



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BENGKULU UTARA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Semester I

TAHUN 2024



Kata Pengantar

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya untuk mengukur harapan masyarakat tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Hasil dari survei tersebut menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan mutu layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan terhadap pengelolaan selama semester 1 yaitu bulan Januari s/d Juni 2024 untuk berbagai jenis layanan pada Dinas Kominfo, diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong inovasi layanan, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Laporan ini merupakan bentuk tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bagian penyelenggaraan Layanan Publik, bahan evaluasi, perbaikan maupun pengawasan terhadap pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Bengkulu Utara dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Kepala Daerah.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Semester 1 Tahun 2024 memuat latar belakang, metode penelitian hingga hasil survei berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan adanya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024 ini diharapkan agar semua pejabat dan staf di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat memahami dan menjadikan laporan ini sebagai acuan perbaikan kinerja dalam pelayanan publik ke depannya dan diharapkan juga peran aktif dari para stakeholder untuk membantu mewujudkannya.

Arga Makmur, Agustus 2024
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Bengkulu Utara



NIRWAN TOMERI, SH

NIP. 19710824 200604 1 002

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Tujuan Survei	3
1.4. Sasaran Penyusunan	3
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Manfaat	4
BAB II METODE PENGOLAHAN DATA.....	6
2.1. Pengertian Umum	9
2.2. Metode Survei.....	9
2.2.1 Pengumpulan Data	9
2.2.1.1 Kuesioner	9
2.2.1.2 Bentuk Jawaban	11
2.2.1.3 Penetapan Jumlah Responden	12
2.2.1.4 Metode Pengolahan Hasil Survei	13
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA	15
3.1. Persiapan Data	15
3.1.1 Data Coding.....	15
3.1.2 Data Cleaning	16
3.2. Analisis Data	16
3.2.1 Profil Responden	17
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	20
BAB IV KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	26
4.1. Kesimpulan.....	26
4.2. Rencana Tindak Lanjut	26
BAB V PENUTUP	28
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan atau lembaga hukum yang membutuhkan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai salah satu bagian dari unit pelayanan publik dalam lingkup pemerintah daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara berupaya untuk melaksanakan perbaikan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara melaksanakan survei IKM sebagai langkah rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan serta untuk membangun kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik dengan menjadikan pengaduan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan.

Harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hasil survei ini menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur dalam pelayanan yang masih perlu dilakukan upaya pembenahan dan mendorong dilakukannya perbaikan yang berkelanjutan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan, terwujudnya pelayanan publik prima harus memacu pemerintah untuk

bertanggungjawab memberikan fasilitas-fasilitas pendukung yaitu dengan melakukan pemerataan infrastruktur teknologi, perluasan akses publik dalam memperoleh informasi, penyediaan layanan data dapat dipertanggungjawabkan yang didukung dengan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan birokrasi melalui penyediaan sistem tata kelola pemerintahan berbasis Teknologi Informasi (TI).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara memandang perlu dilaksanakannya survei pelayanan publik dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggaraan survei dilakukan pada periode Semester 1 Tahun 2024 dan telah diajukan pada sasaran survei yaitu penerima layanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara. Sebagai tindak lanjut dari survei pelayanan agar didapat *output* yang diperlukan, maka disusunlah pelaporan survei pelayanan ini yang berjudul "Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Semester 1 Tahun 2024".

1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Periode Semester I Tahun 2024 didasari oleh:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Utara Nomor 1 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara.

1.3. Tujuan Survei

Tujuan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat.
- 2) Memberikan rekomendasi sebagai bahan evaluasi, perbaikan maupun pengawasan terhadap pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara.

1.4. Sasaran Penyusunan

Sasaran penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara yaitu sebagai berikut:

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

1.5. Ruang Lingkup

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini memiliki lingkup responden, tempat serta aktivitas layanan tertentu dan khusus menyesuaikan dengan layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara. Adapun responden yang menjadi target pada survei ini yaitu seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara dan masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara dan tidak terbatas pada jumlah responden namun terbatas pada periode diadakannya survei yaitu Semester I Tahun 2024.

Pada lingkup aktivitas pelayanan, survei ini terbatas pada 5 (lima) layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara yaitu (1) Layanan Interaktif (Gangguan Jaringan Internet & Intranet Pemerintah Daerah, Sambungan Baru Internet & Intranet Pemerintah Daerah, Fasilitasi Video Conference, Hosting Sub Domain dan IP Publik, Permintaan email : bengkuluutarakab.go.id), (2) Layanan Keterbukaan Informasi Publik, (3) Layanan Penyiaran LPPL Radio Kharisma Ratus Samban, (4) Layanan Data Statistik, (5) Layanan Tandatanganan Elektronik Lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara

Sementara pada lingkup lokasi (tempat), survei dilaksanakan melalui media kuesioner online, disebarkan secara online dan diisi mandiri oleh masing-masing responden tidak terbatas pada tempat dan waktu selama masa pengumpulan data.

1.6. Manfaat

Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

- 1) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 2) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- 3) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara; dan
- 4) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE PENGOLAHAN DATA

2.1. Pengertian Umum

Survei Kepuasan Masyarakat berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun pengertian dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara telah melakukan survei pelayanan dengan komprehensif dan dilakukan beberapa penyesuaian pertanyaan dengan tetap berpegangan pada unsur-unsur survei sehingga didapat relevansi dengan kondisi organisasi/unit pelayanan.

Unsur- unsur SKM yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 meliputi:

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, keterampilan, 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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

Selanjutnya, terdapat pengertian umum terhadap istilah-istilah yang digunakan pada penyusunan laporan ini yaitu:

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan
- 2) Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 3) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 4) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester), atau minimal 1 (tahun) sekali.
- 6) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 7) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 8) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat

pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

- 9) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- 11) Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD.

2.2 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.2.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian/survei karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan dan analisis data penelitian didasarkan pada suatu metode atau prosedur agar data yang diinginkan dapat terkumpul secara lengkap dari lapangan. Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2.2.1.1. Kuesioner

Pengumpulan data SKM dilakukan dengan kuesioner menggunakan *google form* secara daring dan terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagian I

Bagian I terdiri dari judul kuesioner yaitu “ Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Semester 1 Tahun 2024” dan kalimat pendahuluan.

2) Bagian II

Bagian II terdiri dari kolom pengisian identitas/data reponden yang terdiri dari e-mail, tanggal survei, Jam survei, golongan pekerjaan, pendidikan terakhir, usia, dan jenis kelamin responden. Kuesioner dirancang bersifat anonim sehingga diharapkan

responden tidak ada kekhawatiran untuk menjawab dengan sebenarnya.

3) Bagian III

Bagian III menjabarkan pilihan pelayanan pada masing-masing bidang kerja yang terdiri dari Sekretariat, Bidang Pengelolaan Informasi, Bidang Infrastruktur, Bidang Persandian dan Statistik dengan 5 (lima) jenis layanan yang tersedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara yaitu (1) Layanan Interaktif (Gangguan Jaringan Internet & Intranet Pemerintah Daerah, Sambungan Baru Internet & Intranet Pemerintah Daerah, Fasilitas Video Conference, Hosting Sub Domain dan IP Publik, Permintaan email : bengkuluutarakab.go.id), (2) Layanan Keterbukaan Informasi Publik, (3) Layanan Penyiaran LPPL Radio Kharisma Ratus Samban, (4) Layanan Data Statistik, (5) Layanan Tandatangani Elektronik Lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara. Serta selanjutnya responden mengisi pertanyaan sejumlah 10 (sepuluh) pertanyaan sesuai unsur-unsur yang dinilai dalam SKM.

2.2.1.2. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.2.1.3. Penetapan Jumlah Responden dan Tahapan Pelaksanaan Survei Responden dipilih secara acak (*random sampling*) dengan cakupan wilayah unit pelayanan yaitu Kabupaten Bengkulu Utara. Penetapan target responden, dihitung menggunakan rumus Slovin dengan uraian sebagai berikut :

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden N

= Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; (dalam penentuan sampel ini digunakan e=0,05)

Adapun tahapan pelaksanaan survei dirancang dalam 4 (empat) kegiatan dengan metode dan keluarannya masing-masing. Kegiatan pertama yaitu desain kuesioner dimana dalam kegiatan ini dilakukan penyusunan pertanyaan kuesioner dengan memperhatikan unsur-unsur utama yang menjadi tolak ukur indeks kepuasan masyarakat, serta menentukan jumlah responden dengan rumus Slovin, kegiatan ini dilaksanakan dari tanggal 18 Juli s/d 19 Juli 2024 dengan total pengerjaan 2 (dua) hari kerja. Keluaran yang didapat yaitu instrumen kuesioner elektronik dan jumlah target responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) sampel. Tahapan kegiatan kedua yaitu pengumpulan data yang dilaksanakan pada tanggal 23 Juli s/d 31 Juli 2024, dimana keluaran dari tahap kedua ini adalah terkumpulnya 108 (seratus delapan) respon dari kuesioner elektronik yang disebarkan melalui link Google <https://forms.gle/E8bMbabaqEFUF8QF>

Hasil survei kemudian direkap menggunakan program *Google Spreadsheet* dan didapat hasil survei yang belum diolah.

Tahapan kegiatan ketiga yaitu pengolahan hasil survei yang dilaksanakan dari tanggal 01-08 Agustus 2024 (enam hari kerja), dimana kuesioner yang telah terisi disimpan dalam format program *Microsoft Excel* untuk dilakukan proses *coding* dan *cleaning data* serta dilakukan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat. Setelah data diolah dan didapat indeks kepuasan masyarakat, kegiatan dilanjutkan dengan penyusunan dan pelaporan sebagai tahapan terakhir. Waktu yang diperlukan untuk penyusunan dan pelaporan yaitu tanggal 9-16 Agustus 2024. Rentang waktu yang diperlukan untuk keseluruhan pelaksanaan tahapan yaitu 30 (tiga puluh) hari atau 22 (dua puluh dua) hari kerja. *Timeline* pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini secara ringkas dapat dilihat pada bagan berikut ini.



2.2.1.4. Metode Pengolahan Hasil Survei

Proses pengolahan data hasil survei dilakukan dengan beberapa tahap sebagai berikut:

1) Coding (Kodifikasi data)

Proses kodifikasi dilakukan untuk memberikan kode terhadap identitas responden dari nomor 1 sampai dengan 108 dan memberikan kode 1 sampai 4 untuk respon penilaian per unsur sesuai dengan tingkatan skala likert yang telah ditentukan sebagaimana tercantum dalam

Lampiran III Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2) *Data Cleaning*

Proses ini bertujuan untuk mempersiapkan data dalam bentuk yang siap untuk dianalisis lebih lanjut dengan menghilangkan isian yang tidak sesuai dan memastikan tidak ada kesalahan input.

3) Menghitung jumlah responden yang memberikan respon pada masing-masing unsur pelayanan.

4) Menghitung total nilai persepsi per unsur pelayanan

$$Total\ nilai\ persepsi\ per\ unsur = \sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^n x_{ij}$$

dimana,

x_{ij} = nilai persepsi responden ke - i pada unsur ke - j

5) Menghitung nilai rata-rata persepsi per unsur pelayanan

$$\begin{aligned} & \text{Rata - rata persepsi per unsur (NRR)} \\ &= \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{jumlah respon per unsur}} \end{aligned}$$

6) Menghitung bobot penimbang per unsur

$$Bobot\ penimbang = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10}$$

7) Menghitung nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

$$NRR\ tertimbang\ per\ unsur = NRR \cdot Bobot\ penimbang$$

8) Menghitung Indeks Kepuasan per unsur

$$IKM\ per\ unsur = NRR \cdot 25$$

9) Menghitung Indeks Kepuasan unit pelayanan

$$IKM\ unit\ pelayanan = \sum_{j=1}^m NRR\ tertimbang \cdot 25$$

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1. Persiapan Data

Tahap Persiapan data adalah proses mempersiapkan data mentah sebelum diproses dan dianalisis lebih lanjut. Langkah-langkahnya persiapan data coding, yaitu memasukan setiap hasil survei kedalam tabulasi – tabulasi, Cleaning dan Tahap analisis yaitu melakukan rekapitulasi hasil survei didukung dengan penghitungan dan membuat analisis serta rekomendasi.

3.1.1. Data Coding

Berikut adalah kodifikasi yang digunakan dalam persiapan pengolahan data hasil survei ini:

Uraian	Respon	Kodifikasi
Identitas Responden	Kolom "Timestamp"	ID 1 s.d. 108
Pekerjaan	PNS PPPK Guru honor Honorar Swasta	ASN ASN Non ASN Non ASN Non ASN
Pendidikan	SD SMP SMA D1-DIV S1 S2	SD SMP SMA D-I D-IV S-1 S-2

Usia	(min,max) : (24,57)	Kelompok umur : 20-30 Tahun 31-40 Tahun 41-50 Tahun > 50 Tahun
Respon per unsur	Kualitatif a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Kuantitatif skala likert 1 2 3 4

3.1.2. Data Cleaning

Setelah 108 respon kuesioner terkumpul, perlu dilakukan *cleaning data* agar data mentah hasil survei ini dapat diolah. Dalam persiapan data ini, tidak ada pengurangan atau penghapusan data responden karena seluruh data yang diterima telah valid dan dapat diolah lebih lanjut melalui proses analisis data.

3.2. Analisis Data

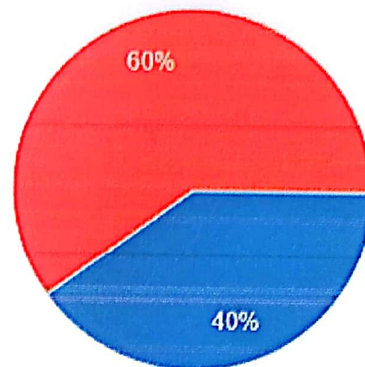
Proses analisis dan pengolahan data dilakukan dengan alat bantu *Microsoft Excel* sesuai dengan metode perhitungan yang telah dijelaskan dalam BAB II Laporan Hasil Survei ini. Adapun output yang dihasilkan adalah IKM per unsur pelayanan dan IKM unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

Mutu Pelayanan	Nilai IKM
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

3.2.1. Profil Responden

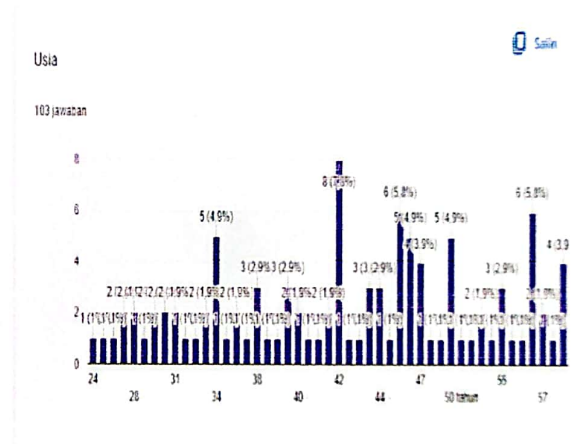
1) Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Laki-laki	63
Perempuan	45
Total	108



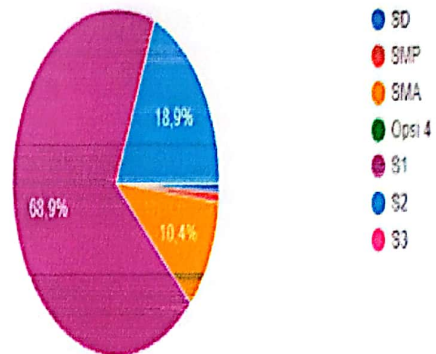
2) Usia

Usia	Jumlah (Orang)
20-30 Tahun	15
31-40 Tahun	52
41-50 Tahun	30
> 50 Tahun	11
Total	108



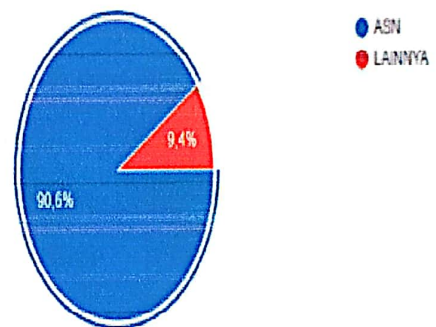
3) Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)
SD dan SMP	2
SMA	13
D-III, D-IV dan S-1	73
S-2	20
Total	108

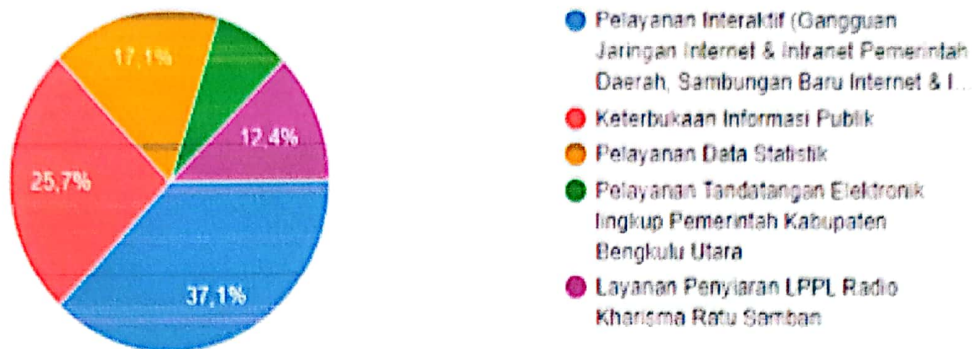


4) Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)
ASN	96
Lainnya	12
Total	108



5) Jenis Layanan yang Paling Sering Digunakan

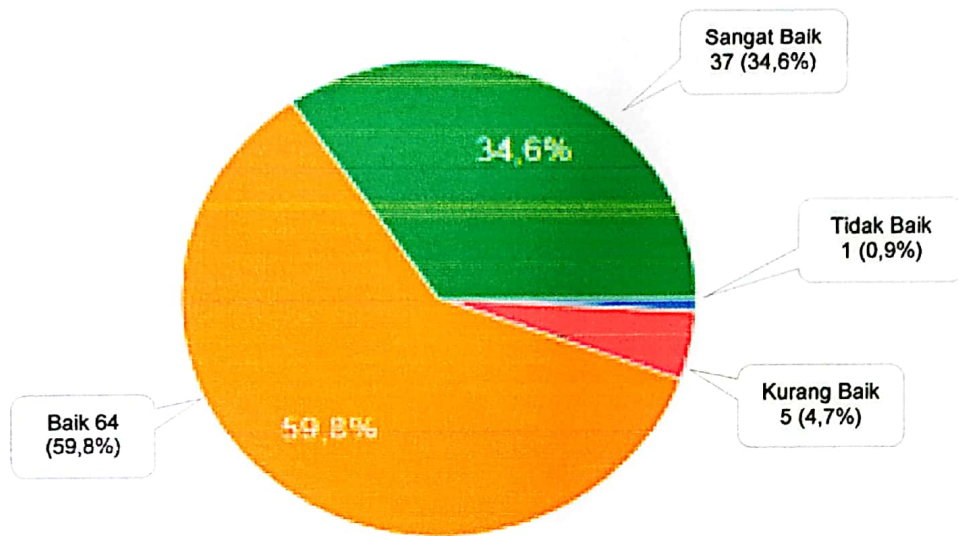


Setiap responden dalam mengisi kuesioner dapat memilih lebih dari satu layanan yang pernah diterima dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara. Gambar di atas menunjukkan sebaran layanan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara. Layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna layanan adalah Keterbukaan Informasi Publik dan Layanan Interaktif (Gangguan Jaringan Internet & Intranet Pemerintah Daerah, Sambungan Baru Internet & Intranet Pemerintah Daerah, Fasilitas Video Conference, Hosting Sub Domain dan IP Publik, Permintaan email : bengkuluutarakab.go.id)

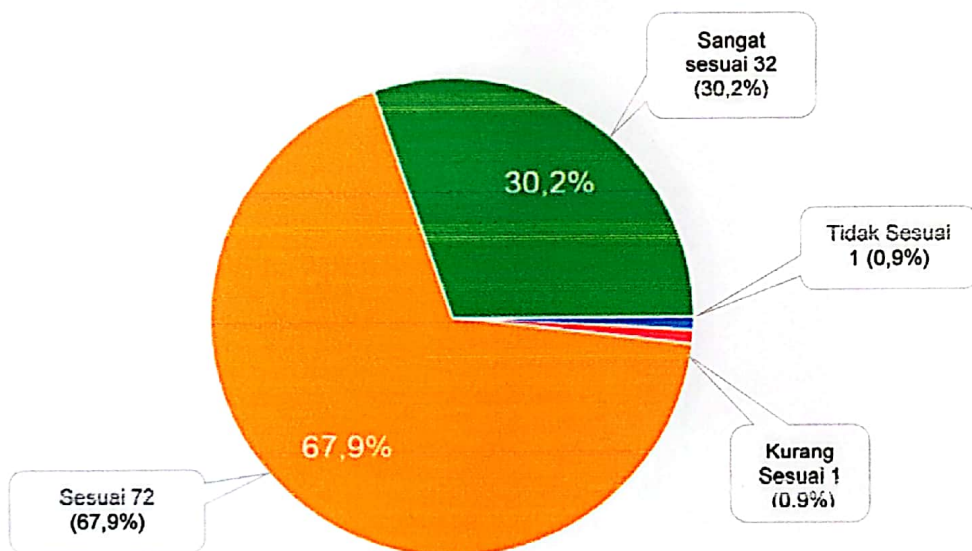
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Penilaian		Jumlah Nilai Unsur	Jumlah Responden	NRR (Nilai Rata-Rata)	IKM per Unsur	Bobot	NRR Tertimbang	IKM
(1)		(2)	(3)	(4) = (2) / (3)	(5) = (4) * 25	(6) = 1/10	(7) = (4) * (6)	(8) = $\sum(7) * 25$
U1	kesesuaian proses layanan dengan jenis pelayanannya	360	108	3,3333	83,33	0,1	0,3333	83,54 (Baik)
U2	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	355	108	3,2870	82,17	0,1	0,3287	
U3	kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	353	108	3,2685	81,71	0,1	0,3268	
U4	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	344	108	3,1851	79,62	0,1	0,3185	
U5	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	389	108	3,6018	90,05	0,1	0,3602	
U6	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	352	108	3,2592	81,48	0,1	0,3259	
U7	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	367	108	3,3981	84,95	0,1	0,3398	
U8	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	361	108	3,3425	83,56	0,1	0,3342	
U9	kualitas sarana dan prasarana	329	108	3,0462	76,16	0,1	0,3046	
U10	penanganan pengaduan pengguna layanan	399	108	3,6944	92,36	0,1	0,3694	

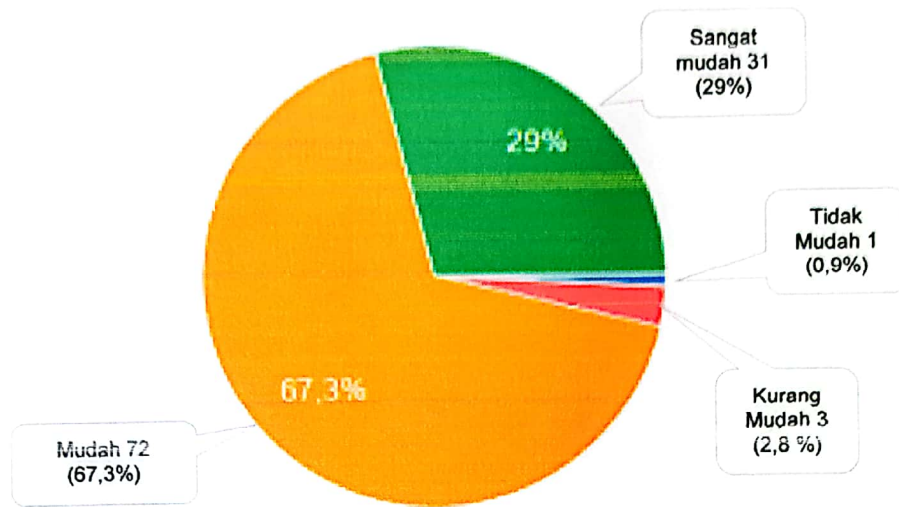
1) Persepsi Pengguna Layanan per Unsur Pelayanan



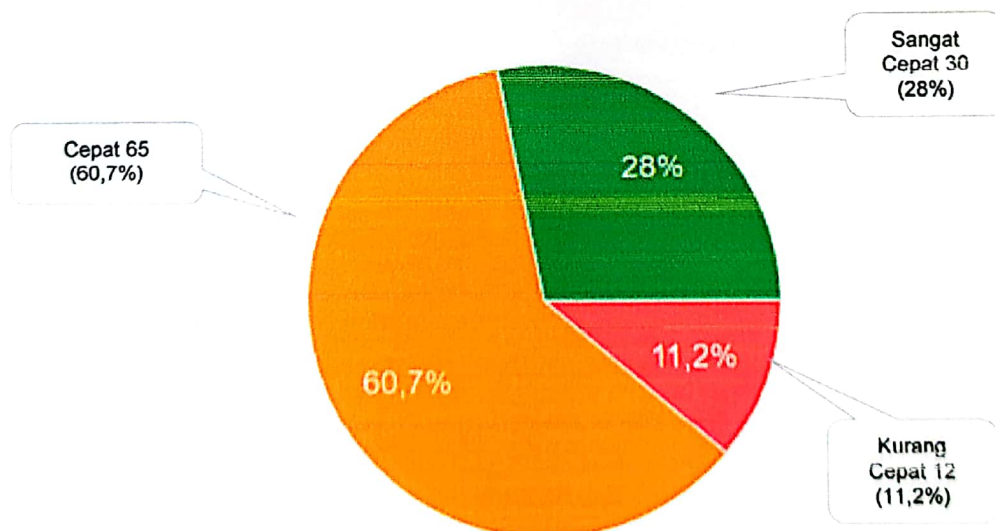
2) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan



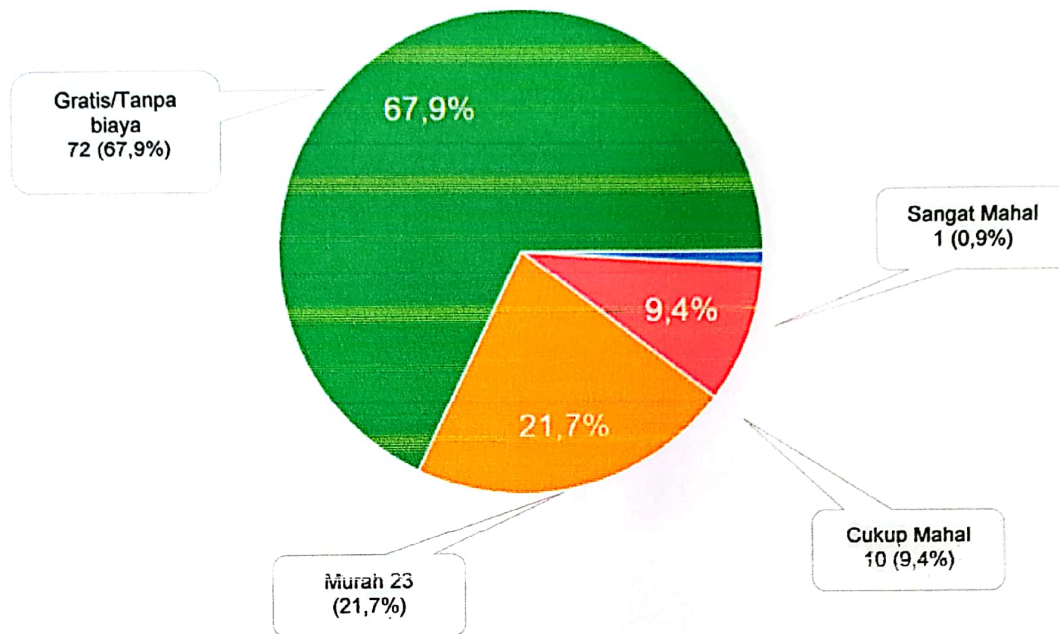
3) Kemudahan Prosedur Pelayanan



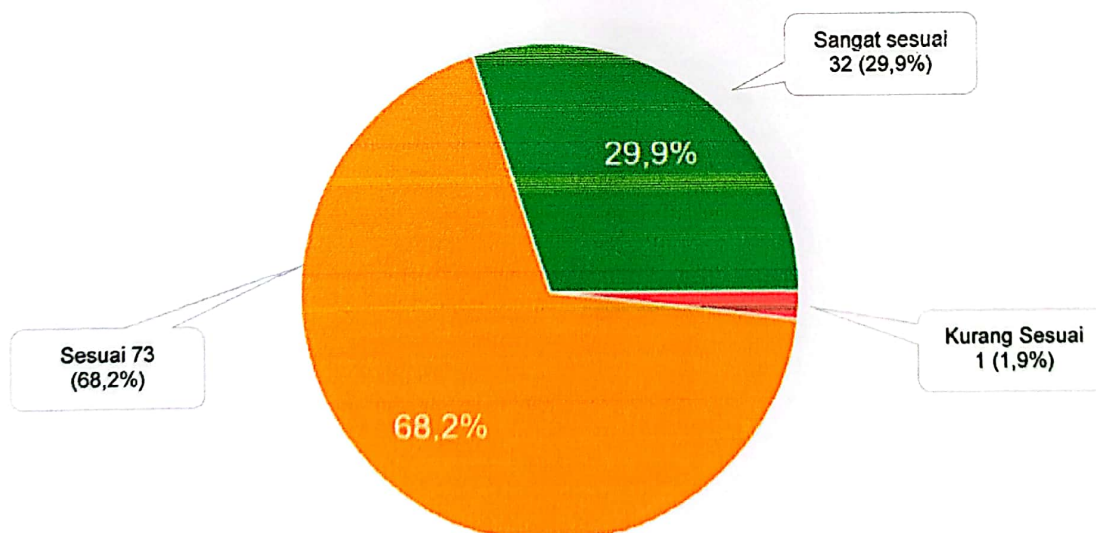
4) Kecepatan Waktu dalam Pemberian Pelayanan



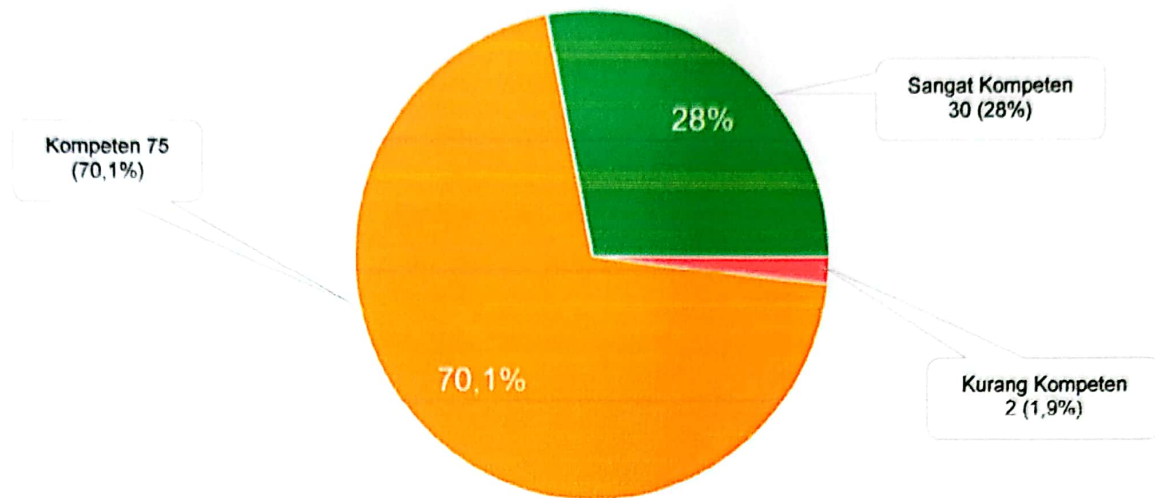
5) Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan



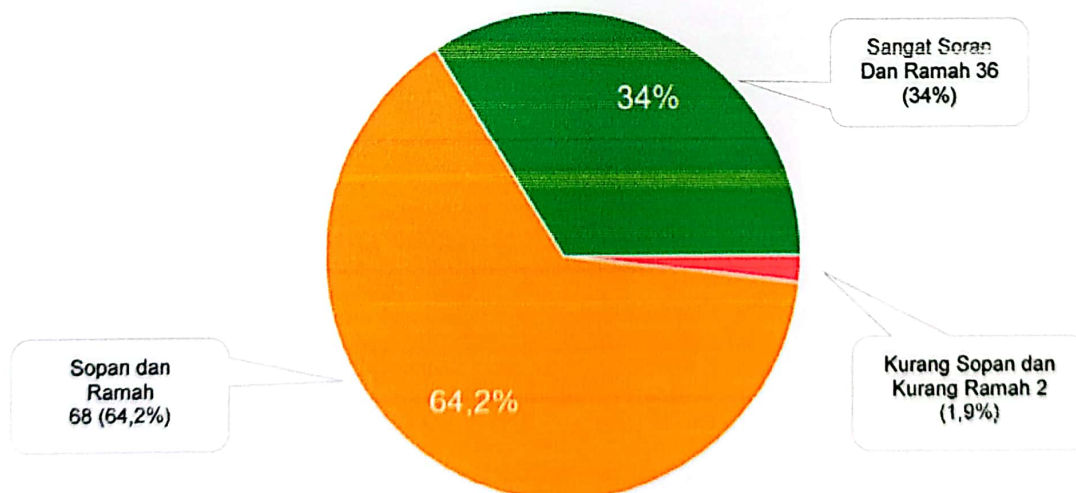
6) Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan



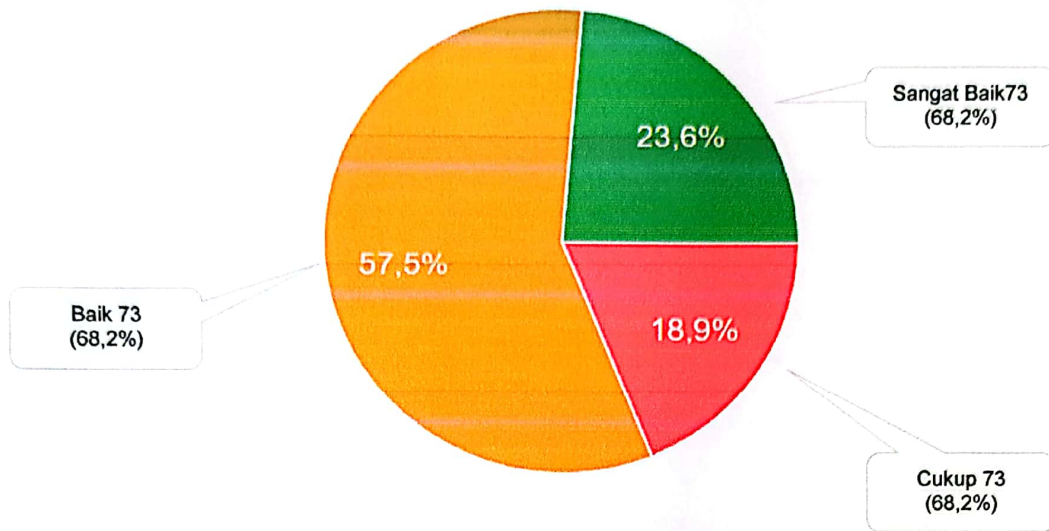
7) Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan



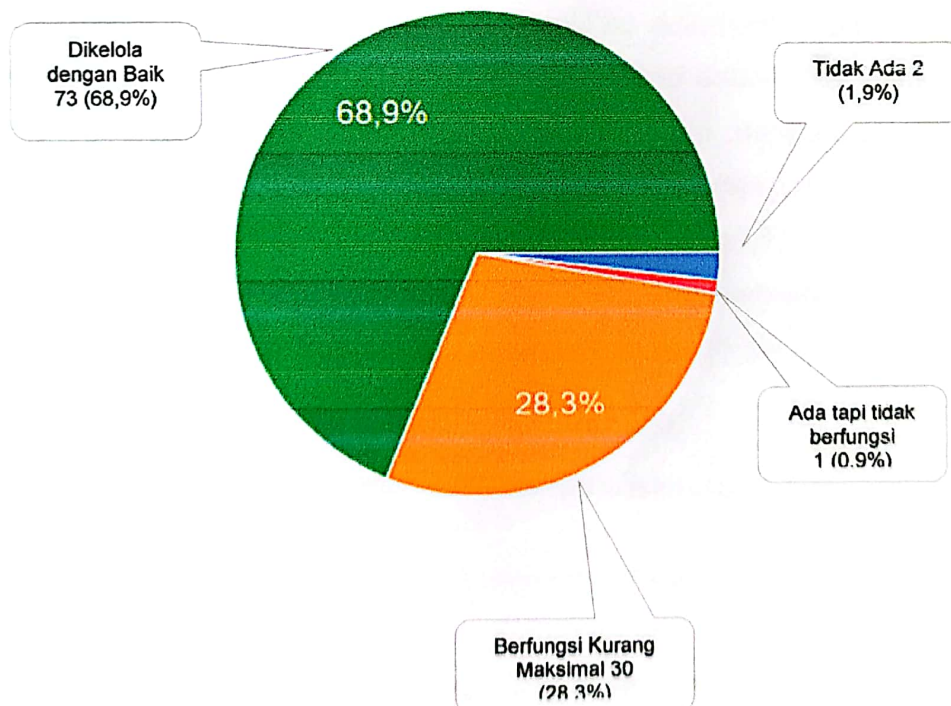
8) Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan



9) Kualitas Sarana dan Prasarana



10) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



BAB IV

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data pada BAB III, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara pada Periode Semester I Tahun 2024 termasuk dalam kategori **Baik** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **83,54**.
- 2) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara mengalami penurunan kategori nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dari periode sebelumnya, namun masih dalam katagori Baik.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan dimulai dari unsur yang paling kecil hasil indeksnya dan dimasukkan dalam prioritas unsur yaitu aspek kualitas sarana dan prasarana, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 06 bulan), jangka menengah (lebih dari 06 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara dijabarkan dalam tabel dan menghasilkan tindak lanjut sebagai berikut:

1. Evaluasi secara regular dari hasil survey SKM.
2. Melengkapi dan meningkatkan kualitas sarana prasarana pendukung sesuai bidang layanan
3. Diperlukan pelatihan/Bimtek Pelayanan Publik kepada *Frontliners*/ petugas layanan secara kontinu.
4. Diperlukan pengarahan terkait peningkatan kemampuan petugas layanan sesuai dengan bidang layanannya, sehingga dapat selesai tepat waktu
5. Mempercepat pelayanan agar lebih memuaskan pengguna layanan.
6. Membuat inovasi agar lebih mempermudah pelayanan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara berkomitmen untuk memperbaiki unsur pelayanan yang memiliki indeks paling rendah yang tertera pada tabel di atas dengan perbaikan jangka pendek.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, meskipun didalam ketentuan peraturan perundang-undangan sudah ditetapkan dengan jelas termasuk organisasi / institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara, maka semua pelayanan dapat dilakukan dengan optimal apabila tersedia sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga kualitas pelayanan dapat pula ditingkatkan.

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 untuk semua pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara, sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar indeks dan tingkat Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan Kinerja dari pelayanan kepada masyarakat pada semester dan tahun berikutnya.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Bengkulu Utara



NIRWAN TOMERI, SH
NIP. 19710624 200604 1 002

Lampiran :

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Semester I Tahun 2024

Izin menyampaikan survey kepuasan masyarakat atas layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Semester I Tahun 2024. Bpk/Ibu yang menerima layanan DISKOMINFO selama periode Januari-Juni 2024 mohon berkenan untuk dapat mengisi link survey dimaksud. Berikut kami sampaikan link survey :

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Semester 1 Tahun 2024

Data Responden

Email

Tanggal Survei*

Jam Survei*

Jenis Kelamin*

Usia

Pendidikan Terakhir*

Pekerjaan*

Instansi/Unit Kerja*

Jenis layanan yang diterima*

- Pelayanan Interaktif (Gangguan Jaringan Internet & Intranet Pemerintah Daerah, Sambungan Baru Internet & Intranet Pemerintah Daerah, Fasilitas Video Conference, Hosting Sub Domain dan IP Publik, Permintaan email : bengkuluutarakab.go.id)
- Keterbukaan Informasi Publik
- Layanan Penyiaran LPPL Radio Kharisma Ratu Samban
- Pelayanan Data Statistik
- Pelayanan Tandatanganan Elektronik lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara

1. Secara Umum / keseluruhan, menurut Saudara bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?*

Kurang Baik

Tidak Baik

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?*

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?*

Tidak mudah

Kurang mudah

Mudah

Sangat mudah

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?*

Tidak cepat

Kurang cepat

Cepat

Sangat cepat

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?*

Sangat mahal / Tidak sesuai

Cukup mahal / Kurang sesuai

Murah / Sesuai

GRATIS / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?*

Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?*

Tidak Kompeten / Tidak Mampu
Kurang Kompeten / kurang mampu
Kompeten / Mampu
Sangat Kompeten / sangat mampu

8. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?*

Tidak sopan dan tidak ramah
kurang sopan dan kurang ramah
Sopan dan ramah
Sangat sopan dan ramah

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?*

Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?*

Tidak ada
Ada tetapi tidak berfungsi
Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti
Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti

Saran, masukan, dan harapan :

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

RESPONDEN (R 1 s/d 108)	PARAMETER									
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10
1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
11	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
17	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
23	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
24	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4
32	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
34	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3
52	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
53	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
56	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
58	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
59	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3
61	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
62	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3

63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
67	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
73	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
90	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
98	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
99	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
106	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
107	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
108	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Jumlah Nilai Per Parameter (JP)	360	355	353	344	389	352	357	361	329	399
---------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Nilai Rata-Rata Per Paremeter/Perunsur	360	355	353	344	389	352	367	361	329	399
NRR Per Unsur (NRR/Responden)	3,33333	3,287037	3,268519	3,185185	3,6019	3,259259	3,398148	3,34259	3,05	3,69444
NRR Tertimbang (NRR Perunsur x 0,1)	0,33333	0,328704	0,326852	0,318519	0,3602	0,325926	0,339815	0,33426	0,3	0,36944

0,1

3,34166667

INDEX KEPUASAN
MASYARAKAT
(IKM)= Jumlah NRR
Tertimbang x 25

83,5417

BAIK

NILAI INDEX Per UNSUR PELAYANAN
NRR Perunsur X 25

Pelayanan secara Umum/Keseluruhan	83,33333
Kesesuaian Persyaratan	82,17593
Kemudahan Prosedur	81,71296
Kecepatan Waktu	79,62963
Kewajaran Biaya/Tarif	90,0463
kesesuaian Produk Pelayanan	81,48148
Kompetensi	84,9537
Perilaku Petugas Pelayanan	83,56481
Kualitas Sarana Pelayanan	76,15741
Penanganan Pengaduan	92,36111

Lampiran:

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu Utara Semester I Tahun 2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BENGKULU UTARA
SEMESTER 1 TAHUN 2024

NILAI IKM

83,54

RESPONDEN

Jumlah : 108

Jenis Kelamin : Lk: 63 Orang
Pr : 45 Orang

Pendidikan : SD 1 Orang
SMP 1 Orang
SMA 13 Orang
S1 73 Orang
S2 20 Orang

Periode Survei : 23 s/d 31 Juli 2024