyak digunakan oleh kelompok Remaja akhir atau Dewasa Awal. Penting untuk mempertimbangkan bagaimana layanan ini relevan atau bisa diakses oleh kelompok usia lain.
- Pendidikan: Mayoritas responden adalah lulusan S1. Ini menunjukkan tingkat pemahaman tertentu terhadap layanan yang mungkin tidak universal bagi semua lapisan pendidikan.
- Pekerjaan: Dominasi Pekerjaan Lainnya mengindikasikan bahwa pengguna layanan Diskominfo Sumbawa sangat beragam.

2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan:

Peningkatan nilai di semua unsur pelayanan setelah menerima layanan menunjukkan adanya kecukupan/ kesesuaian antara harapan dan realitas. Khususnya, penanganan prosedur pelayanan dan waktu pelayanan menunjukkan peningkatan yang paling signifikan.

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat:

Kategori "A (Sangat Baik)" hingga "A (Sangat Baik)" pasca-pelayanan menunjukkan bahwa layanan sudah dianggap sangat baik, hanya perlu dipertahankan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.





4.2 Pemecahan Masalah

1. Diversifikasi Metode Survei:

Menggunakan metode yang lebih inklusif untuk memastikan semua kelompok umur dan latar belakang pendidikan terwakili dengan baik.

2. Peningkatan Layanan Berdasarkan Gender:

Mengembangkan strategi layanan yang lebih sensitif gender, memastikan bahwa kebutuhan spesifik gender diakomodasi.

3. Sosialisasi dan Pendidikan Pengguna:

Memberikan informasi dan pendidikan kepada masyarakat tentang bagaimana menggunakan layanan secara efektif, khususnya bagi mereka yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda.

4. Meningkatkan Kualitas Layanan:

Fokus pada aspek yang mendapatkan skor rendah, seperti penanganan pengaduan dan biaya/tarif. Melakukan review internal dan perbaikan proses.

5. Feedback Rutin dan Tindak Lanjut:

Membangun sistem feedback yang lebih responsif dan rutin, serta menindaklanjuti masukan untuk perbaikan berkelanjutan.

6. Pelatihan dan Pengembangan SDM:

Memberikan pelatihan kepada petugas layanan untuk meningkatkan kompetensi dan perilaku dalam melayani masyarakat.

7. Analisis Data Lanjutan:

Melakukan analisis mendalam terhadap data untuk memahami penyebab spesifik dari ketidakpuasan dan mengembangkan solusi yang ditargetkan.

Dengan pendekatan ini, DiskominfoTiksandi Kabupaten Sumbawa dapat meningkatkan kualitas layanannya, memastikan kepuasan masyarakat, dan mengatasi masalah yang telah diidentifikasi dari survei.



BAB V

KESIMPULAN

Dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Diskominfo Sumbawa Kabupaten Sumbawa, beberapa poin penting dapat disimpulkan:

1. **Karakteristik Responden:** Survei melibatkan 97 Responden dengan dominasi Perempuan (66.3%) dan kelompok umur 20-29 tahun (81,39%). Tingkat pendidikan mayoritas responden adalah Sarjana (S1) yang mencakup 73% dari total, dan lebih dari setengah responden (81,39%) adalah Pekerjaan lainnya. Hal ini memberikan konteks demografis yang penting dalam memahami hasil survei.
2. **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.
3. **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat:** Skor SKM dari 93,05 (Kategori Sangat Baik) sebelum menggunakan layanan menjadi 90,52 (kategori Sangat Baik) setelah menggunakan layanan. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan kepuasan masyarakat sudah sangat baik dan perlu untuk dipertahankan.
4. **Analisis Lanjutan:** Berdasarkan hasil survei, dapat disimpulkan bahwa Diskominfo Sumbawa perlu memfokuskan peningkatan lebih baik pada aspek penanganan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sarana dan Prasarana. Peningkatan ini penting untuk mempertahankan kepuasan masyarakat dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang disediakan.
5. **Rekomendasi:** Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, disarankan agar Diskominfo 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, DiskominfoTiksandi Kabupaten Sumbawa dapat mengimplementasikan strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

DISKOMINFOTIKSANDI SUMBAWA



LAMPIRAN

DISKOMINFOTIKSANDI SUMBAWA



Lampiran 1

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
Sesuai Permenpanrb No. 14 Tahun 2017 Tentnag Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik									
UNIT PELAYANAN		: DINAS KOMINFOTIK							
NOMOR URUT RESPONDE N	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4



11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	4	4	3	3
26	3	3	3	4	4	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4



30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	3	4	4	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	3	4	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3



49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4



68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3
72	3	3	3	4	4	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4



87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per unsur	367	364	365	366	366	367	363	362	362
NRR Per Unsur = $\frac{\text{Jml per unsur}}{\text{jml kuesioner yang terisi}}$	3.78	3.75	3.76	3.77	3.77	3.78	3.74	3.73	3.73



NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0.42	0.41	0.41	0.42	0.42	0.42	0.41	0.41	0.41
---	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Keterangan:		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,78
- NRR	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,75
- IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,76
- *)	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,77
-**)	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,77
NRR Per Unsur	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,78
		U7	Perilaku petugas pelayanan	3,74
NRR trtmgb per unsur	NRR per unsur x 0,11	U8	Sarana dan prasarana	3,73
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,73
SKM UNIT PELAYANAN :		93,05		
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		



Lampiran 2

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
Sesuai Permenpanrb No. 14 Tahun 2017 Tentnag Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik									
UNIT PELAYANAN		: DINAS KOMINFOTIK							
NOMOR URUT RESPONDE N	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	4	3	3
7	4	4	3	3	4	4	4	3	3
8	4	4	4	4	4	3	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4



11	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	3	3	4	4	3	3	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	2	3	3	2	3	2	3
15	3	3	4	4	3	3	4	3	3
16	3	2	2	3	3	2	3	2	3
17	3	2	2	3	3	2	3	2	3
18	3	3	3	4	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	4	3	3
26	4	3	3	4	4	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3



30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	4	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	3	4	3	3
41	4	4	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	4	4	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3



49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	3	4	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	3	4	4	4	3	3
61	4	4	4	3	4	3	4	3	4
62	3	3	3	4	4	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	3	3	3
67	4	4	4	4	3	4	3	3	3



68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	4	4	3	3	3	3
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4



87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per unsur	361	355	345	366	358	354	363	342	349
NRR Per Unsur = $\frac{\text{Jml per unsur}}{\text{jml kuesioner yang terisi}}$	3.72	3.66	3.56	3.77	3.69	3.65	3.74	3.53	3.60



NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0.41	0.40	0.39	0.42	0.41	0.40	0.41	0.39	0.40
---	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Keterangan:		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,72
- NRR	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,66
- IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,56
- *)	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,77
-**)	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,69
NRR Per Unsur	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,65
		U7	Perilaku petugas pelayanan	3,74
NRR trrtmbg per unsur	NRR per unsur x 0,11	U8	Sarana dan prasarana	3,53
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,60
SKM UNIT PELAYANAN :		92,83		
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		