



**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SINGKAWANG
TAHUN 2020**



DINAS, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SINGKAWANG
Jl. AHMAD YANINO. 76 TELP. (0562) 4203158
SINGKAWANG - 79123

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan KaruniaNya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang Tahun 2020.

Laporan ini merupakan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan menggunakan metode survei dalam bentuk kuisisioner yang kemudian dinilai oleh pengguna layanan yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang sangat berterima Kasih kepada pihak – pihak atas partisipasinya dalam memberikan penilaian. Kami selaku pelaksana juga sangat terbuka dalam menerima saran dan kritik sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami.

Akhir kata, kami mohon maaf sekiranya terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini, dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat.

Singkawang, Juni 2020

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Singkawang

Drs. AHYADI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19631123 199003 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Sasaran.....	2
E. Ruang Lingkup.....	2
BAB II. GAMBARAN UMUM	3
A. Keadaan Geografis.....	3
B. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur.....	7
➤ Tugas Pokok , Fungsi, dan Struktur Organisasi	6
1. Kepala Dinas.....	8
2. Sekretariat.....	8
a. Kasubbag Umum dan Kepegawaian.....	8
b. Kasubbag Program , Keuangan dan Aset.....	8
3. Bidang Informasi dan Publikasi.....	8
a. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Publikasi.....	8
b. Kepala Seksi Sarana Komunikasi Diseminasi dan Informasi.....	8
c. Kepala Seksi Peliputan dan Publikasi.....	8
4. Bidang E-Government dan Telematika.....	9
a. Kepala Seksi Infrastruktur dan Telematika.....	9
b. Kepala Seksi Pengembangan, Pengelolaan, Data dan Aplikasi.....	9
c. Kepala Seksi Layanan E- Government.....	9
➤ Struktur Organisasi.....	10
BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	11
A. Profil / Karakteristik Responden.....	11
a. Jenis Kelamin Responden.....	11
b. Usia Responden.....	11
c. Pendidikan Responden.....	11
d. Pekerjaan Responden.....	12
e. Jenis Layanan yang diterima Responden.....	12
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	12
a. Unsur 1 Tentang Persyaratan.....	12
b. Unsur 2 Tentang Prosedur.....	12
c. Unsur 3 Tentang Waktu Pelayanan.....	13

	d. Unsur 4 Tentang Biaya / Tarif.....	13
	e. Unsur 5 Tentang Produk Layanan.....	13
	f. Unsur 6 Tentang Kompetensi Pelaksana.....	13
	g. Unsur 7 Tentang Perilaku Pelaksana.....	14
	h. Unsur 8 Tentang Sarana dan Prasarana.....	14
	i. Unsur 9 Tentang Penanganan Pengaduan.....	14
	C. Analisis Hasil SKM.....	14
	D. Saran Perbaikan dari Responden.....	15
	E. Tindak Lanjut Hasil SKM.....	15
BAB IV.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
	A. Kesimpulan.....	16
	B. Rekomendasi.....	16

Lampiran	PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
----------	--	--

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Rencana pembangunan Pemerintah Kota Singkawang menekankan pentingnya peran TIK dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik mencakup inisiatif-inisiatif TIK dilakukan dalam rangka meningkatkan efektifitas pemerintahan daerah dan kualitas demokrasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang memiliki peran inti dalam pemanfaatan TIK yang memerlukan perhatian tersendiri dan menjadi satu lapisan pengelolaan khusus. Oleh karena itu, dalam penerapan dan pengembangannya, penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi ini haruslah dilaksanakan secara efisien dengan mengoptimalkan jejaring komunikasi, koordinasi dan kolaborasi lintas instansi, termasuk dengan elemen- elemen masyarakat Kota Singkawang.

Penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang diberikan selama ini dirasakan masih belum bisa memenuhi harapan. Hal ini dikarenakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang belum memiliki Rencana Induk TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) atau yang biasa disebut dengan istilah *masterplan* TIK. Tentunya hal ini menjadi prioritas dalam perencanaan ke depan, dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik melalui TIK.

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 2020 adalah

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

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 kuisisioner. 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 km² 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, menurunnya 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 Infrastruktur, 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 Infrastruktur 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 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang di tindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Singkawang Nomor 66 tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang dan diperbaharui melalui Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 6 tahun 2020.

➤ TUGAS POKOK, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI

- **Tugas Pokok dan Fungsi**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang berdasarkan Peraturan Walikota Singkawang Nomor 6 tahun 2020 mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian kewenangan desentralisasi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang mempunyai fungsi antara lain sebagai berikut :

- a. Perencanaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan penyusunan program dan anggaran, pengendalian, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi program sertastatistik dan pelaporan pengembangan komunikasi dan informatika, administrasi kepegawaian, organisasi dan ketata laksanaan rumah tangga dinas serta urusan umum lainnya.
- b. Perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika.
- c. Umum berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan keputusan Pelaksanaan pemberianizin dan pelayanan Walikota.
- d. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dinas.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diserahkan oleh Walikota.

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 merumuskan rencana strategis Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan visi dan misi, memimpin, membina, mengarahkan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, mengawasi, mengevaluasi, menelaah dan mengendalikan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika berdasarkan kebijakan Walikota dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku agar tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika dapat terlaksana dengan baik, serta mengajukan saran dan pertimbangan kepada Walikota terhadap suatu pemecahan masalah, juga menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada Walikota baik secara periodic maupun insidental.

2. Sekretariat

Dipimpin oleh seorang Sekretaris dan mempunyai tugas untuk memimpin, merumuskan rencana operasional dan program kerja, mengelola keuangan dan kekayaan, administrasi, kepegawaian, organisasi, dan ketatalaksanaan rumah tangga dinas serta urusan umum lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tugas dan fungsi dapat terlaksana dengan baik.

Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris dibantu oleh :

- a. Kasubag Umum dan Kepegawaian
- b. Kasubag Program, Keuangan dan Aset

3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan mempunyai tugas memimpin Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, menyusun rencana dan program kerja, merumuskan kebijakan teknis, koordinasi dinas, fasilitas, monitoring, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan kegiatan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, agar tugas dan fungsi Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dapat terlaksana dengan baik.

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

- a. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
- b. Kepala Seksi Sarana Komunikasi Diseminasi dan Informasi
- c. Kepala Seksi Peliputan dan Publikasi

4. Bidang E-Government dan Telematika

Dipimpin oleh seorang Kepala Bidang E-Government dan Telematika dan mempunyai tugas memimpin Bidang E-Government dan Telematika, menyusun rencana dan program kerja, merumuskan kebijakan teknis, koordinasi dinas, fasilitas, monitoring, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan kegiatan di Bidang E-Government dan Telematika sesuai dengan ketentuan yang berlaku, agar tugas dan fungsi Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dapat terlaksana dengan baik.

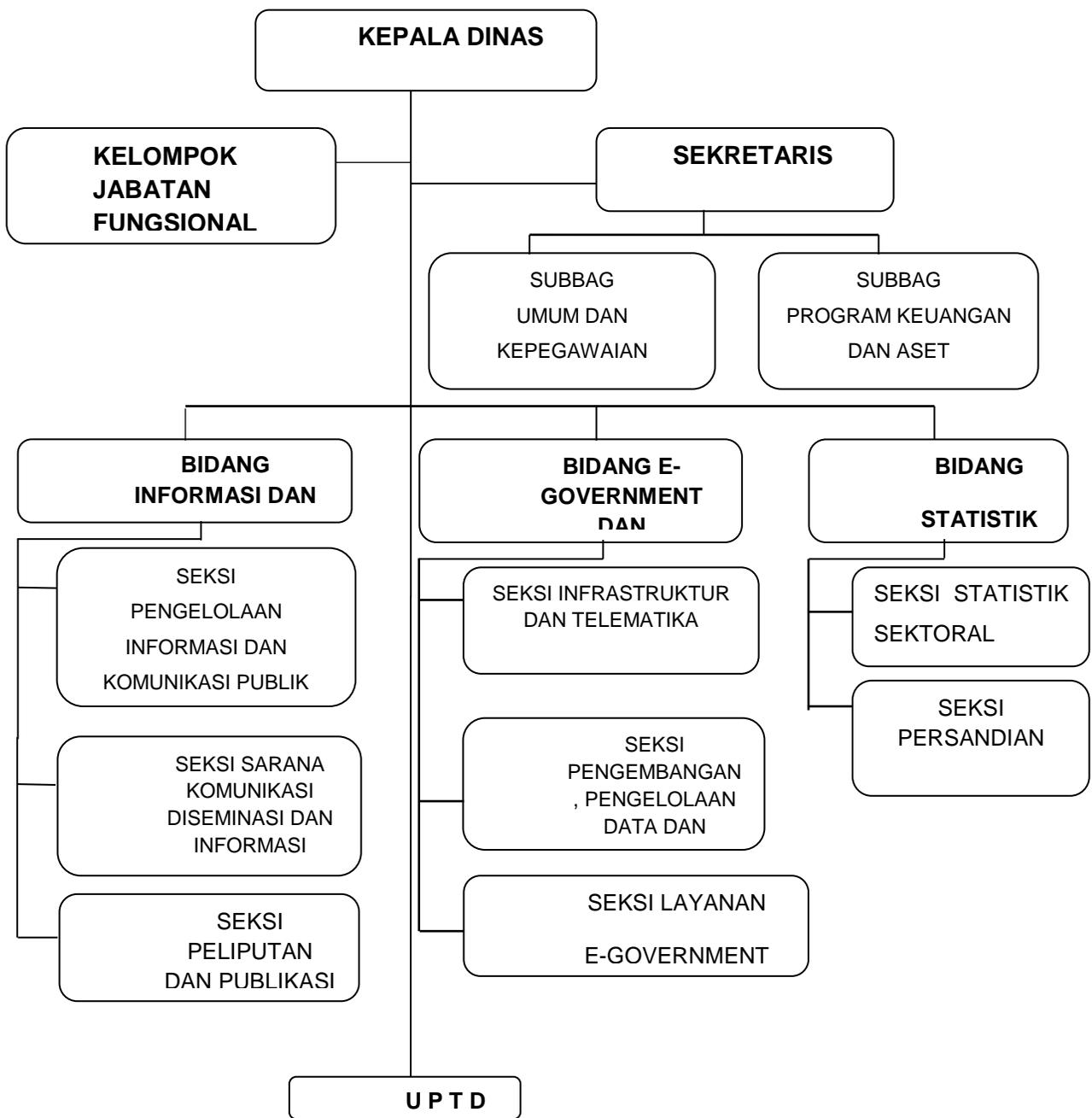
Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang E-Government dan Telematika dibantu oleh :

- a. Kepala Seksi Infrastruktur dan Telematika
- b. Kepala Seksi Pengembangan, Pengelolaan Data dan Aplikasi
- c. Kepala Seksi Layanan *E-Government*

• Struktur Organisasi

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang berdasarkan Peraturan Walikota Singkawang Nomor 7 tahun 2020 sebagaimana bagan sebagai berikut:

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika



Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai uraian tugas dan struktu rorganisasi di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang sampai dengan bulan Desember Tahun 2020 memiliki kekuatan sumberdaya manusia sebanyak 25 orang PNS dan 5 orang PTT.

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dasar yang digunakan untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang tahun 2020 adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 100 responden.

Berikut adalah penjabaran hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang tahun 2020.

A. Profil / Karakteristik Responden

Responden yang ikut berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah klien / penerima layanan pada periode Maret s/d November 2020

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

- a. Jenis kelamin responden terdiri dari laki-laki 38 orang dan 62 Perempuan sebanyak 100 responden.
- b. Usia responden
 1. 10 – 20 tahun : 24 orang
 2. 21 – 30 tahun : 43 orang
 3. 31 – 40 tahun : 19 orang
 4. 41 – 50 tahun : 14 orang
 5. 51 – 60 tahun : - orang
 6. > 60 tahun : - orang
- c. Pendidikan responden
 1. Sekolah Dasar :- orang
 2. SMP :- orang
 3. SMA : 56 orang
 4. Sarjana (S1) : 42 orang
 5. Magister (S2) : 2 orang
 6. Tidak Sekolah :- orang

d. Pekerjaan responden

1. PNS	: 28	orang
2. Pelajar	: 24	orang
3. Swasta	: 32	orang
4. Wirausaha	: 16	orang
5. Petani	: -	orang
6. Polri	: -	orang
7. Ibu Rumah Tangga	: -	orang

e. Jenis layanan yang diterima responden

1. LPSE	: 20	orang
2. Website	: 0	orang
3. Media Center	: 28	orang
4. Pelatihan	: 35	orang
5. Pengurusan ijin	: 17	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	: 0	Responden
3. Sesuai	: 58	Responden
4. Sangat sesuai	: 42	Responden

Nilai rata-rata unsur 1 adalah 3,420 (Tigakoma Empat Ratus Dua Puluh).

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	: 1	Responden
2. Kurang mudah	: 7	Responden
3. mudah	: 55	Responden
4. Sangat mudah	: 37	Responden

Nilai rata-rata unsur 2 adalah 3,280 (Tiga koma Dua Ratus Delapan Puluh)

c. Unsur 3 tentang Waktu pelayanan

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

- | | | |
|-----------------|------|-----------|
| 1. Tidak cepat | : 1 | Responden |
| 2. Kurang cepat | : 10 | Responden |
| 3. cepat | : 60 | Responden |
| 4. Sangat cepat | : 29 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 3 adalah 3,170 (Tiga koma Seratus Tujuh Puluh)

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 | : 8 | Responden |
| 3. Murah | : 10 | Responden |
| 4. Gratis | : 82 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 4 adalah 3,740 (Tiga koma Tujuh Ratus Empat Puluh)

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 | : 4 | Responden |
| 3. Sesuai | :67 | Responden |
| 4. Sangat sesuai | :29 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 5 adalah 3,250 (Tiga koma Dua Ratus Lima Puluh)

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 | : 65 | Responden |
| 4. Sangat kompeten | : 34 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 6 adalah 3,330 (Tiga Koma Tiga Ratus Tiga Puluh)

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 | : 0 | Responden |
| 3. Sopan dan ramah | : 53 | Responden |
| 4. Sangat sopan dan ramah | : 47 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 7 adalah 3,470 (Tiga Koma Empat Ratus Tujuh Puluh).

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 | : 1 | Responden |
| 2. Cukup | :12 | Responden |
| 3. Baik | :43 | Responden |
| 4. Sangat baik | : 44 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 8 adalah 3,300 (Tiga Koma Tiga Ratus Tiga Puluh)

i. Unsur 9 tentang Penanganan pengaduan

Responden juga dimintakan pendapatnya tentang penanganan pengaduan pengguna layanan yang mana hasilnya adalah :

- | | | |
|------------------------------|------|-----------|
| 1. Tidak ada | : 1 | Responden |
| 2. Ada tapi tidak berfungsi | : 0 | Responden |
| 3. Berfungsi kurang maksimal | : 13 | Responden |
| 4. Dikelola dengan baik | : 86 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 9 adalah 3,840 (Tiga Koma Delapan Ratus Empat Puluh)

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 :

- Unsur 3 : Waktu Pelayanan merupakan unsur yang memiliki nilai rata-rata yang terendah yakni sebesar 3,170 (Tiga koma Seratus Tujuh Puluh).
- Unsur 5 : Produk layanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,250 (Tiga koma Dua Ratus Lima Puluh).
- Unsur 2 tentang Prosedur Nilai rata-rata unsur 2 adalah 3,280 (Tiga koma Dua Ratus Delapan Puluh)
- Unsur 8 : Sarana dan prasarana memiliki Nilai rata-rata unsur 8 adalah 3,300 (Tiga Koma Tiga Ratus Tiga Puluh)

- e. Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 3,310(Tiga koma tiga ratus Sepuluh).
- f. Unsur 1 : Persyaratan memiliki Nilai rata-rata unsur 1 adalah 3,420 (Tiga koma Empat Ratus Dua Puluh).
- g. Unsur 7 : Perilaku Pelaksana memiliki Nilai rata-rata unsur 7 adalah 3,470 (Tiga Koma Empat Ratus Tujuh Puluh).
- h. Unsur 4 : Biaya/Tarif memiliki Nilai rata-rata unsur 4 adalah 3,740 (Tiga koma Tujuh Ratus Empat Puluh).
- i. Unsur 9 : Penanganan pengaduan memiliki Nilai rata-rata unsur 9 adalah 3,840 (Tiga Koma Delapan Ratus Empat Puluh).

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 3,419(Tiga koma Empat Ratus Sembilan Belas) dengan mutu pelayanan 85,47 (Delapan Puluh Lima koma Empat Puluh Tujuh).sehingga kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang adalah ***Baik***

D. Saran Perbaikan dari Responden

Dalam mengisi kuisisioner yang diberikan, tidak ada 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 Sekretariat Daerah 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

1. Berdasarkan Hasil survey kepuasan masyarakat yang di lakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang dari 100 responden didapatkan hasil mutu pelayanan 85,47 . Sehingga kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Baik
2. Unsur 9 (U9) tentang penanganan pengaduan menjadi dikarenakan tidak ada ketentuan tariff dalam metode pelayanan. Unsur 9 (U9) tentang penanganan pengaduan menjadi unsure tertinggi kedua dalam survey ini di Dinas Komunikasi dan Informatika di terima dengan baik dan di proses secara cepat.
3. Unsur 8(8) tentang maklumat pelayanan menjadi unsur yang terendah dalam survey ini. Hal ini dikarenakan maklumat pelayanan belum maksimal karena masih banyak yang perlu di benahi dikarenakan penanganan pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika dilakukan dengan cepat dan tepat waktu sesuai prosedur dan aturan yang berlaku.
4. Unsur 4 (U4) merupakan nilai tertinggi kedua dalam Survey dikarekan Biaya atau Tarif Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika sudah sesuai dengan Peraturan Perundangan yang Berlaku.

B.REKOMENDASI

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, Dinas Komunikasi dan Informatika harus terus memperhatikan hal – hal yang merupakan prioritas pembenahan ,antara lain:

1. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan yang harus di penuhi dengan menambah jumlah banner/spanduk di tempat yang mudah dilihat sehingga informasi dapat dibaca jelas oleh masyarakat.
2. Memperbaiki system pelayanan agar dapat mempercepat proses pengurusan pengaduan dan dokumen dengan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang ditentukan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.
3. Meningkatkan potensi petugas dengan cara memberikan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

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	3	3	4	3	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
6	4	3	3	4	4	4	3	3	4
7	3	1	3	2	4	4	3	3	4
8	3	3	2	4	3	3	4	4	4
9	3	4	3	3	3	3	4	4	4
10	3	2	2	4	3	2	3	2	3
11	3	3	4	2	3	4	4	3	4
12	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	3	2	4
14	3	3	3	4	2	3	3	4	1
15	3	4	4	3	3	3	4	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4
18	3	3	2	3	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	4	4	3	4
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	1	4	3	3	4	3	4
23	4	3	3	4	3	4	3	3	4
24	3	2	3	2	3	4	4	3	4
25	3	2	4	2	2	3	3	4	3
26	3	3	3	2	3	4	3	3	4
27	3	3	2	4	3	3	3	2	3
28	3	3	2	4	3	3	3	2	3
29	3	3	3	2	3	4	3	3	4
30	3	2	4	2	3	4	3	3	4
31	3	2	4	2	3	4	3	3	4
32	3	4	3	3	3	3	4	2	4
33	3	4	3	3	3	3	4	2	4
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4
35	4	3	3	4	3	4	4	4	4
36	3	3	2	4	3	3	3	3	4
37	3	3	2	4	3	3	4	3	4
38	3	3	2	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	4	4
41	4	4	4	3	3	4	4	4	4
42	3	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	3	2	2	4	3	3	3	2	3
45	3	2	2	4	3	3	3	2	3
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	3	4	3	3	3	2	3
51	4	4	4	4	3	3	4	4	4
52	4	4	4	4	3	3	4	4	4
53	4	4	4	4	3	3	4	4	4
54	4	4	4	4	3	3	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	2	4
56	3	3	3	4	2	3	3	2	3
57	3	3	3	4	2	3	3	1	3
58	4	3	4	4	3	4	4	3	4
59	4	4	4	4	3	3	4	4	4
60	3	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	3	3	3	4
62	4	3	4	4	3	4	4	3	4
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4
64	4	3	3	4	4	3	4	3	4
65	4	4	4	4	3	3	4	4	4
66	3	3	3	4	3	4	4	3	4
67	3	4	3	4	4	3	4	4	4
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	4	3	4	3	4	4
70	3	4	3	4	4	3	3	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
72	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
73	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
74	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
75	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
76	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
77	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
78	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
79	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
80	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
81	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
82	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
85	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
86	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
87	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
91	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
92	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
93	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
94	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
95	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	3	4	3	4	3	3	4	2	4	
ΣNilai /Unsur	342	328	317	374	325	333	347	330	384	
NRR / Unsur	3,420	3,280	3,170	3,740	3,250	3,330	3,470	3,300	3,840	
NRR tertbg/ unsur	0,380	0,364	0,352	0,415	0,361	0,370	0,385	0,366	0,426	*)
IKM	85,500	82,000	79,250	93,500	81,250	83,250	86,750	82,500	96,000	**) 3,419
IKM Unit Pelayanan										85,470

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	
U1	Persyaratan	3,420	6
U2	Prosedur	3,280	3
U3	Waktu pelayanan	3,170	1
U4	Biaya / tarif	3,740	8
U5	Produk layanan	3,250	2
U6	Kompetensi pelaksana	3,330	5
U7	Perilaku pelaksana	3,470	7
U8	Sarana dan Prasarana	3,300	4
U9	Penanganan Pengaduan	3,840	9

IKM UNIT PELAYANAN : 85,47	
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99