



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BENGKULU UTARA**

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey ini di laksanakan pada Tahun 2023 guna mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Salah satu indikasi Pemerintahan yang baik dapat di lihat dari ke ikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan di ambil oleh Pemerintah. Partisipasi masyarakat di butuhkan dalam memberikan *feedback* terhadap kebijakan pelayanan publik yang di ambil. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka untuk memperbaiki pelayanan publik pada instansi pemerintah seperti halnya yang di lakukan oleh Dinas komunikasi, dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara.

Keberhasilan pelaksanaan survey ini di tentukan oleh tingkat kepuasan pengguna layanan, sehingga di butuhkan komitmen dari berbagai pihak untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

Bengkulu Utara, November 2023

**Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Bengkulu Utara**

ZHRIN. S.Sos
NIP. 196505211986021003

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | 2 |
| DAFTAR ISI | 3 |
| BAB I PENDAHULUAN | 4 |
| 1.1 Latar Belakang | 4 |
| 1.2 Maksud dan Tujuan | 5 |
| 1.3 Target dan Sasaran | 5 |
| 1.4 Ruang Lingkup..... | 6 |
| BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 9 |
| 2.1 Gambaran SKPD | 9 |
| 2.2 Waktu Pelaksanaan | 11 |
| 2.3 Metode Pelaksanaan | 11 |
| 2.4 Responden..... | 12 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 13 |
| 3.1 Profil Responden, | 13 |
| 3.2 Unsur Pelayanan | 17 |
| 3.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..... | 27 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT | 29 |
| 4.1 Kesimpulan | 30 |
| 4.2 Tindak Lanjut..... | 31 |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN : | |
| - SK SKPD tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | |
| - Lembar Quesioner | |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dari surat pembaca maupun media pengaduan melalui media sosial dan yang lainnya, seperti menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya adanya pungutan liar maupun diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian maupun penanganan oleh semua aparatur, karena hal tersebut merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan maupun instansi kedinasan terkait pemberi pelayanan publik (*publik service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*publik service*) perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah serta konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, dan mudah dilaksanakan.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus berfungsi sebagai pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara.

Adapun maksud dan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu untuk melaksanakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik di Instansi Pemerintah.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara.
3. Untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara.
4. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara.
6. Bahan perbandingan dan evaluasi hasil tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei sebelumnya.

1.3 Target dan Sasaran

Target dan sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah:

1. Tersedianya data hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara.
2. Tersedianya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara.
3. Tersedianya penyelenggara pelayanan yang lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

1.4 Ruang Lingkup

Variabel pada pengukuran ini di dasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang di perlukan 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 di berikan dan di terima 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 di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana Perilaku

Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan 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.

Berdasarkan hal tersebut pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara memiliki 8 unsur pelayanan yang menjadi bagian ruang lingkup, karena Poin ke 4 tentang Biaya / tarif yang dikenakan kepada pengguna layanan ada dalam layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara / layanan gratis, hal ini 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. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

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

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, sarandan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.

BAB II

PEIAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1. Gambaran SKPD

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan di Bidang Komunikasi, Informatika, dan Statistik Persandian yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang Komunikasi, Informatika dan Statistik Persandian yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara. Tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara, mengacu pada Peraturan Bupati Bengkulu Utara **Nomor 55 Tahun 2016** tentang Keududukan, Susunan dan Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Tata Kerja dan Eselon Jabatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Tipe C.

Tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara pada dasarnya adalah perencanaan, penyusunan, pembinaan, pengaturan, pengawasan kebijakan pelayanan teknis dan administrasi berdasarkan visi dan misi daerah di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Merencanakan, Menyusun, Mengkoordinasikan, Melaksanakan, dan Mengawasi Pelayanan Administrasi dan Teknis Kesekretariatan, Pengelolaan Informasi, Infrastruktur dan Teknologi, Persandian dan Statistik sesuai dengan visi dan misi daerah;
2. Merencanakan, Menyusun, Mengkoordinasikan, Melaksanakan, dan Mengawasi kebijakan-kebijakan/ Peraturan Perundang-undangan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika;

3. Merencanakan, Menyusun, Mengkoordinasikan, Melaksanakan, pelayanan administrasi dan teknis di Kesekretariatan, Pengelolaan Informasi, Infrastruktur dan teknologi, persandian dan statistic; dan
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

Jenis pelayanan yang di laksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara antara lain:

1. Pelayanan Interaktif yang meliputi monev Jaringan, Internet dan Internet Pemerintah Daerah, Fasilitasi Video Conference, Hosting Sub Domain dan IP Publik, pengembangan Aplikasi Permintaan email (bengkuluutarakab.go.id)
2. Pelayanan data Statistik (Portal Data)
3. LPPL Radio Kharisma Ratu Samban
4. Pelayanan Publikasi, Komunikasi Publik, dan Keterbukaan Informasi Publik.

a. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bengkulu Utara di lakukan pada Bulan Januari sampai dengan November Tahun 2023

b. Metode Pelaksanaan

Cara Pengambilan Sampel bermacam-macam tergantung jenis penelitian yang akan dilakukan. Secara garis besar, metode pengambilan sampel terdiri dari 2 kelas besar yaitu

- *Probability Sampling (Random Sample)*
- *Non- Probability Sampling (Non-Random Sample).*

Kedua jenis tersebut terdiri dari pengambilan secara acak dan pengambilan sampel tidak acak. Kedua jenis ini juga memiliki sub – sub lain yang diantaranya adalah *purposive sampling, snowball sampling, cluster sampling* dll.

Dalam hal ini kami mengambil salah satu contoh, yaitu :

Pengambilan Sampel Acak Sistematis (Systematic Random Sampling)

Metode pengambilan sampel acak sistematis menggunakan interval dalam memilih sampel penelitian. Misalnya sebuah penelitian membutuhkan 10 sampel dari 100 orang, maka jumlah kelompok intervalnya $100/10=10$. Selanjutnya responden dibagi ke dalam masing-masing kelompok lalu diambil secara acak tiap kelompok.

Contoh *Sampel Acak Sistematis* adalah pengambilan sampel pada setiap orang ke-10 yang datang ke Dinas Kominfo. Jadi setiap orang yang datang di urutan 10,20,30 dan seterusnya maka itulah yang dijadikan sampel penelitian.

Kegiatan survey kepuasan masyarakat ini di laksanakan dengan teknik pemberian questioner yang sudah di persiapkan kepada pengguna layanan dengan cara pengisian sendiri melalui google form yang telah disediakan. Penyebaran kuesioner google form melalui email masyakat yang menggunakan email untuk booking. Penyebaran google form ini dibantu oleh admin melalui website. Jumlah responden yang diambil dari google form ini sebanyak 30 kuesioner. Jadi total kuesioner yang diambil dari penyebaran secara langsung maupun melalui google form sebanyak 100 kuesioner. Selanjutnya kuesioner ini akan diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

c. Responden

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011:80).13 Nov 2012

Adapaun jumlah Populasi pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara sebanyak **91 instansi**, yang terdiri dari :

- SKPD = 32
- Kecamatan = 19
- Kelurahan = 4

Responden pada kegiatan survey kepuasan masyarakat ini adalah pengguna layanan yang datang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara .

Menurut Cohen, et.al, (2007, hlm. 101) semakin besar sample dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Sebagaimana dikemukakan oleh Baley dalam Mahmud (2011, hlm. 159) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

Maka penentuan responden sesuai dengan 3 jenis layanan di atas berjumlah **100 responden**.

1. Pelayanan Interaktif yang meliputi monev Jaringan, Internet dan internet Pemerintah Daerah, Fasilitasi Video Conference, Hosting Sub Domain dan IP Publik, pengembangan Aplikasi Permintaan email (bengkuluutarakab.go.id)
2. Pelayanan data Statistik (Portal Data)
3. Pelayanan Publikasi, Komunikasi Publik (LPPL Radio Kharisma Ratu Samban), dan Keterbukaan Informasi Publik.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari survey yang telah dilakukan oleh Tim survey kepuasan masyarakat terhadap Tingkat Kepuasan dari pelayanan, dengan ini dapat disampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

3.1 Profil Responden

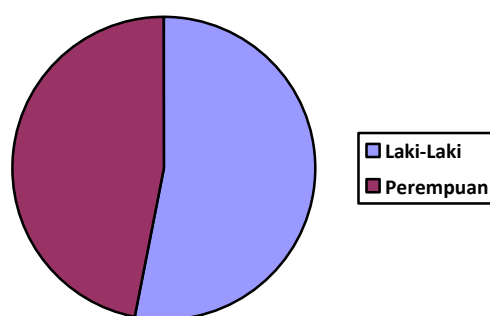
1. Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan Jenis Kelamin:

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase(%) |
|--------|---------------|--------|---------------|
| 1 | Laki-laki | 53 | 53% |
| 2 | Perempuan | 47 | 47% |
| jumlah | | 100 | 100 |

Gambar1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dalam Diagram Pie



Berdasarkan tabel dan diagram diatas dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden data di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak dari jenis kelamin laki-laki.

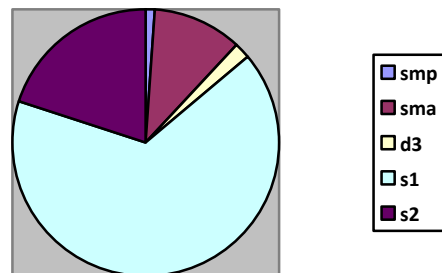
2. Jenjang Pendidikan

Data responden berdasarkan Jenjang Pendidikan:

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase(%) |
|--------|---------------|--------|---------------|
| 1 | SMP | 1 | 1 % |
| 2 | SMA | 11 | 11 % |
| 3 | D3 | 2 | 2 % |
| 4 | S1 | 66 | 66 % |
| 5 | S2 | 20 | 20 % |
| jumlah | | 100 | 100 % |

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Dalam Diagram Pie



Berdasarkan tabel dan diagram diatas dapat di jelaskan bahwa dari 100 responden data di atas dapat di ketahui bahwa responden paling banyak dari Pendidikan Strata 1 (S1).

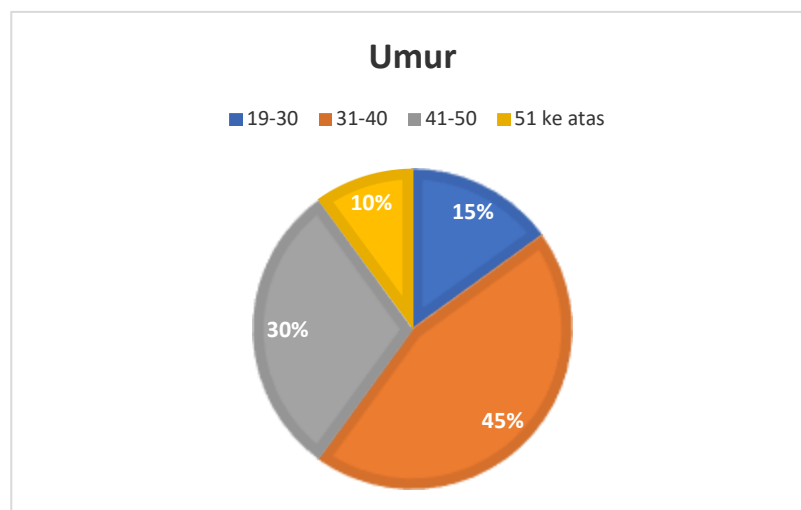
2. Umur

Data responden berdasarkan umur:

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan umur

| No. | Umur(tahun) | Jumlah | Persentase(%) |
|--------|-------------|--------|---------------|
| 1 | 19-30 | 15 | 15% |
| 2 | 31-40 | 45 | 45% |
| 3 | 41-50 | 30 | 30% |
| 4 | 51 ke atas | 10 | 10% |
| jumlah | | 100 | 100 |

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Dalam Diagram Pie



Berdasarkan tabel dan diagram diatas dapat di jelaskan bahwa dari 100 responden data di atas dapat di ketahui bahwa responden paling banyak dari kalangan umur 31 - 40 tahun.

3. Pekerjaan

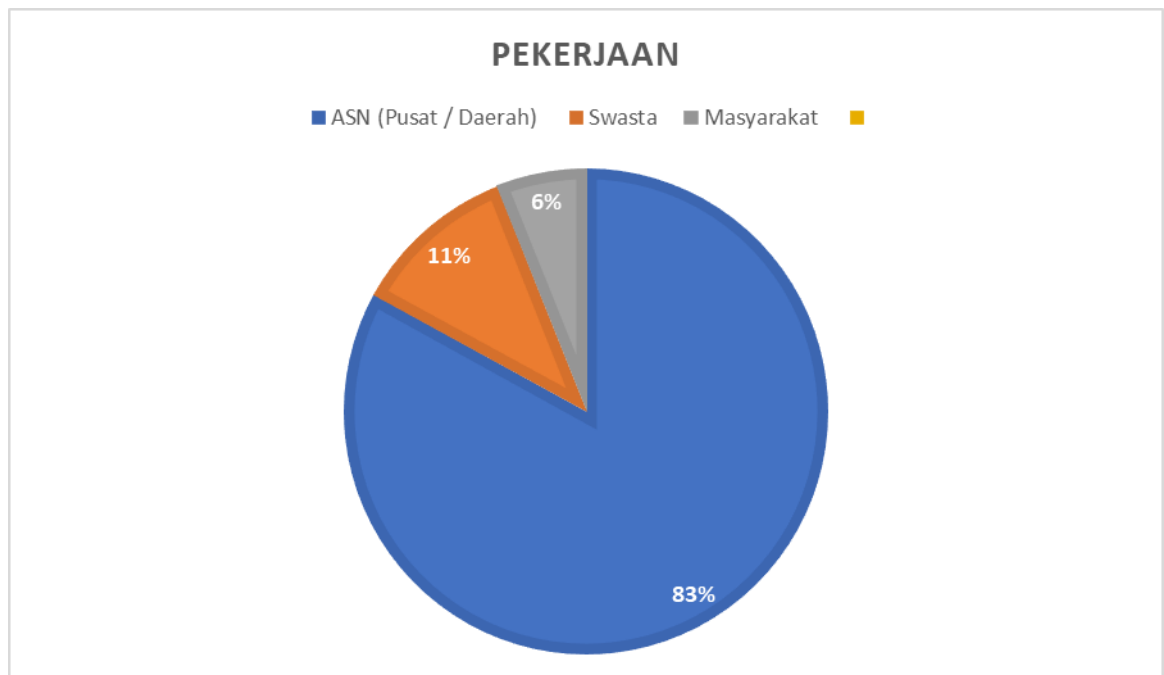
Data responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

| No. | Pekerjaan | Jumlah | Persentase(%) |
|--------|----------------------|--------|---------------|
| 1 | ASN (Pusat / Daerah) | 83 | 83 % |
| 2 | Swasta | 11 | 11 % |
| 3 | Masyarakat | 6 | 6 % |
| jumlah | | 100 | 100 |

Berdasarkan kolom diatas dapat di jelaskan bahwa pada aspek pekerjaan

Dalam hal ini pengguna layanan terbesar adalah Karyawan SKPD.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Dalam Diagram Pie

Berdasarkan tabel dan diagram diatas dapat di jelaskan bahwa dari 100 responden data di atas dapat di ketahui bahwa responden paling banyak bekerja sebagai ASN.

a. Unsur Pelayanan

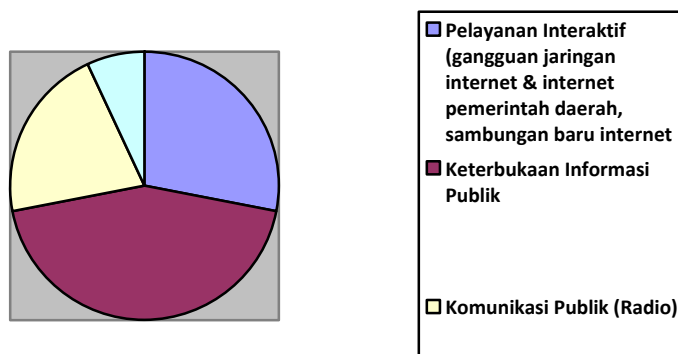
i. Jenis layanan yang diterima

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu utara memiliki beberapa pelayanan. Adapun pelayanan yang diberikan ialah :

Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Jenis Pelayanan yang diberikan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|---|-----------|------|
| | | Jumlah | % |
| 1 | Pelayanan Interaktif (gangguan jaringan internet & internet pemerintah daerah, sambungan baru internet dan fasilitas video conference, hosting sub domain dan IP Publik, Pemerintah dan email : bengkuluutarakab.go.id) | 28 | 28 % |
| 2 | Keterbukaan Informasi Publik | 44 | 44 % |
| 3 | Komunikasi Publik (Radio) | 21 | 21 % |
| 4 | Pelayanan Data Statistik | 7 | 7 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar 6. .Grafik survei kepuasan masyarakat ruang lingkup jenis layanan yang diterima



Dari tabel dan diagram diatas dapat di simpulkan Jenis Palayanan yang banyak dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkulu Utara adalah Keterbukaan Informasi Publik.

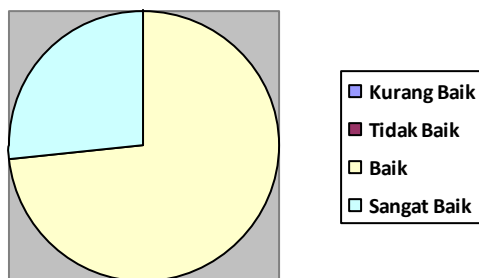
ii. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei terkait persyaratan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|-------------|-----------|------|
| | | Jumlah | % |
| 1 | Kurang Baik | - | - |
| 2 | Tidak Baik | - | - |
| 3 | Baik | 72 | 72 % |
| 4 | Sangat Baik | 28 | 28 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar3. Grafik survei kepuasan masyarakat ruang lingkup persyaratan



Dari tabel dan diagram diatas dapat di simpulkan Persyaratan Palayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkulu Utara adalah Baik.

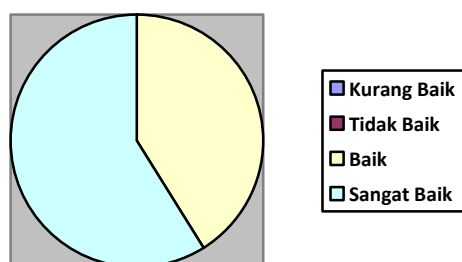
iii. Proses

Proses adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei terkait proses pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Proses

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|-------------|-----------|------|
| | | Jumlah | % |
| 1 | Kurang Baik | - | - |
| 2 | Tidak Baik | - | - |
| 3 | Baik | 41 | 41 % |
| 4 | Sangat Baik | 59 | 59 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar3. Grafik survei kepuasan masyarakat ruang lingkup proses



Dari tabel dan diagram diatas dapat di simpulkan Proses Palayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkulu Utara adalah Baik.

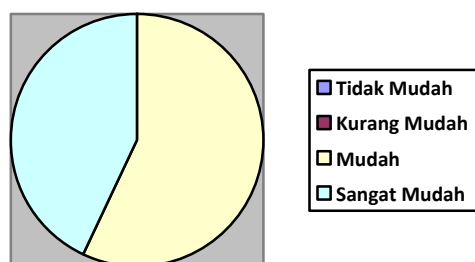
iv. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hasil survei terkait prosedur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|--------------|-----------|------|
| | | Jumlah | % |
| 1 | Tidak Mudah | - | - |
| 2 | Kurang Mudah | - | - |
| 3 | Mudah | 57 | 57 % |
| 4 | Sangat Mudah | 43 | 43 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar 4. Grafik survei kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur



Dari tabel dan diagram diatas dapat di simpulkan ruang lingkup prosedur menilai prosedur pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkulu Utara adalah Mudah.

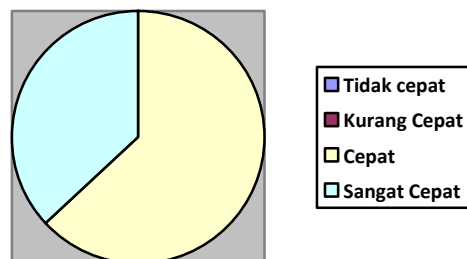
v. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil survei terkait waktu pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Survei kepuasan masyarakat ruang lingkup waktu pelayanan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|--------------|-----------|------|
| | | Jumlah | % |
| 1 | Tidak Cepat | 0 | 0 |
| 2 | Kurang Cepat | 0 | 0 |
| 3 | Cepat | 63 | 63 % |
| 4 | Sangat Cepat | 37 | 37 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar 5. Grafik survei kepuasan masyarakat ruang lingkup waktu pelayanan



Dari tabel dan diagram diatas dapat di simpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Palayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkulu Utara adalah Cepat.

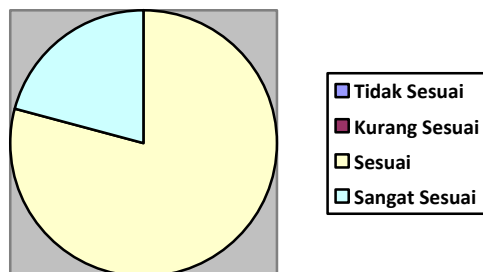
vi. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 termasuk diantaranya biaya yang akan dilaksanakan oleh Diskominfo Kabupaten Bengkulu Utara.

Tabel 6. Survei kepuasan masyarakat ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|---------------|-----------|-------|
| | | F | % |
| 1 | Tidak sesuai | 0 | 0 |
| 2 | Kurang sesuai | 0 | 0 |
| 3 | Sesuai | 0 | 0 |
| 4 | Sangat sesuai | 100 | 100 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar 6. Survei kepuasan masyarakat ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan



Dari tabel dan diagram diatas dapat di simpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Jenis Palayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkulu Utara adalah Sesuai.

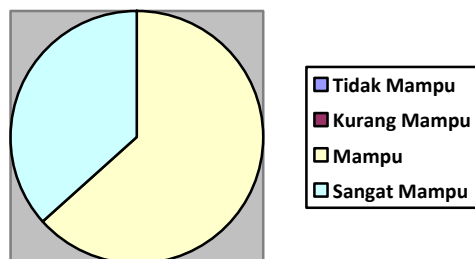
vii. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi dari kompetensi pelaksana:

Tabel 7. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|--------------|-----------|------|
| | | Jumlah | % |
| 1 | Tidak Mampu | - | - |
| 2 | Kurang Mampu | - | - |
| 3 | Mampu | 57 | 57 % |
| 4 | Sangat Mampu | 43 | 43 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar 7. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana



Dari tabel dan diagram diatas dapat di simpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Jenis Palayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkulu Utara adalah Sesuai

viii. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survei terkait perilaku pelaksana adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|-------------------------------|-----------|------|
| | | Jumlah | % |
| 1 | Tidak sopan dan tidak ramah | 0 | 0 |
| 2 | Kurang sopan dan kurang ramah | 0 | 0 |
| 3 | Sopan dan ramah | 56 | 56 % |
| 4 | Sangat sopan dan sangat ramah | 44 | 44 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar 8. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai Perilaku pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara adalah Sopan dan Ramah.

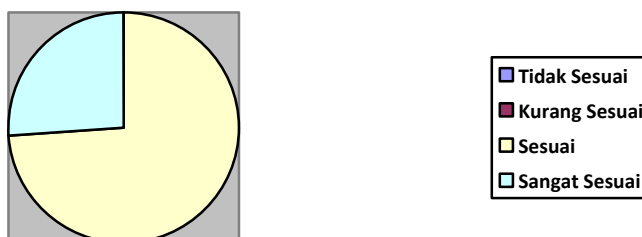
ix. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Hasil survei terkait maklumat pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|---------------|-----------|------|
| | | F | % |
| 1 | Tidak sesuai | 0 | 0 |
| 2 | Kurang sesuai | 0 | 0 |
| 3 | Sesuai | 74 | 74 % |
| 4 | Sangat sesuai | 26 | 26 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Gambar 9. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan



Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai maklumat pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara adalah Sesuai.

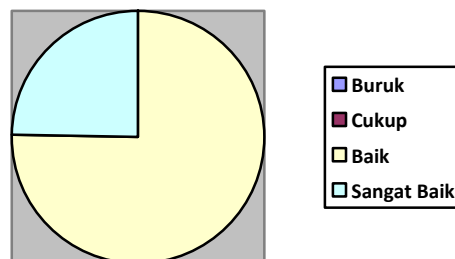
x. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil survei penanganan, pengaduan, saran, dan masukan terkait adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup penanganan, pengaduan, saran, dan masukan

| No. | Jawaban | Frekuensi | |
|--------|-------------|-----------|------|
| | | F | % |
| 1 | Buruk | 0 | 0 |
| 2 | Cukup | 0 | 0 |
| 3 | Baik | 62 | 62 % |
| 4 | Sangat Baik | 38 | 38 % |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Tabel 10. Survei Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup penanganan, pengaduan, saran, dan masukan



Dari tabel dan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan menilai penanganan, pengaduan, saran, dan masukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara adalah Baik.

b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari 100 responden yang telah mengikuti Survei Kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara, dari setiap unsur pelayanan dapat di gambarkan indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-rata | Nilai rata-rata kali nilai timbang |
|--|---|-----------------|------------------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,28 | 0,364 |
| 2 | Prosedur | 3.43 | 0,381 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.37 | 0,374 |
| 4 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 4.00 | 0,44 |
| 5 | Proses | 3.59 | 0,398 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.43 | 0,381 |
| 7 | Prilaku Pelaksana | 3.44 | 0,382 |
| 8 | Maklumat Pelayanan | 3.26 | 0,362 |
| 9 | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3.38 | 0,375 |
| NRR Tertimbang Per Unsur | | | 3,46 |
| Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (25 x 3,46) | | | 86.5 |

$NRR / \text{Nilai Rata Rata} = \text{Jumlah Nilai Per Unsur} : \text{Jumlah Kuesioner Yang Terisi}$

$\text{Nilai Timbang/ Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{jumlah bobot} : \text{jumlah unsur} = 1:9 = 0,11$

$\text{IKM Unit Pelayanan} = \text{Jumlah NRR IKM Tertimbang} \times 25$

c. Metode pengolahan data

Berdasarkan pada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) – Reformasi Birokrasi – Batan (rb.batan.go.id)

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan **nilai dasar 25**, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur **tetap 1**.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

| Nilai | Nilai Interval | Interval Konversi IKM | Mutu | Kinerja Unit |
|-------|----------------|-----------------------|------|--------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 – 43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Kurang baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100 | A | Sangat Baik |

Dari hasil table diatas, Dari unsur pelayanan dan nilai rata-rata dikali nilai timbang diperoleh hasil **86,5**. Dengan nilai tersebut IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) berada di kategori **A**, maka dapat disimpulkan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara di katakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 KESIMPULAN

Dari survey yang telah di laksanakan pada Tahun 2023 pada pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kategori Umur responden bervariasi mulai dari umur 21 tahun sampai dengan diatas umur 58 tahun.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai penunjang urusan pemerintahan daerah di Bidang Komunikasi, Informatika dan Persandian, dengan demikian pengguna layanan dari semua SKPD (Dinas / Badan, Kecamatan, Kelurahan dan Desa).
3. Persyaratan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara oleh pengguna layanan adalah sesuai
4. Prosedur pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara oleh pengguna layanan adalah mudah
5. Waktu pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara oleh pengguna layanan adalah cepat
6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan oleh pengguna layanan menilai kejelasan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara adalah banyak sesuai
7. Kompetensi Pelaksana pengguna layanan menilai kedisiplinan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara adalah selalu mampu
8. Perilaku Pelaksana oleh pengguna layanan menilai tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bengkulu Utara adalah Sopan dan ramah
9. Maklumat Pelayanan pelayanan dengan standar pelayananyang telah ditetapkan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara adalah selalu sangat sesuai
10. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan pengguna layanan menilai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara adalah memuaskan
11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **86,52** dengan kategori "SANGAT BAIK".

4.2 TINDAK LANJUT

Dari kesimpulan survey kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara diatas, menghasilkan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Evaluasi secara regular dari hasil survey SKM.
2. Diperlukan pelatihan/penyegaran/ Bimtek Pelayanan Publik kepada *Frontliners*/ petugas layanan secara kontinu.
3. Diperlukan Bimtek peningkatan kemampuan petugas layanan sesuai dengan bidang layanannya.
4. Mempercepat pelayanan agar lebih memuaskan pengguna layanan.
5. Membuat inovasi agar lebih mempermudah pelayanan.
6. Meningkatkan tanggung jawab dan etika pelayanan.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BENGKULU UTARA**

ZAHIRIN. S.Sos
NIP. 196505211986021003