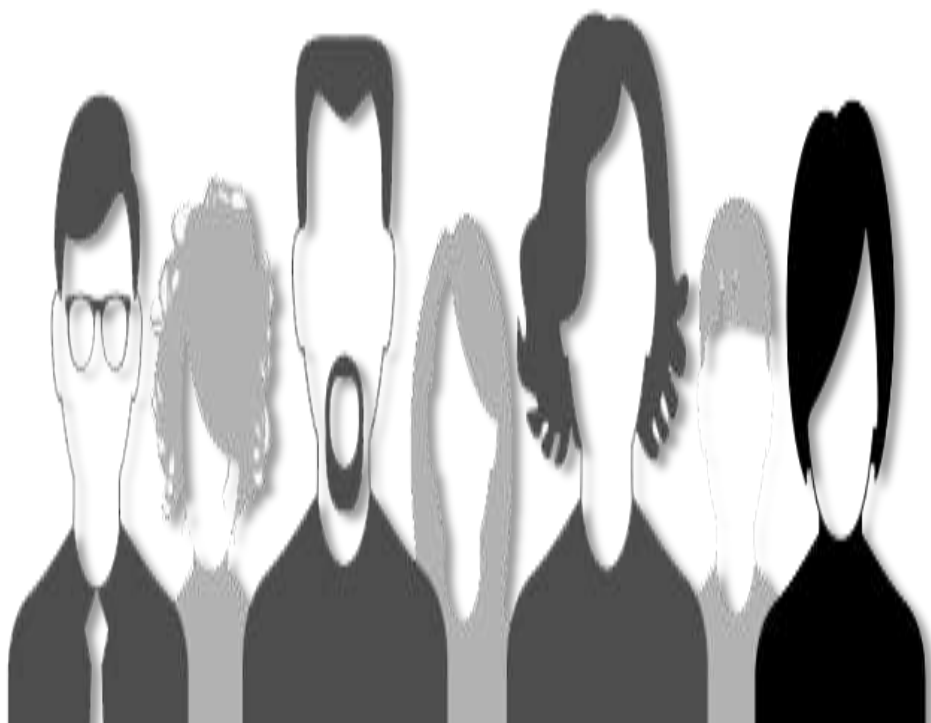


**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA SINGKAWANG  
TAHUN 2022**



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi lembaga pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - Kementerian Pertahanan Republik Indonesia 2 pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Dalam rangka untuk memperbaiki mutu layanan diperlukan data yang akurat yang berasal dari pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang, maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam menilai mutu layanan yang telah diberikan.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang digunakan untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang tahun 2021 adalah

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Surat Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Singkawang Nomor 000.8.3/034/OR-B tanggal 11 Januari 2023, perihal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.
- b. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan komunikasi dan informasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang, sehingga dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan mutu layanan dan lebih berinovatif dalam memberikan pelayanan informasi dan komunikasi untuk tercapainya masyarakat yang berwawasan luas.

## **D. Sasaran**

Dalam pelaksanaan survei di perlukan responden yang nantinya untuk dimintakan pendapatnya tentang beberapa unsur yang ada di dalam kuisioner. Adapun sasaran responden yang di mintakan pendapatnya adalah klien/penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang dengan jumlah 100 responden.

## **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penulisan hasil pelaksanaan survei ini meliputi :

- a. BAB I : Pendahuluan
- b. BAB II : Gambaran Umum
- c. BAB III : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. BAB IV : Kesimpulan dan Rekomendasi
- e. Lampiran

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### A. KEADAAN GEOGRAFIS

Berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang, secara administrasi Kota Singkawang memiliki luas wilayah 50.400 Ha atau 504 km<sup>2</sup> yang membawahi 5 kecamatan dan 26 kelurahan. Sedangkan secara geografi, terletak antara 108° 52' 14,19" sampai dengan 109° 09' 46,22" Bujur Timur (BT) dan 00° 44' 57,57" sampai dengan 01° 00' 48,65" Lintang Utara (LU) dan berjarak ± 135 km dari Ibukota Propinsi Kalbar (Pontianak) serta dapat dilalui transportasi darat maupun laut. Jalur Sutera Pontianak-Singkawang-Sambas dan Jalur Sambas-Bengkayang-Jagoi Babang merupakan urat nadi penting dalam sistem transportasi eksternal Kota Singkawang. Melalui jalur ini Kota Singkawang dapat dijangkau dari sentra-sentra produksi pertanian di Kabupaten Sambas dan Bengkayang. Jalur jalan darat yang juga sangat potensial adalah jalur Singkawang-Sambas-Galing-Sajingan Besar-Aruk yang prospeknya sangat baik untuk membuka jalur pemasaran ke wilayah Sarawak.

Kota Singkawang memiliki posisi geografi yang spesifik, karena berbatasan langsung dengan laut Cina Selatan dan dilintasi jalur utama jalan darat yang menghubungkan kawasan utara Kalimantan Barat dengan Kota Pontianak sebagai Ibukota Provinsi. Kota Singkawang mempunyai kaitan historis yang sangat kuat dengan wilayah disekitarnya, karena selain sebagai pusat pemerintahan juga menjadi urat nadi perekonomian masyarakat Sambas dan Bengkayang pada masa lalu hingga saat ini. Bentang alamnya dapat dikatakan sangat bervariasi, karena sebagian kawasan berada pada dataran rendah dan sebagian lagi adalah dataran tinggi yang berbukit-bukit dan bergunung-gunung.

Kota Singkawang diapit oleh 2 (dua) daerah otonom yaitu Kabupaten Sambas dan Bengkayang, dimana pada sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang dan sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang, sehingga kota ini menjadi strategis sebagai daerah transit.

Sedangkan disebelah Barat berbatasan langsung dengan Laut Natuna, yang kaya akan kandungan sumber minyak dan gas bumi. Sejalan dengan pengembangan kawasan Natuna maka letak strategis Kota Singkawang akan diuntungkan berkaitan dengan penyediaan barang dan jasa bagi wilayah tersebut.

Berdasarkan kondisi umum daerah yang telah dikemukakan diatas serta mempertimbangkan tantangan yang akan dihadapi dimasa yang akan datang, maka Visi Kota Singkawang dalam kurun waktu 2018-2022 adalah sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Singkawang Tahun 2018-2022 adalah : **“Singkawang HEBAT 2022”**.

Kata **“HEBAT”** yang tertera didalam Visi tersebut memiliki makna sebagai kata kunci yang akan diwujudkan dengan kondisi atau capaian sebagai berikut :

**Harmonis Dalam Keberagaman Agama, Etnis Dan Budaya; Ekonomi Kerakyatan Yang Handal, Kreatif Dan Mandiri; Bersih, Tegas, Amanah Dan Efektif Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan; Adil dan Merata Dalam Pembangunan Insfrastruktur, Kesehatan Dan Pendidikan; Terdepan Dalam Perdagangan, Jasa dan Pengembangan Pariwisata.**

Visi tersebut memiliki elemen utama pembangunan untuk mewujudkan Kota Singkawang sebagai kota perdagangan dan jasa yaitu hebat dan sejahtera.

Visi tersebut mengandung maksud bahwa Singkawang sebagai kota yang berwawasan lingkungan akan menjadi kota yang handal dan maju dalam pedagangan dan jasa, dengan dukungan infrastuktur yang memadai serta tetap menjadi daerah yang kondusif untuk meningkatkan kesejahteraan warganya dengan dukungan pengembangan politik, keamanan, sosial, ekonomi, dan budaya.

Hebat mengandung arti bahwa masyarakat Kota Singkawang semakin sejahtera dalam rangka mencapai keunggulan dan kemuliaan, serta kondisi perkotaan yang kondusif dan modern dengan tetap memperhatikan lingkungan berkelanjutan demi kemajuan perdagangan dan jasa.

Kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan utama di dalam pembangunan. Pemerintah Kota Singkawang menjadikan kesejahteraan sebagai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu kebijakan pusat yang diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam mencapai kesejahteraan bersama adalah dengan otonomi daerah. Melalui desentralisasi, daerah diberikan keleluasaan untuk membangun dan memprakarsai pembangunan daerahnya sendiri, dan juga lebih mendekatkan kesejahteraan kepada masyarakat.

**Kata Hebat mengandung makna sebagai berikut:**

**a. Harmonis Dalam Keberagaman Agama, Etnis Dan Budaya.**

Masyarakat Kota Singkawang yang majemuk akan menghadirkan nilai-nilai sosial, kesantunan, kesopanan dan adat istiadat yang beragam yang ditunjukkan dalam sikap, sifat dan tindakan masyarakat sehari-hari. Masyarakat yang **harmonis** dalam keberagaman akan menjadikan dan menghargai segala bentuk perbedaan tersebut sebagai potensi dan pendukung keberhasilan pembangunan daerah.

**b. Ekonomi Kerakyatan Yang Handal, Kreatif Dan Mandiri.**

Sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dapat diukur dari laju pertumbuhan ekonomi di daerah. Melalui strategi **ekonomi** kerakyatan yang handal, kreatif dan mandiri, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pertumbuhan ekonomi Kota Singkawang seiring dengan laju inflasi yang terkendali, menurunkan angka pengangguran dan kemiskinan.

**c. Bersih, Tegas, Amanah Dan Efektif Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan.**

Kota Singkawang yang **bersih** adalah harapan seluruh harapan masyarakat Kota Singkawang. Lingkungan kota yang bersih, indah, hijau dan berbunga akan menjadikan Kota Singkawang sebagai kota yang nyaman untuk ditinggali. Selain itu, bersih, tegas, amanah dan efektif juga menjadi ciri dari penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik yang prima serta berbasis pada teknologi komunikasi dan informasi.

d. **Adil Dan Merata Dalam Pembangunan Insfrastruktur, Kesehatan Dan Pendidikan.**

Terciptanya kondisi yang **adil**, sehat, cerdas dan sejahtera di segala bidang adalah harapan seluruh masyarakat Kota Singkawang. Adil, dapat diartikan sebagai pemberian hak kepada siapapun yang telah melaksanakan kewajiban mereka. Selain itu, adil juga berarti kesetaraan seluruh masyarakat dalam hukum dan penyelenggaraan pemerintahan. Adil juga berarti pemerataan distribusi hasil pembangunan tanpa ada diskriminasi baik antar individu maupun antar wilayah. Rasa keadilan di tengah-tengah masyarakat akan mewujudkan masyarakat yang sehat dan cerdas serta sejahtera di bidang ekonomi, sosial dan budaya.

e. **Terdepan Dalam Perdagangan, Jasa Dan Pengembangan Pariwisata.**

Mewujudkan Singkawang sebagai Kota yang **terdepan** dalam perdagangan, jasa dan pariwisata merupakan impian masyarakat Kota Singkawang. Hal ini mengandung makna bahwa Singkawang mendasarkan bentuk aktivitasnya pada pengembangan ekonomi yang lebih menitik beratkan pada kota jasa dan perdagangan sesuai dengan karakteristik masyarakat kota.

Potensi di bidang perdagangan akan membawa Kota Singkawang sebagai penghasil komoditas perdagangan bagi daerah di sekitarnya (*hinterland*). Selain itu Kota Singkawang juga memiliki potensi sebagai pusat pelayanan jasa pendidikan, kesehatan, perdagangan, pemerintahan, transportasi, keuangan dan pariwisata. Kota Singkawang memiliki daya tarik wisata yang sangat kuat, Kondisi Alam yang berada di antara wilayah dataran tinggi, pegunungan, dan laut menghadirkan keindahan alam tersendiri. Masyarakatnya yang terdiri dari beragam agama, etnis dan budaya, menghadirkan keunikan yang sangat menarik baik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung ke Kota Singkawang. Pengembangan Kota Wisata diarahkan untuk memberikan dampak positif di berbagai sektor jasa, perdagangan dan industri kreatif, terutama bagi usaha mikro, kecil dan menengah dengan tidak mengesampingkan usaha berskala besar.

Berdasarkan visi tersebut, ditetapkanlah misi pembangunan daerah jangka menengah sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan Dan Memelihara Harmonisasi Dalam Keberagaman Agama, Etnis Dan Budaya
- 2) Mewujudkan Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan Yang Handal, Kreatif Dan Mandiri;
- 3) Mengoptimalkan Pemanfaatan dan Pengendalian Potensi Sumber Daya Alam, dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Masyarakat ;
- 4) Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih, Tegas, Amanah Dan Efektif Yang Berorientasi Pada Pelayanan Publik Yang Prima Berbasis Teknologi Komunikasi Dan Informasi;
- 5) Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Sehat Dan Cerdas;
- 6) Mewujudkan Pembangunan Insfrastruktur Yang Terarah Dan Berkesinambungan;

7) Mewujudkan Kota Singkawang Sebagai Kota Perdagangan, Jasa Dan Pariwisata.

Dari Visi-Misi Walikota dan Wakil Walikota Singkawang, Diskominfo merupakan perangkat daerah yang mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah, maka dalam merumuskan kebijakan bidang komunikasi dan informatika diarahkan pada terwujudnya Visi – Misi Walikota dan Wakil Walikota Singkawang Tahun 2018-2022. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang melaksanakan tugas dan fungsinya dalam rangka pencapaian Misi ke empat yaitu Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih, Tegas, Amanah Dan Efektif Yang Berorientasi Pada Pelayanan Publik Yang Prima Berbasis Teknologi Komunikasi Dan Informasi, tujuannya : Meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis TIK yang terintegrasi serta sasaran : Terwujudnya Pelayanan Publik yang prima, transparan dan akuntabel berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi

## **B. PROFIL ORGANISASI DAN SUMBER DAYA APARATUR**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang terbentuk dengan Perda Nomor : 14 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

### **➤ TUGAS POKOK, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI**

#### **• Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan bidang komunikasi dan informatika, Statistik serta persandian. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang Menyelenggarakan Fungsi antara lain sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian:

Adapun tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dijabarkan kembali sesuai dengan tanggung jawab Pejabat Eselon yaitu sebagai berikut :

#### **1. Kepala Dinas**

Mempunyai tugas memimpin mengkoordinasikan, menyelenggarakan, mengevaluasi dan pelaporan kegiatan bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana dimaksud sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- b. Penetapan sasaran strategis bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;

- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Sekretariat

Dipimpin oleh sekretaris yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sebagaimana dimaksud Sekretariat mempunyai tugas menyusun program kerja, menyiapkan bahan rumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan kesekretariatan meliputi umum, kepegawaian dan aset, perencanaan dan evaluasi kinerja, serta keuangan.

Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris dibantu oleh :

- a. Kasubag Umum dan Kepegawaian
- b. Kasubag Perencanaan, Evaluasi Kinerja dan Keuangan

## 3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan mempunyai tugas menyusun program kerja, menyiapkan bahan rumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang Informasi dan Komunikasi Publik meliputi pengelolaan informasi publik dan pengelolaan komunikasi publik.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dibantu oleh :

- a. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik; dan
- b. Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.

## 4. Bidang Aplikasi dan Informatika

Dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika dan mempunyai tugas menyusun program kerja, menyiapkan bahan rumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Bidang Aplikasi dan Informatika meliputi Infrastruktur dan Layanan e-government serta pengembangan aplikasi informatika.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika dibantu oleh :

- a. Seksi Infrastruktur Dan Layanan E-Government; dan
- b. Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika.

## 5. Bidang Statistik dan Persandian

Dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Statistik dan Persandian dan mempunyai tugas menyusun program kerja, menyiapkan bahan rumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang statistik dan persandian.



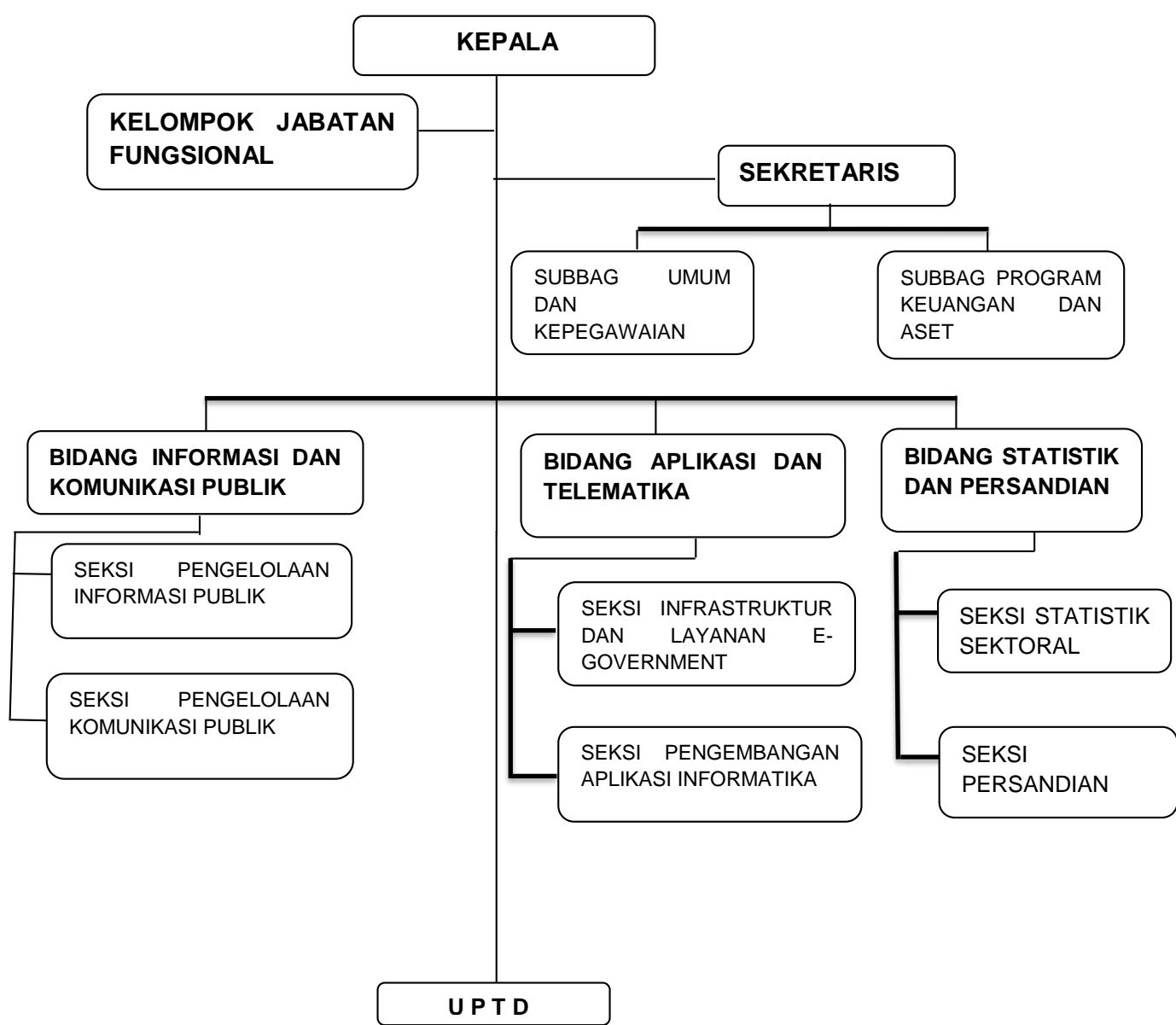
Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang Statistik dan Persandian dibantu Oleh :

- a. Seksi Statistik Sektoral;dan
- b. Seksi Persandian.

• **Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang berdasarkan Peraturan Walikota Singkawang Nomor 14 Tahun 2021 sebagaimana bagan sebagai berikut:

**Struktur Organisasi Diskominfo Kota Singkawang**



Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai uraian tugas dan struktur organisasi di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang memiliki kekuatan sumber daya manusia sebanyak 32 orang PNS dan 19 orang PTT.



### **BAB III**

#### **HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Dasar yang digunakan untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang semester II tahun 2022 adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 100 responden.

Berikut adalah penjabaran hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang semester II tahun 2022

##### **A. Profil / Karakteristik Responden**

Responden yang ikut berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah klien / penerima layanan pada periode September s/d Desember 2022

Dari rekapan hasil kuisioner yang telah diisi oleh responden diperoleh data profil responden sebagai berikut :

a. Jenis kelamin responden terdiri dari laki-laki : 43 orang dan 57 Perempuan sebanyak 100 responden.

b. Usia responden

1. 10 – 20 tahun	: 11	orang
2. 21 – 30 tahun	: 38	orang
3. 31 – 40 tahun	: 27	orang
4. 41 – 50 tahun	: 17	orang
5. 51 – 60 tahun	: 7	orang
6. > 60 tahun	: -	orang

c. Pendidikan responden

1. Sekolah Dasar	: 8	orang
2. SMP	: 0	orang
3. SMA	: 43	orang
4. Diploma (D3)	: 9	orang
5. Sarjana (S1)	: 39	orang
6. Magister (S2)	: 1	orang
7. Tidak Sekolah	: -	orang

d. Pekerjaan responden

1. PNS/TNI Polri	: 12	orang
2. Pelajar/Honorar	: 30	orang
3. Swasta	: 11	orang
4. Wirausaha	: 29	orang
5. Petani/Rumah Tangga	: 9	orang

- 6. Ibu Rumah Tangga : 2 orang
- 7. Belum bekerja/Freelance : 4 orang
- 8. Pegawai Instansi Pemerintah : 3 orang

**B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Hasil rekapitan mengenai pendapat responden tentang pelayanan yang di berikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai berikut :

a. Unsur 1 tentang Persyaratan

Pendapat responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, didapatkan data yang menjawab

- 1. Tidak sesuai : 0 Responden
- 2. Kurang sesuai : 1 Responden
- 3. Sesuai : 52 Responden
- 4. Sangat sesuai : 47 Responden

Nilai rata-rata unsur 1 adalah 3,46 (Tiga Koma Empat Enam)

b. Unsur 2 tentang Prosedur

Pada unsur 2 ini, responden di mintakan pendapatnya tentang kemudahan prosedur pelayanan. Adapun jawaban responden sebagai berikut :

- 1. Tidak mudah : 0 Responden
- 2. Kurang mudah : 3 Responden
- 3. mudah : 59 Responden
- 4. Sangat mudah : 38 Responden

Nilai rata-rata unsur 2 adalah 3,35 (Tiga Koma Tiga Lima)

c. Unsur 3 tentang Waktu pelayanan

Responden diminta pendapatnya tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, adapun jawaban responden adalah :

- 1. Tidak cepat : 0 Responden
- 2. Kurang cepat : 0 Responden
- 3. cepat : 57 Responden
- 4. Sangat cepat : 43 Responden

Nilai rata-rata unsur 3 adalah 3,37 (Tiga Koma Tiga Tujuh)

d. Unsur 4 tentang Biaya/tarif

Dalam unsur 4, responden ditanyakan pendapatnya tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan jawaban responden :

- 1. Sangat mahal : 0 Responden
- 2. Cukup mahal : 6 Responden
- 3. Murah : 9 Responden
- 4. Gratis : 85 Responden

Nilai rata-rata unsur 4 adalah 3,79 (Tiga Koma Tujuh Sembilan)

e. Unsur 5 tentang Produk layanan  
Mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Pendapat responden ini di minta pada unsur 5 dan hasilnya :

- 1. Tidak sesuai : 0 Responden
- 2. Kurang sesuai : 0 Responden
- 3. Sesuai : 65 Responden
- 4. Sangat sesuai : 35 Responden

Nilai rata-rata unsur 5 adalah 3,35 (Tiga Koma Tiga Lima)

f. Unsur 6 tentang Kompetensi pelaksana  
Pada unsur 6, responden dimintakan pendapatnya tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dan jawaban responden adalah:

- 1. Tidak kompeten : 0 Responden
- 2. Kurang kompeten : 1 Responden
- 3. Kompeten : 54 Responden
- 4. Sangat kompeten : 45 Responden

Nilai rata-rata unsur 6 adalah 3,44 (Tiga Koma Empat Empat)

g. Unsur 7 tentang Perilaku pelaksana  
Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan juga di mintakan pendapat responden pada unsur ke 7 dan hasilnya :

- 1. Tidak sopan dan ramah : 0 Responden
- 2. Kurang sopan dan ramah : 1 Responden
- 3. Sopan dan ramah : 49 Responden
- 4. Sangat sopan dan ramah : 50 Responden

Nilai rata-rata unsur 7 adalah 3,49 (Tiga Koma Empat Sembilan)

h. Unsur 8 tentang Sarana dan prasarana  
Pendapat responden tentang kualitas sarana dan prasarana dimintakan pada unsur ke 8, adapun hasilnya sebagai berikut :

- 1. Buruk : 0 Responden
- 2. Cukup : 9 Responden
- 3. Baik : 56 Responden
- 4. Sangat baik : 35 Responden

Nilai rata-rata unsur 8 adalah 3,26 (Tiga Koma Dua Enam)

i. Unsur 9 tentang Penanganan pengaduan  
Responden juga dimintakan pendapatnya tentang penanganan pengaduan pengguna layanan yang mana hasilnya adalah :

- 1. Tidak ada : 0 Responden
- 2. Ada tapi tidak berfungsi : 0 Responden
- 3. Berfungsi kurang maksimal : 12 Responden

4. Dikelola dengan baik : 88 Responden

Nilai rata-rata unsur 9 adalah 3,88 (Tiga Koma Delapan Delapan)

### C. Analisis Hasil SKM

Dari hasil nilai rata-rata per unsur survey kepuasan masyarakat di atas maka dilakukan urutan (rangking) dari unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah sampai dengan unsur yang nilai rata-ratanya tertinggi, dan hasilnya adalah sebagai berikut :

- a. Unsur 8 : Saran Prasarana merupakan unsur yang memiliki nilai rata-rata yang terendah yakni sebesar 3,26 (Tiga Koma Dua Enam)
- b. Unsur 5 : Produk pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,35 (Tiga Koma Tiga Lima).
- c. Unsur 2 : Prosedur memiliki nilai rata-rata sebesar 3,35 (Tiga koma lima).
- d. Unsur 1 : Persyaratan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,46 (Tiga Koma Empat Enam).
- e. Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 3,44 (Tiga Koma empat empat).
- f. Unsur 3 : Waktu Pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,37 (Tiga Koma Tiga Tujuh)
- g. Unsur 7 : Prilaku Pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 3,49 (Tiga Koma Empat Sembilan).
- h. Unsur 4 : Biaya/Tarif memiliki nilai rata-rata sebesar 3,79 (Tiga Koma Tujuh Sembilan).
- i. Unsur 9 : Penanganan pengaduan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,88 (Tiga Koma Delapan Delapan).

Dari hasil nilai rata-rata per unsur maka dapat dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang yang mana nilai interval konversi SKM adalah sebesar 3,509 (Tiga Koma Lima Nol Sembilan) dengan mutu pelayanan **87,107 (Delapan Puluh Tujuh Koma Satu Kosong Tujuh)**, sehingga kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang adalah **Baik**

### D. Saran Perbaikan dari Responden

Dalam mengisi kuisioner yang diberikan, banyak responden yang memberikan catatan/saran perbaikan

### E. Tindak Lanjut Hasil SKM

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang akan menindaklanjuti hasil SKM ini dengan :

1. Membuat laporan tertulis hasil SKM dan mengirimkan hasilnya ke Bagian Organisasi Pemkot Singkawang.
2. Memajang hasil SKM ini di papan pengumuman maupun website.
3. Membicarakan hasil SKM pada rapat internal untuk menjadi bahan perbaikan pelayanan pemerintahan maupun kepada masyarakat



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan kepada 100 orang responden terpilih, yang merupakan masyarakat yang menggunakan layanan komunikasi dan informasi periode September s/d Desember 2022
2. Profil Responden terdiri dari 52 orang laki-laki dan 48 orang perempuan yang mana usia terbanyak adalah umur 21 s/d 30 tahun yakni 38 orang sedangkan pendidikan responden terbanyak adalah SMA sebanyak 43 orang. Dari sisi pekerjaan responden, terbanyak adalah Wiraswasta / Wirausaha yaitu 29 orang.
3. Dari hasil rekapan hasil SKM didapati :
  - a. Unsur yang memiliki rangking terendah adalah Unsur 8 : Sarana Prasarana merupakan unsur yang memiliki nilai rata-rata yang terendah yakni sebesar 3,26 (Tiga koma Dua Enam).
  - b. Unsur 2 : Prosedur dan Unsur 5 : Produk Layanan mempunyai nilai rata-rata yang sama sebesar 3,35 (Tiga Koma Tiga Lima).
  - c. Unsur 9 : Penanganan pengaduan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,88 (Tiga Koma Delapan Delapan) adalah unsur dengan nilai tertinggi.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang adalah sebesar 87,107 (Delapan Tujuh Koma Satu Kosong Tujuh) dengan mutu pelayanan B (Baik) sehingga kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang adalah **"B" (Baik)**.

#### **B. Rekomendasi**

1. Segera buat laporan tertulis yang ditujukan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Singkawang
2. Sebagai bahan untuk perbaikan mutu pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang
3. Laksanakan SKM secara berkelanjutan sebagai bahan evaluasi tingkat mutu layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang



## PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERANGKAT DAERAH : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
8	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
14	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
16	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
18	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
19	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
20	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
21	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
22	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	3	3	2	4	4	4	4	4	
25	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	4	2	3	4	4	4	3	3	4	
27	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	3	2	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
43	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
44	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	4	3	3	2	3	3	4	3	4	

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	2	3	4	3	2	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	3	3	2	2	3	4	3	2	3
56	2	3	3	4	4	3	3	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	3	4	4	3	4	4	2	4
59	3	4	3	4	4	3	4	4	4
60	4	3	3	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	4	4
62	4	3	3	4	3	4	4	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	2	3	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	4	4	3	4	3	3	4	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	4	4	3	3	3	3	4
71	3	3	2	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	4	3	4	4
73	3	3	4	4	3	4	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	3	4	3	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	2	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	2	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	2	4
84	3	3	4	4	3	4	4	2	4
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4
86	4	4	3	4	3	3	4	3	4
87	3	3	3	4	4	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	3	4	3	3	3	2	4
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	2	4
95	3	3	3	4	3	3	4	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	3	3	3	4	3	3	4	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	4	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	346	335	337	379	335	344	349	326	388

NRR / Unsur	3.460	3.350	3.370	3.790	3.350	3.440	3.490	3.260	3.880	
NRR tertbg/ unsur	0.384	0.372	0.374	0.421	0.372	0.382	0.387	0.362	0.431	*) 3.484
IKM	86.500	83.750	84.250	94.750	83.750	86.000	87.250	81.500	97.000	**) 87.107
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111  
per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 87.11**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.460
U2	Prosedur	3.350
U3	Waktu pelayanan	3.370
U4	Biaya / tarif	3.790
U5	Produk layanan	3.350
U6	Kompetensi pelaksana	3.440
U7	Perilaku pelaksana	3.490
U8	Sarana dan Prasarana	3.260
U9	Penanganan Pengaduan	3.880