

L A P O R A N
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(TRIWULAN III TAHUN 2025)



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN TANAH LAUT**

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 mengamalkan 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 dilak secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Laut.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara langsung oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

No	Kegiatan	Bulan		
		Juli	Agt	Sept
1	Persiapan	x		
2	Pengumpulan data triwulan II	x	x	x
3	Pengolahan data dan analisis hasil			x
4	Penyusunan dan pelaporan hasil			x

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), besaran populasi dan sampel menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*, dimana ditentukan populasi sebanyak 70 (tujuh puluh) dengan responden terpilih sebanyak 59 (lima puluh sembilan) responden.

<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 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	42	70
		Perempuan	18	30
		Total	60	100
2	Usia	20-29	6	10
		30-39	19	31,67
		40-49	25	41,67
		50-59	10	16,66
		Total	60	100
3	Pendidikan	SD	-	-
		SMP	-	-
		SMA	-	-
		D-III	8	13,33
		D-IV / S1	41	68,33
		S2	11	18,34
		S3	-	-
		Total	60	100
4	Pekerjaan	PNS	55	91,67
		TNI	-	-
		Polri	-	-
		Swasta	-	-
		Wirausaha	-	-
		Lainnya	5	8,33
		Total	60	100

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

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh indeks sebesar 89,6, sehingga kinerja unit pelayanan berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat baik. Adapun kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Internal Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U01	U02	U03	U04	U05	U06	U07	U08	U09
IKM per unsur	3,52	3,47	3,37	3,82	3,73	3,72	3,48	3,40	3,80
Kategori	B	B	B	A	A	A	B	B	A
IKM unit layanan	89,6 (kategori sangat 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 waktu penyelesaian dengan nilai 3,37, sarana dan prasarana dengan nilai 3,40, serta sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,47.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dengan nilai 3,82, penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 3,80, dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,73.

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 5 berikut :

Tabel 5. Unsur Pelayanan Yang Perlu Ditingkatkan

No	Unsur Pelayanan	Keterangan
1	Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan yang dirasa lambat oleh pengguna meskipun masih dalam kategori baik pada survei
2	Sarana dan prasarana	Terbatasnya fasilitas untuk verifikasi aktivasi akun TTE dengan laptop/komputer dengan kamera
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur masih dinilai kurang oleh pengguna meskipun masih dalam kategori baik dalam survei

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 hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tw I	Tw II	Tw III	Tw IV	
1	Waktu penyelesaian	Mengoptimalkan pelayanan secara daring melalui layanan whatsapp	√	√	√	√	Kehumasan
2	Sarana prasarana	Penyediaan fasilitas kamera tambahan untuk komputer verifikasi data	√	√	√	√	Kepegawaian
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Penugasan kepada staf PPPK untuk dapat memberikan pelayanan	√	√	√	√	Seluruh Bidang

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan III (Juli hingga September) tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89,6.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikanyaitu unsur waktu penyelesaian, unsur sarana dan prasarana, dan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.