LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2023

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN SUMEDANG

KATA PENGANTAR

Puja dan syukur kami haturkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmatnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023, dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023 atas usaha, waktu, tenaga dan pemikiran selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berlangsung sehingga mampu menghasilkan laporan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan serta tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada seluruh Masyarakat Pengguna Layanan yang berpartisipasi sebagai responden dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Besar harapan saya agar Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023 dapat memberikan kontribusi positif kedepannya terhadap peningkatan pelayanan publik khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.

Sumedang, 20 Oktober 2023

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika, Persandian dan Statistik
Kabupaten Sumedang

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK

BAMBANG RIANTO, S.STP.,M.Si
NIP.19770420 199601 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i

Daftar Isi ii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Tujuan Dan Sasaran 2

C. Sasaran 3

D. Ruang Lingkup 3

E. Dasar Hukum 5

F. Rencana Kerja SKM 5

G. Tahapan Pelaksanaan 6

BAB II METODOLOGI PENELITIAN 7

A. Metode Survey 7

B. Teknik Pengumpulan Data 7

C. Variabel Pengukuran SKM 7

D. Teknik Analisis Data 8

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LAYANAN JASA SAR) 9

A. Profil Responden 10

B. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan 13

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 22

A. Kesimpulan 22

B. Rekomendasi 22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Media sosial yang semakin berperan penting didalam kehidupan masyarakat menjadi salah satu faktor pengontrol pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Seringnya masyarakat mengkritisi layanan pemerintah melalui media sosial mau tidak mau harus disikapi pemerintah dengan cermat. Dengan melalui media sosial masyarakat berusaha untuk mengontrol, mengawasi jalannya pelayanan publik ke arah yang lebih baik, yang melayani. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya juga harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang memiliki Tugas Pokok dan Fungsi Melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut, Dinas Komunikasi

dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksaaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang yang didapatkan, serta memperoleh rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas. Disamping itu juga tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif

Adapun sasaran-sasaran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.

C. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.
2. Mendorong Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Dasar Hukum

Dasar hukum penyelenggaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indionesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

F. Rencana Kerja SKM

Rencana Kerja Pelaksanaan Pengukuran/ Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dengan tim survei antara lain :

Ketua	: Sekretaris Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang
Sekretaris	: Perencana Ahli Muda
Anggota	: Staf Sub bagian Perencanaan Sekretariat Diskominfosanditik Kabupaten Sumedang

G. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner online, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal dengan cara mengirimkan link/tautan kepada masyarakat.
4. Kuesioner yang telah diisi dikirimkan kembali ke tim survei.
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
6. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling.

B. Teknik Pengumpulan

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner online dengan jawaban tertutup. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Perilaku Pelayanan

7. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan
9. Kompetensi Pelaksana Layanan

D. Teknik Analisis Data

Data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun pensekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100	A	Sangat Baik

BAB III

ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 133 orang. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023 sebesar 85,33 persen berada pada kategori **"BAIK"** (pada interval 76.61 s/d 88.30).

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 2

Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1	Persyaratan	3,50	*Baik*
2	Prosedur	3,44	*Baik*
3	Waktu Pelayanan	3,37	*Baik*
4	Biaya/tarif	3,53	*Sangat Baik*
5	Produk Pelayanan	3,35	*Baik*
6	Kompetensi Pelaksanaan	3,41	*Baik*
7	Perilaku Pelaksanaan	3,45	*Baik*
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,42	*Baik*
9	Sarana dan Prasarana	3,53	*Sangat Baik*

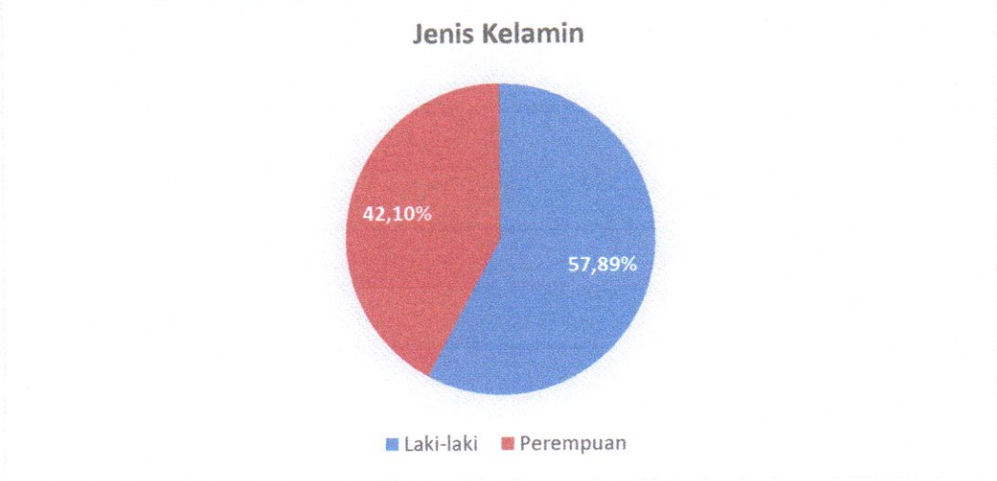
Berdasarkan data diatas dengan demikian maka berikut ini disajikan analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang :

A. Profil Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	
		F	%
1	Laki Laki	77	57,89
2	Perempuan	56	42,10
JUMLAH		133	100

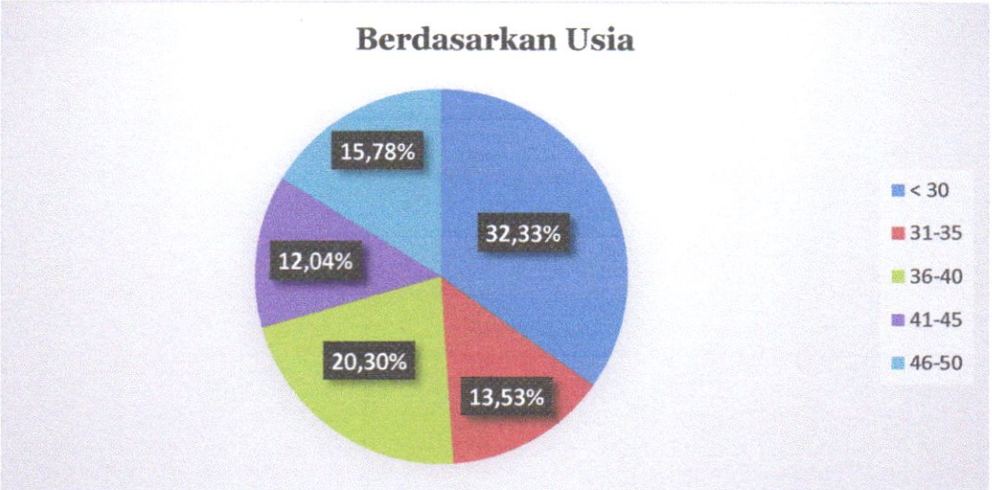
Grafik. Proporsi Responden Survei SKM Berdasarkan Jenis Kelamin



2. Berdasarkan Umur

NO	USIA	FREKUENSI	
		F	%
1	< 30	43	32,33
2	31 - 35	18	13,53
3	36 - 40	27	20,30
4	41 - 45	24	12,04
5	46 - 50	21	15,78
JUMLAH		133	100

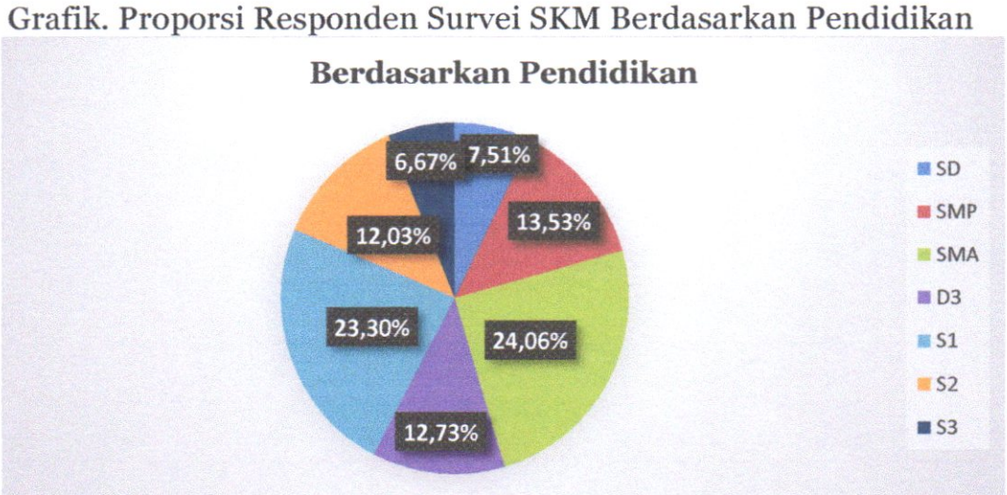
Grafik. Proporsi Responden SKM Berdasarkan Usia



3. Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	FREKUENSI	
		F	%
1	SD	10	7,51
2	SMP	18	13,53
3	SMA	32	24,06
4	D 3	17	12,78
5	S 1	31	23,30
6	S 2	16	12,03
7	S 3	9	6,76
JUMLAH		133	100

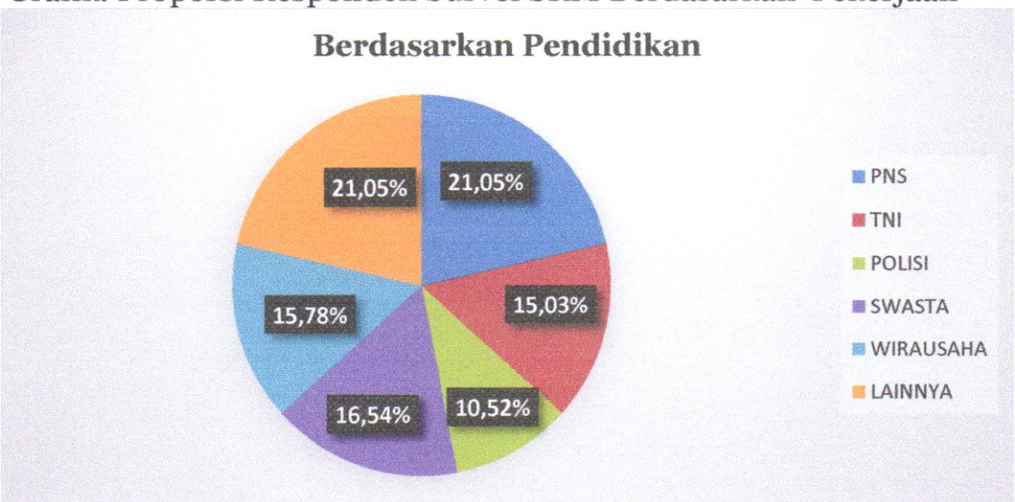
Grafik. Proporsi Responden Survei SKM Berdasarkan Pendidikan



4. Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	
		F	%
1	PNS	28	21,05
2	TNI	20	15,03
3	POLISI	14	10,52
4	SWASTA	22	16,54
5	WIRAUSAHA	21	15,78
6	LAINNYA	28	21,05
JUMLAH		133	100

Grafik. Proporsi Responden Survei SKM Berdasarkan Pekerjaan



Bila dilihat proporsi responden hasil survey dapat disampaikan bahwa pengisian data didominasi oleh Laki-laki dengan jumlah 77 orang atau sebesar 57,89% dari total responden dengan mayoritas umur <30 Tahun sebanyak 43 orang atau sebesar 32,33%. Tingkat pendidikan dari responden paling banyak adalah SMA dengan jumlah 32 orang atau sebesar 24,06% dengan jenis Pekerjaan responden ada dua responden jumlah nya sama adalah PNS dan Lainnya dengan jumlah 28 orang atau sebesar 21,05%.

B. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan

1. Persyaratan

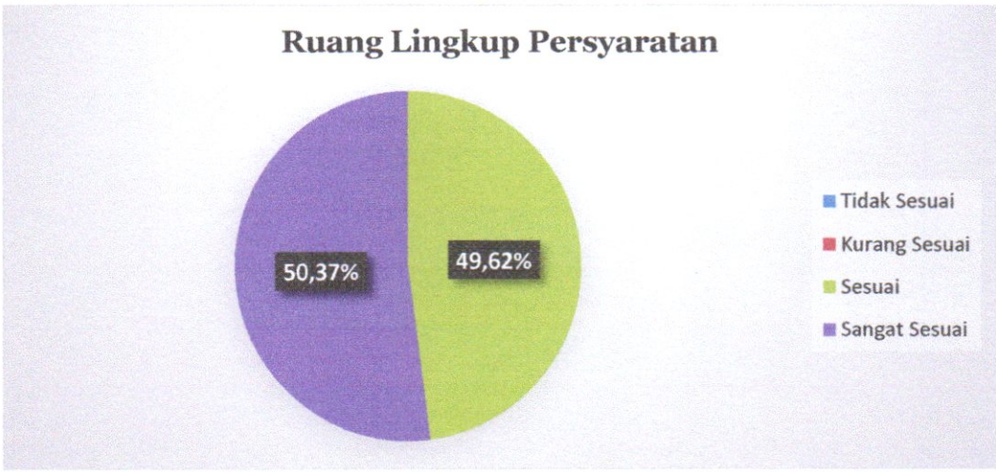
Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,50** berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53 kategori "**Baik**" Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup "**Persyaratan**" berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

Survey Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

NO	Persyaratan	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Tidak sesuai.	0	0
2	b. Kurang sesuai.	0	0
3	c. Sesuai.	66	49,62
4	d. Sangat sesuai.	67	50,37
JUMLAH		133	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



2. Prosedur Pelayanan

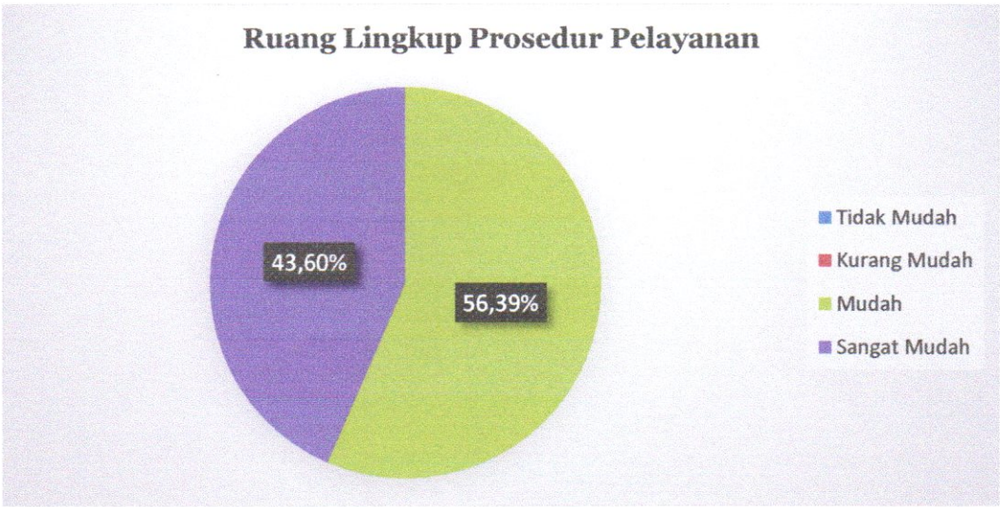
Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,44** berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "**Baik**". Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup "**Prosedur Pelayanan**" berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Survey Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

NO	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Tidak mudah.	0	0
2	b. Kurang mudah.	0	0
3	c. Mudah.	75	56,39
4	d. Sangat mudah	58	43,60
JUMLAH		133	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



3. Waktu Pelayanan

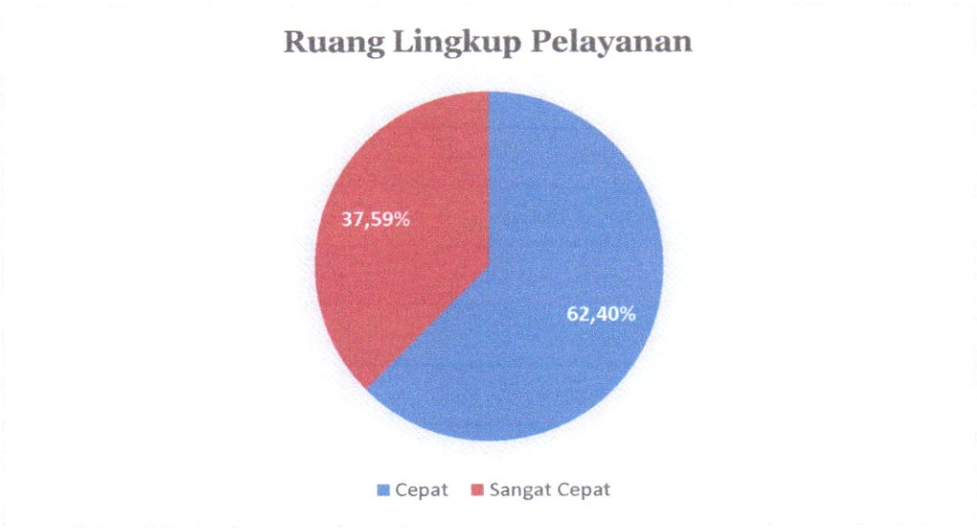
adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,37** berada pada interval skor 3,06 s/d 3,53 kategori "**Baik**". Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup "**Waktu Pelayanan"** berada pada kategori Baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup Waktu Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Survey Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

NO	Waktu Penyelesaian	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Tidak cepat.	0	0
2	b. Kurang cepat.	0	0
3	c. Cepat.	83	62,40
4	d. Sangat cepat.	50	37,59
JUMLH		133	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



4. Biaya Pelayanan

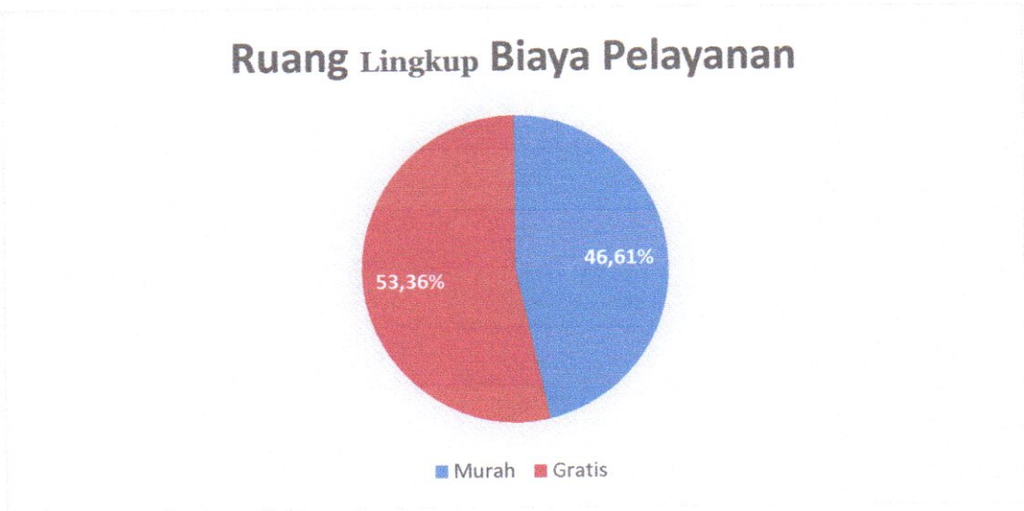
adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,53 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "**Sangat Baik**". Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup "**Biaya Pelayanan**" berada pada kategori **Sangat Baik.**

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup Biaya Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Survey Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya Pelayanan

No	Biaya/Tarif	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Sangat mahal	0	0
2	b. Cukup mahal	0	0
3	c. Murah	62	46,61
4	d. Gratis	71	53,38
JUMLAH		133	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



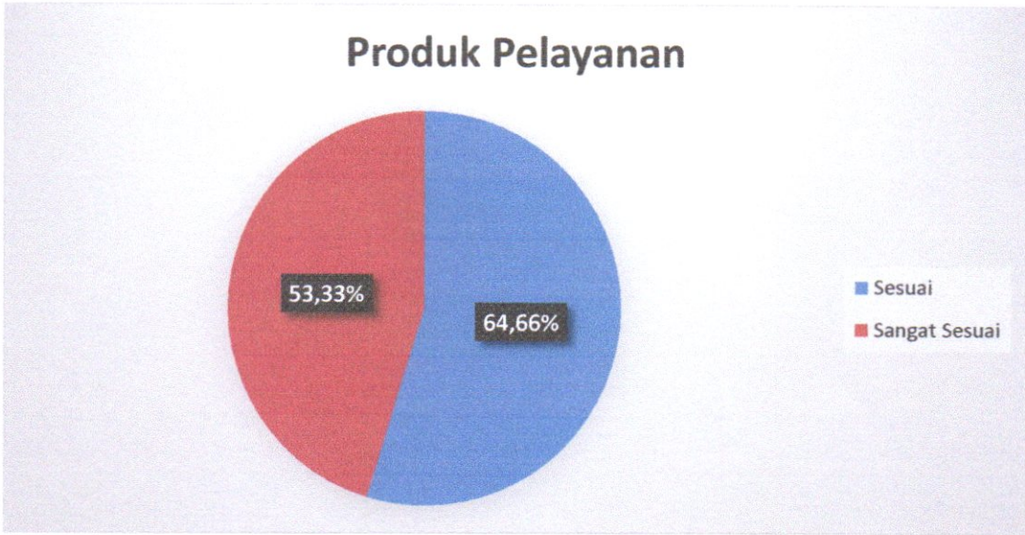
5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,35** berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53 kategori "**Baik**". Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup "**Kesesuaian Produk Pelayanan**" berada pada kategori **Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup Kesesuaian Produk Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Survey Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Tidak sesuai	0	0
2	b. Kurang sesuai	0	0
3	c. Sesuai.	86	64,66
4	d. Sangat sesuai	47	53,33
JML		133	100



Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.

6. Kompetensi Pelaksana Layanan.

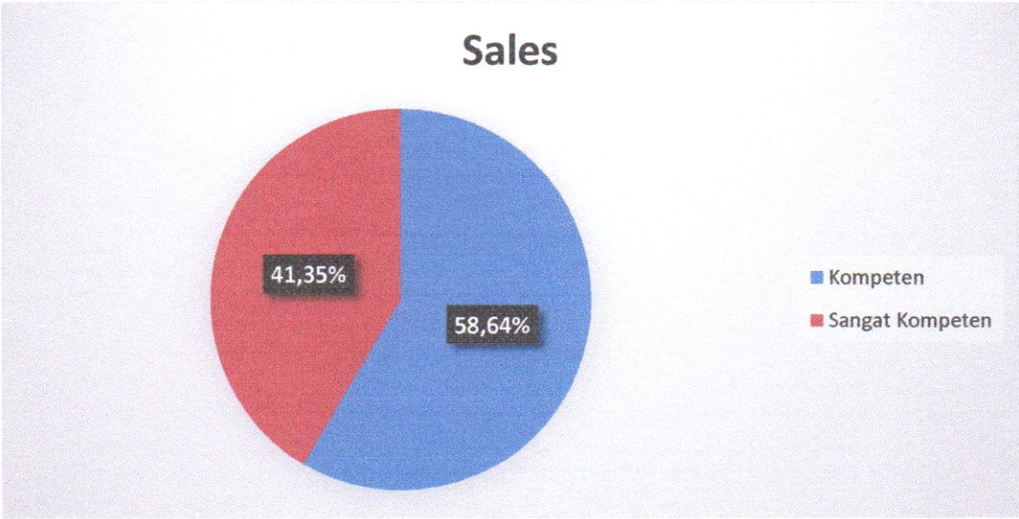
Dalam setiap melakukan pelayanan, masyarakat diberikan pelayanan yang sesuai dengan permintaan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,41** berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53 kategori Baik. Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup "**Kompetensi Pelaksana Layanan**" berada pada kategori **Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup Kompetensi Pelaksana Layanan disajikan pada tabel berikut ini.

Survey Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana Layanan

No	Kompetensi pelaksana	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Tidak kompeten	0	0
2	b. Kurang kompeten	0	0
3	c. Kompeten	78	58,64
4	d. Sangat kompeten	55	41,35
JUMLAH		133	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



7. **Perilaku Pelayanan.**

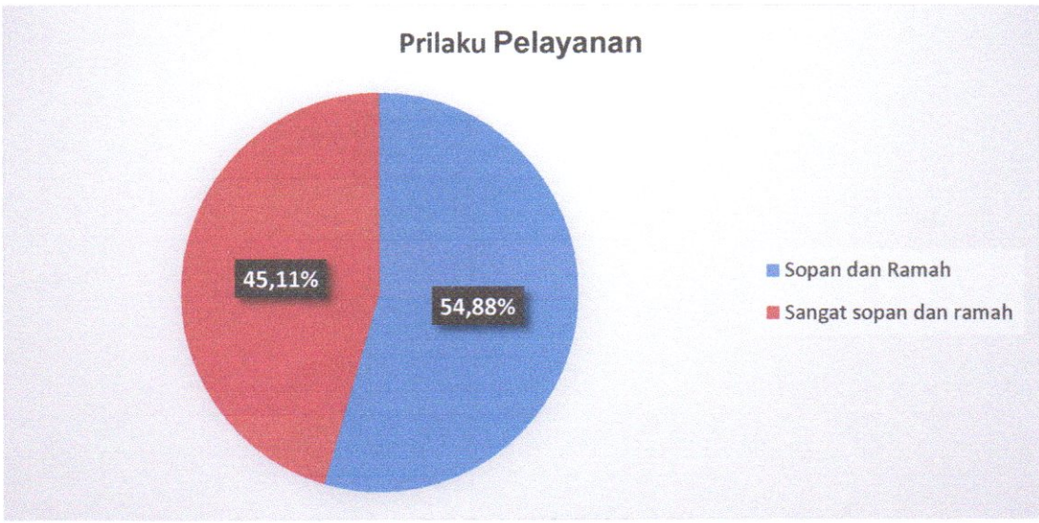
Adalah sikap petugas memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,45** berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53 kategori "Baik". Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup "**Perilaku Pelayanan**" berada pada kategori **Baik.**

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup Perilaku Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Survey Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelayanan

No	Perilaku pelaksana	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Tidak sopan dan ramah	0	0
2	b. Kurang sopan dan ramah	0	0
3	c. Sopan dan ramah	73	54,88
4	d. Sangat sopan dan ramah	60	45,11
JUMLAH		133	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



8. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

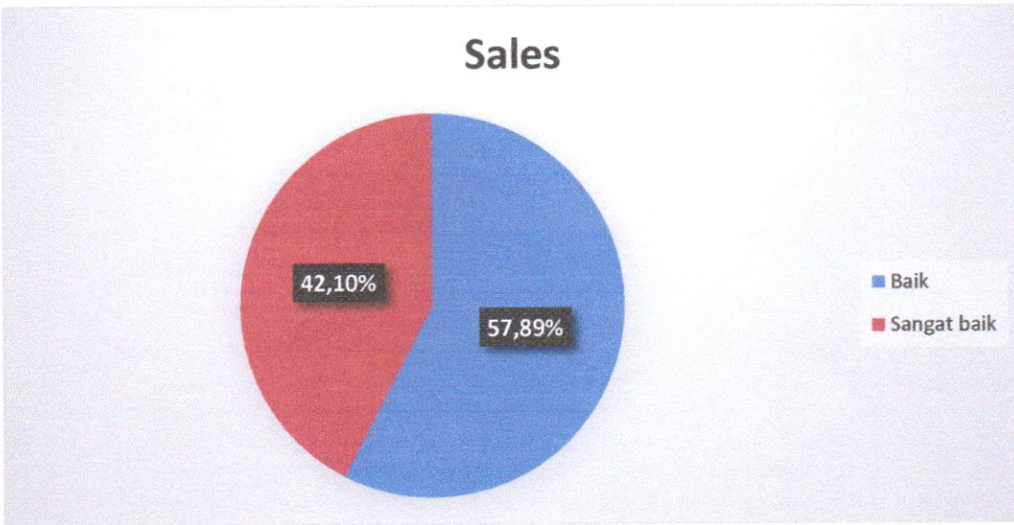
Dalam memberikan pelayanan petugas tidak membeda-bedakan penerima layanan, semua disamakan sesuai dengan prosedur. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,53** berada pada interval skor 3.06 s/d 3.53 kategori "Baik". Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup **Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan** berada pada kategori **Baik.**

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Survey Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Sarana dan Prasarana	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Buruk.	0	0
2	b. Cukup.	0	0
3	c. Baik	77	57,89
4	d. Sangat Baik	56	42,10
JUMLAH		133	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



9. Penanganan Pengaduan.

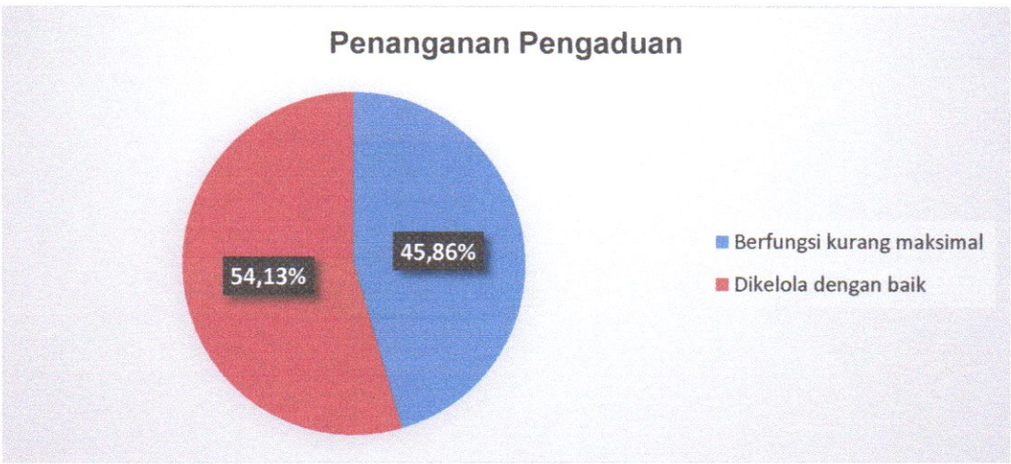
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,42** berada pada interval skor 3.53 s/d 4.00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup "**Penanganan Pengaduan**" berada pada kategori **Sangat Baik**.

Adapun hasil jawaban kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, ruang lingkup Penanganan Pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Survey Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

NO	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	FREKUENSI	
		F	%
1	a. Tidak ada.	0	0
2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
3	c. Berfungsi kurang maksimal	61	45,86
4	d. Dikelola dengan baik	72	54,13
JUMLAH		133	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat (SKM) pada layanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Total Responden yang di Survei Tahun 2023 adalah sebanyak 133 responden dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar: 3,41 dan Nilai Konversi IKM sebesar = 85,33 tergolong kategori BAIK.
2. Ada dua nilai tertinggi dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang adalah Kewajaran biaya/tarif dan sarana dan prasarana dengan nilai yang sama sebesar : 3,53 tergolong dalam kategori Sangat Baik (kisaran nilai 3,53 s/d 4,00).
3. Sedangkan Nilai kurang dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang adalah dalam hal Produk Layanan dengan nilai sebesar : 3,35 tergolong dalam kategori Baik (3.53 s/d 4.00).

B. Rekomendasi

Rekomendasi terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

1. Kepada Pejabat Struktural dan seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, hendaknya lebih bias menampung aspirasi saran dan masukan karena berdasarkan hasil survei unsur Pelayanan sudah seluruhnya masuk dalam kategori **Baik** dan 1 (satu) unsur sudah masuk kategori **Sangat Baik** maka daripada itu diharapkan agar terus dipertahankan dan dilanjutkan pada tahun berikutnya sehingga mampu mencapai kategori **Sangat Baik** secara keseluruhan, sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang semakin berkualitas.
2. Dari pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat secara kuantitatif pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang masuk dalam kategori **Baik**, tetapi secara kualitatif berdasarkan saran dan masukan dari responden, ada beberapa unsur yang perlu mendapatkan perhatian.
3. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN DAN PENINGKATAN PELAYANAN

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN SUMEDANG

SELAMAT DATANG
DI
DISKOMINFOSANDITIK
KAB. SUMEDANG

Silakan Scan Barcode ini untuk Mengisi Buku Tamu dan Survey Kepuasan Layanan Kami

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN SUMEDANG

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(*sebutkan*)

Jenis Layanan yang Diterima : .....(*misalkan KTP, Akta,Sertifikat, Poli Umum, dll)*

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	 1 2 3 4
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	 1 2 3 4
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	 1 2 3 4
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Sangat murah	 1 2 3 4
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	 1 2 3 4

	P *)
6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	 1 2 3 4
7. **Bagamana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, Saran dan Masukan** a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	 1 2 3 4
9. **Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	 1 2 3 4

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DISKOMINFOSANDITIK TAHUN 2023

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

58	4	3	3	4	3	3	4	4	3
59	4	4	3	3	4	4	3	3	4
60	4	4	3	4	3	3	4	3	3
61	4	4	4	4	4	3	3	4	4
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4
63	3	4	4	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	3	3	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	4	3
66	4	4	3	3	3	4	3	4	4
67	3	3	4	3	4	3	3	4	3
68	4	4	3	3	3	3	3	3	3
69	4	3	4	4	3	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	4	3	4	3	3
72	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	4	4	3	3
74	3	3	3	3	3	4	3	3	3
75	4	3	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	3	3	3	3	4
77	4	3	3	3	3	3	4	4	4
78	3	3	4	3	3	4	3	4	3
79	4	3	4	3	3	4	3	4	4
80	3	4	3	3	4	3	4	3	4
81	4	4	3	3	4	4	3	4	3
82	4	4	3	3	4	4	3	3	3
83	4	4	4	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	3	4	4	3	4	3
85	4	4	3	3	3	3	3	3	4
86	4	3	4	3	3	4	4	4	4
87	4	3	4	3	3	4	3	4	3
88	3	3	4	3	3	4	4	4	4
89	4	3	3	3	3	4	4	3	4
90	3	3	3	3	4	4	4	4	4
91	4	4	3	3	3	3	3	4	3
92	3	4	4	3	4	4	4	3	4
93	3	4	4	4	3	4	4	4	3
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3
95	4	3	4	3	3	3	3	3	4
96	4	4	3	3	3	4	3	4	4
97	4	4	3	4	4	4	4	3	3
98	4	4	3	3	4	4	4	4	4
99	4	3	3	4	3	3	3	4	4
100	4	3	4	3	3	4	4	4	3
101	3	3	4	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	4	3	3	3	4
103	4	4	4	3	4	3	4	4	4
104	3	4	4	3	3	3	4	4	4
105	4	3	3	4	3	4	3	3	4
106	4	4	3	3	3	3	4	4	4
107	4	4	3	4	3	3	4	4	4
108	3	3	3	3	4	3	4	3	3
109	4	4	3	3	4	4	4	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	4	4	3	3
112	3	4	3	3	3	3	3	4	4
113	4	3	3	3	4	4	3	4	4
114	4	3	3	3	4	4	3	4	4
115	3	3	3	3	3	3	4	3	3
116	3	3	4	4	3	4	4	3	4
117	4	4	4	4	3	4	3	3	4
118	3	3	3	3	3	4	4	4	4
119	3	4	3	3	3	3	4	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	3	4	4	4	3	3	3	4
122	4	4	3	4	3	4	3	3	3
123	3	3	3	3	4	3	4	4	4

124	3	3	4	4	3	4	4	3	3		
125	4	4	4	3	3	4	3	3	3		
126	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
127	4	4	4	3	3	3	4	3	3		
128	4	4	4	3	3	3	4	3	3		
129	4	4	3	4	3	3	4	3	3		
130	4	3	3	3	4	3	3	4	3		
131	4	3	4	3	3	4	4	4	3		
132	3	4	3	4	3	4	4	3	3		
133	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
Σnilai /Unsur	466	458	449	470	446	454	459	455	470		
NRR / Unsur	3,504	3,444	3,376	3,534	3,353	3,414	3,451	3,421	3,534		
NRR tertbg/ unsur	0,385	0,379	0,371	0,389	0,369	0,375	0,380	0,376	0,389	3,413	*)
IKM Unit pelayanan										**85,333**	**)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,504
U2	Prosedur	3,444
U3	Waktu pelayanan	3,376
U4	Biaya/tarif	3,534
U5	Produk layanan	3,353
U6	Kompetensi pelaksana	3,414
U7	Perilaku pelaksana	3,451
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,421
U9	Sarana dan Prasarana	3,534

HASIL SKM :

- IKM UNIT PELAYANAN : 85,33

- MUTU PELAYANAN : Baik

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

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 0,11 per unsur

Sumedang, 20 Oktober 2023
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian
dan Statistik kabupaten Sumedang

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK

BAMBANG RIANTO, S.STP.,M.Si
NIP. 19770420 199602 1 001