



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V KESIMPULAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tanah Laut, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Laut.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Laut dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Laut adalah tim yang sesuai surat tugas pada kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Laut yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian:** Waktu penyelesaian 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, ketrampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana:** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan:** Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan langsung dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per-triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat triwulan I pada tahun 2025 selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2024
Triwulan I Tahun 2025**

No	Kegiatan	Bulan		
		Jan	Feb	Mar
1	Persiapan	x		
2	Pengumpulan data triwulan I	x	x	x
3	Pengolahan data dan analisis hasil			x
4	Penyusunan dan pelaporan hasil			x

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tanah Laut berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Laut dalam kurun waktu triwulantersebut diperkirakan 80 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 66 orang.

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 67 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Responden Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	40	59,70
		Perempuan	27	40,30
		Total	67	100
2	Usia	20-29	47	70,15
		30-39	13	19,40
		40-49	-	-
		50-59	7	10,45
		Total	67	100
3	Pendidikan	SD	-	-
		SMP	-	-
		SMA	20	29,85
		D-III	7	10,45
		D-IV / S1	40	59,70
		S2	-	-
		S3	-	-
4	Pekerjaan	Total	67	100
		PNS	13	19,40
		TNI	-	-
		Polri	-	-
		Swasta	7	10,45
		Wirausaha	-	-
		Lainnya	47	70,15
		Total	67	100

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel *template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U01	U02	U03	U04	U05	U06	U07	U08	U09
IKM per unsur	3,36	3,45	3,33	3,88	3,52	3,51	3,31	3,49	3,75
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM unit layanan	87.7 (Kategori Baik)								

Keterangan :

U01 = Persyaratan

U02 = Sistem, Mekanisme dan
Prosedur

U03 = Waktu Penyelesaian

U04 = Biaya/Tarif

U05 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

U06 = Kompetensi Pelaksana

U07 = Perilaku Pelaksana

U08 = Sarana dan Prasarana

U09 = Penanganan Pengaduan, Saran dan
Masukan

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur dengan nilai terendah yaitu perilaku pelaksana dengan nilai 3,31, waktu penyelesaian dengan nilai 3,33, dan persyaratan dengan nilai 3,36.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 3,88, penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,75, dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,52.

Berdasarkan analisis permasalahan pada unsur layanan dalam survei kepuasan masyarakat, maka unsur layanan yang memperoleh nilai rendah dari lainnya perlu ditingkatkan menjadi lebih baik. Adapun unsur layanan yang perlu ditingkatkan terangkum dalam tabel 4 berikut :

Tabel 4. Unsur Pelayanan Yang Perlu Ditingkatkan

No	Unsur Pelayanan	Keterangan
1	Perilaku pelaksana	Petugas pelayanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi
2	Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan yang dirasa lambat oleh pengguna meskipun masih dalam kategori baik pada survei
3	Persyaratan	Belum adanya informasi persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka perbaikan kualitas maupun pengambilan kebijakan pelayanan publik, hasil analisis diatas perlu dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasilSKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV	
1	Perilaku pelaksana	Peningkatan kapasitas pemberi layanan	√	√	√	√	Kepegawaian
2	Waktu penyelesaian	Peninjauan kesesuaian waktu layanan produk-produk Diskominfo	√	√	√	√	Kehumasan
3	Persyaratan	Pemberian informasi persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan	√	√	√	√	Kehumasan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I (Januari hingga Maret) tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 87,7.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikanyaitu unsur perilaku pelaksana, unsur waktu penyelesaian, dan unsur persyaratan.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.