

LAPORAN SKM
(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)
SEMESTER II
TAHUN 2024



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN DEMAK

Jl. Sultan Hadiwijaya No.4 Demak, Telp. : 0291- 685376/685795
<http://www.dinkominfo.demakkab.go.id> email : dinkominfo@demakkab.go.id

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak pada semester II Tahun 2024. Survei dilakukan pada November - Desember 2024 dengan melibatkan 100 responden untuk memberikan persepsinya. Survey dilakukan selama 40 hari kerja

Hasil survei menunjukkan angka **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II sebesar 90,32** sehingga mutu pelayanan **kategori A** artinya kinerja pelayanan **sangat baik**.

Survei Pelayanan meliputi sembilan unsur yaitu (1) Persyaratan pelayanan hasil survey menunjukkan angka NRR nya 3.56 atau sangat baik. (2) Kemudahan prosedur pelayanan hasil survey menunjukkan angka NRR 3.59 atau sangat baik. (3) Kecepatan waktu pelayanan hasil survey menunjukkan angka NRR 3.56 atau sangat baik. (4) Kewajaran biaya/tarif pelayanan hasil survey menunjukkan angka NRR 3.92 atau sangat baik. (5) kepastian produk layanan hasil survei menunjukkan angka NRR 3.61 atau sangat baik. (6) kompetensi petugas pelayanan menunjukkan angka NRR 3,57 atau sangat baik. (7) perilaku petugas layanan menunjukkan angka NRR 3,54 atau sangat baik. (8) sarana prasarana unit layanan menunjukkan angka NRR 3,62 atau sangat baik. (9) Penanganan pengaduan, menunjukkan angka NRR 3,89 atau sangat baik.

Demak, 23 Desember 2024



Plt. Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Demak

Drs. Umar Surya Suksmana, M.Kom
Pembina Utama Muda
NIP. 197106021992031005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
DAFTAR ISI
RINGKASAN EKSEKUTIF

BAB I	: PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Dasar Hukum	2
	1.3 Sasaran	3
	1.4 Manfaat	4
	1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II	: METODOLOGI SURVEY	
	2.1 Instrumen Survey	5
	2.2 Deskripsi Responden	7
	2.3 Metode Pengumpulan Data dan Analisis	7
	2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	9
	2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III	: HASIL PENGUKURAN	
	3.1 Identitas Responden	11
	3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	13
BAB IV	: REKOMENDASI DAN TINDK LANJUT	
	4.1 Rekomendasi	16
	4.2 Tindak Lanjut	17
BAB V	: PENUTUP	19

LAMPIRAN

Questionnaire

Lampiran hasil Analisis

Surat SKM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan Otonomi Daerah adalah kapasitas daerah dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien serta akuntabel. Dengan demikian upaya peningkatan kapasitas pemerintahan daerah merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah dalam rangka mempercepat proses peningkatan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Target responden dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak meliputi karyawan/karyawati pada OPD, puskesmas dan sekolah. Yang memakai pelayanan yang ada pada Dinkominfo Kabupaten Demak sebanyak 100 responden.

Untuk mengukur kualitas serta evaluasi pelayanan maka perlu diadakannya Survey Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survey ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Ruang lingkup Survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil Survey tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, *website*, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

1.2 Dasar Hukum

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan pemerintah nomer 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang – undang nomer 25 tahun 2009 tentang

pelayanan publik,(lembaran negara RI tahun 2012 nomer 215);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 118/KEP/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Sasaran

Pelaksanaan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat tentunya memiliki sasaran yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui :

1. Tersediannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Harapan atau tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.
3. Dimensi yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan unit pelayanan publik.

1.4 Manfaat

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dapat dimanfaatkan untuk:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.
2. Sebagai bahan/ data untuk evaluasi penyelenggaraan dan penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
3. Mengetahui arah perubahan pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat/ pengguna layanan.

1.5 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat semester II berlangsung pada bulan November sampai dengan Desember 2024 dengan mengedarkan link kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak melalui <https://tinyurl.com/SKM-2024-DINKOMINFO-SMT-2>.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

1.1 Instrumen Survey

Dalam Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.

a. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat peristiwa pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Bentuk jawaban

- Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala 1 - 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, begitu sebaliknya. Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih satu jawaban diantara 4 (empat) pilihan jawaban, sebagai berikut :

JAWABAN	NILAI
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

- Saran, Kritik, dan Kelebihan Pelayanan.

Pada bagian form ini, responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap proses pelayanan di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak.

c. Indikator Penilaian

Pelaksanaan SKM Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak. menggunakan sembilan unsur pelayanan, sembilan indikator pelayanan meliputi :

(1) Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya (U1)

(2) Kemudahan prosedur pelayanan

yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan (U2).

(3) Kecepatan waktu pelayanan

yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (U3)

(4) Kewajaran biaya/tarif unit pelayanan

yaitu kewajaran terhadap besarnya biaya/tarif yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan (U4).

(5) Kesesuaian produk layanan

Yaitu kesesuaian produk layanan yang dihasilkan dengan apa yang tercantum dalam peraturan / ketentuan yang berlaku (U5)

(6) Kompetensi petugas pelayanan

yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat (U6)

(7) Perilaku petugas layanan

yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati (U7).

(8) Sarana prasarana Unit Layanan

Yaitu kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana unit layanan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna.(U8)

(9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan. (U9)

1.2 Deskripsi Responden

Target responden dari Dinas Komunikasi Dan Informatika kab. Demak meliputi Pengguna jasa jaringan intranet, Pengguna layanan Video Conference, Pengguna layanan Data Statistik dan PPID, Pengguna layanan Aduan (SP4N Lapor), Pengguna layanan Permohonan Informasi, Pengguna layanan Fasilitasi RSKW (Podcast/Talkshow, ILM, Iklan Komersil), Pengguna layanan Sertifikat Elektronik (Pendaftaran, Pencabutan, Perubahan Data), Pengguna layanan Subdomain dan Hosting, dll.

1.3 Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil Perhitungan koefisien yang didasarkan pada panduan permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing masing pelayanan. Oleh karna itu, pengolahan data dilakukan dengan cara.

- Membuat scoring atau nilai persepsi untuk setiap alternative jawaban (X) sebagai berikut : alternative nilai '1' diberi nilai tidak puas '2' diberi nilai kurang puas '3' diberi nilai puas '4' diberi nilai sangat puas.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 6 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 17 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{17} = 0,05$$

- b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka dilakukan, maka dilakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor KM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- c. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu table 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{Skor KM unit pelayanan} \times 25$$

d. Nilai persepsi

Nilai persepsi, nilai interval SKM, nilai konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk table ini

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	25.00 – 64.99	D	Buruk
2	2,60-3,06	65.00 – 76.60	C	Cukup
3	3,07-3,53	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3,54-4,00	88.31 – 100	A	Sangat Baik

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1
Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	September 2024	20
2	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2024	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	16 – 23 Desember 2024	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 sd 31 Desember 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Demak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester 1 Tahun 2024, populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak adalah 150 orang. Dalam kurun waktu satu tahun adalah sekitar 300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan table Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM semester 2 Tahun 2024 adalah 103 dari 150 pengguna layanan.

Tabel 2.2

Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1. Identitas Responden

a. Pendidikan



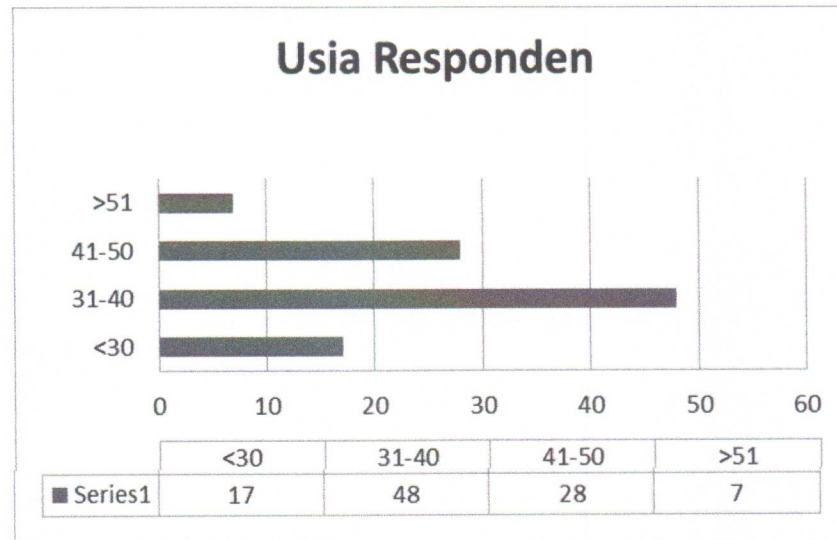
100 responden pendidikan terakhir yang ditamatkan mayoritas responden adalah Sarjana Muda / S1 sebanyak 64 Orang, urutan selanjutnya responden yang pendidikan S2 sebanyak 26 Orang. Kemudian urutan ketiga responden berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 10 Orang. Sementara belum ada responden berpendidikan SD,SMP dan D1/D3.

b. Pekerjaan



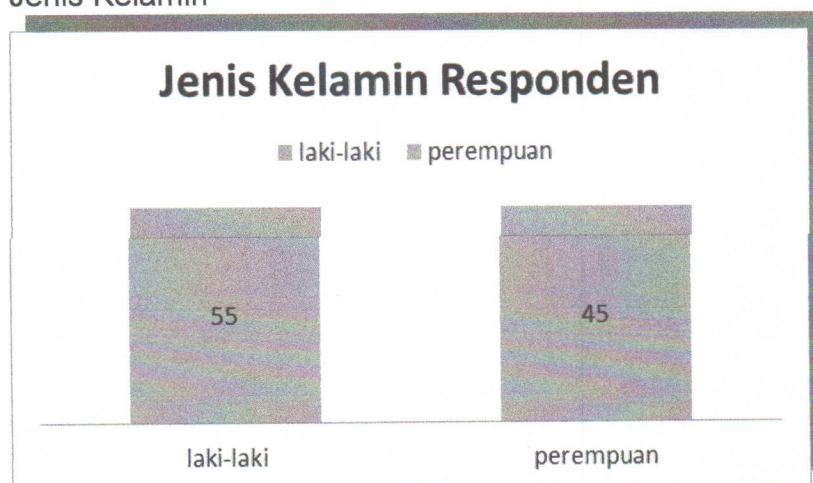
Jenis pekerjaan didominasi PNS, yakni Pegawai Negeri Sipil. Hal ini dikarenakan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak merupakan pelayanan yang bersifat administratif koordinasi dengan SKPD, UPTD/ UPTB, Kantor, dan sedikit klien dari pemohon ijin swasta.

c. Usia Responden



Usia responden, sangat bervariasi. Mayoritas responden berusia 31 sampai 50 tahun.

d. Jenis Kelamin



Jenis kelamin responden hampir sama antara responden berjenis kelamin laki-laki dan responden berjenis kelamin perempuan.

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2024 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah nilai rata2 dari hasil IKM Semester I (90.28) dan Semester II (90.37). Jadi untuk IKM Tahun 2024 $\frac{90,28 + 90,37}{2} = \frac{180,65}{2} = \mathbf{90,325}$

Mutu pelayanan A Kinerja pelayanan sangat baik. Adapun hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur pelayanan dapat kita lihat pada tabel berikut ini.

Table 3.1
Nilai IKM Per Unsur pelayanan

No	Unsur	Rata-Rata Harapan	Katagori Mutu Layanan
1.	Persyaratan pelayanan	3,56	Sangat Baik
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,59	Sangat baik
3.	Kecepatan waktu layanan	3,56	Sangat baik
4.	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,92	Sangat baik
5.	Kepastian produk layanan	3,61	Sangat baik
6.	Kompetensi petugas layanan	3,57	Sangat Baik
7.	Perilaku petugas layanan	3,54	Sangat Baik
8.	Kualitas sarana dan prasarana unit layanan	3,62	Sangat baik
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,89	Sangat baik

Persyaratan pelayanan hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,56 atau sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak memberikan informasi secara jelas dan rinci tentang persyaratan apa saja yang harus dicukupi sehingga pengguna layanan tidak merasa kesulitan, dengan persyaratan yang lebih sederhana, cepat, tepat.

Kemudahan prosedur pelayanan hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,59 atau sangat baik. Kemudahan prosedur pelayanan berkaitan erat dengan instruksi tertulis yang sudah dibakukan dalam SOP.

Ketepatan waktu pelayanan hasil survey unsur ini adalah 3,56 atau sangat baik. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan yang merupakan hak dari pengguna layanan.

Kewajaran biaya/tarif pelayanan hasil survey menunjukkan nilai 3,92 atau sangat baik. Dalam seluruh layanan yang diberikan, tidak membebankan biaya sedikitpun kepada pengguna layanan.

Hasil survey kepastian produk layanan mendapatkan 3,61 atau sangat baik. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Hasil survey Kompetensi petugas pelayanan 3,57 atau sangat baik. Hasil survey menunjukan peningkatan dari tahun sebelumnya, ini dikarenakan upaya dari Dinas yang selalu merencanakan peningkatan SDM dari tahun ke tahun namun kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman perlu ditingkatkan lagi. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai

dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan

Perilaku petugas layanan dalam hal ini merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sopan dan ramah, berpenampilan rapi sehingga unsur ini masuk kategori sangat baik dengan nilai 3,54.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, setiap pengaduan ditampung oleh petugas pengaduan kemudian tim berkoordinasi untuk menangani aduan pelanggan, sehingga pimpinan bisa mengambil kebijakan berkenaan dengan aduan pelanggan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM yang menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan sangat baik dengan nilai 3,89.

Sarana prasarana layanan telah cukup untuk memberikan pelayanan yang prima kepada klien seperti software dan hard ware meski perlu ditingkatkan, berkategori sangat baik dengan nilai 3,62.

BAB IV

REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

4.2 Rekomendasi

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,89. Dari unsur layanan lainnya tertinggi kedua yaitu biaya pelayanan dengan nilai 3,92. Selanjutnya nilai tinggi berikutnya adalah pada unsur kepastian produk layanan dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,62.
2. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur perilaku petugas dengan nilai 3,54. Selanjutnya persyaratan pelayanan mendapatkan dan prosedur pelayanan dengan nilai 3,56.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sebagai berikut :

1. Perilaku petugas dirasakan masih kurang pengguna layanan. Dinas Komunikasi dan Informatika sudah berupaya meningkatkan dan mendidik petugas yang ada, tapi seiring dengan adanya pergantian personil petugas perlu diadakan bimtek lagi untuk petugas-petugas baru agar dapat meningkatkan perilaku yang baik dalam melayani aduan masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan juga masih menjadi masalah bagi pengguna layanan maka dari itu perlu evaluasi dan dalam menerapkan persyaratan pelayanan.
3. Prosedur layanan yang terlalu lama juga menjadi masalah bagi pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hal utama yang menjadi perhatian pada Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Demak adalah memmpertahankan dan selalu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan pada semua indikator pelayanan terutama pada 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki nilai rata – rata terendah, yaitu : prilaku petugas, persyaratan pelayanan dan prosedur layanan. Namun demikian kondisi kualitas pelayanan Dinkominfo Kabupaten Demak pada Semester II tahun 2024, berdasarkan publik kepuasan masyarakat dinilai sudah sangat memuaskan. Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Perilaku petugas layanan	Dilakukan pembinaan pegawai dan peningkatan SDM	Tahun 2025	Koordinator Dinkominfo
2.	Persyaratan pelayanan	Persyaratan pelayanan disesuaikan dengan perbup yang ada tahun 2025	Tahun 2025	Koordinator Dinkominfo
3.	Prosedur pelayanan	Melakukan updating Standar Pelayanan dan SOP untuk mempermudah prosedur layanan	Tahun 2025	Koordinator Dinkominfo
		Melakukan evaluasi	Tahun	Koordinator

		secara berkala terhadap prosedur layanan yang telah dilaksanakan	2025	Dinkominfo
4.	Kualitas sarana dan prasarana unit layanan	Peningkatan sarana dan prasarana unit layanan	Tahun 2025	Koordinator Dinkominfo

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak periode Semester II Tahun 2024, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak dan pengisiannya melalui alamat <https://tinyurl.com/SKM-2024-DINKOMINFO-SMT-2>.
2. Jenis pelayanan Dinkominfo diantaranya Pelayanan jasa jaringan intranet, Pelayanan Video Conference, Pelayanan Data Statistik dan PPID, Pelayanan Aduan (SP4N Lapor), Pelayanan Permohonan Informasi, Pelayanan Fasilitas RSKW (Podcast/Talkshow, ILM, Iklan Komersil), Pelayanan Sertifikat Elektronik (Pendaftaran, Pencabutan, Perubahan Data), Pelayanan Subdomain dan Hosting.
3. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur tertinggi yaitu penanganan pengaduan, biaya pelayanan dan kepastian produk jenis layanan
4. Unsur yang akan dioptimalkan agar dapat meningkatkan predikat kinerja unit layanan yaitu perilaku petugas, persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan.
5. Adanya peningkatan sarana dan prasarana unit layanan.
6. Hasil survey yang selama ini sudah dicapai agar bisa dipertahankan.
7. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 90,32.

Tersusunnya Laporan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak pada khususnya dan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada umumnya untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan publik.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2024**

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

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ Lainnya.....
Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yg diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2024**

No	Pendidikan							Pekerjaan					Usia	Jenis		Unsur Layanan									IKM
	TS	SD	SMP	SLTA	D1/2/3	S1	S2	Pelajar/ ar/	PNS/ TNI/	Swast a	Wira swas	lainny a		Laki- laki	Pere mpua	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1							1					1	29	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2						1					1		41	1		3	3	4	4	3	3	3	3	4	
3							1		1				47	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4						1						1	32	1		4	3	3	4	3	3	3	3	4	
5						1			1				31	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6						1			1				35		1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
7						1						1	32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8				1					1				43	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9						1						1	42	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10						1			1				31	1		4	3	4	4	4	4	4	3	4	
11						1						1	34		1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12						1						1	36	1		4	3	3	4	4	3	3	3	4	
13						1						1	37	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14						1						1	28	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15						1						1	34	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16						1						1	27		1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
17						1						1	34	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18						1				1			31	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19				1					1				42	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20						1						1	29		1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21				1								1	42	1		3	3	4	4	3	4	4	4	4	
22						1						1	26		1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
23						1			1				36		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24							1		1				43	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25						1						1	36		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26						1						1	30		1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
27						1			1				37		1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28						1			1				29	1		3	3	3	3	3	3	3	3	4	
29						1						1	35	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30						1			1				32		1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31						1			1				36		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32							1		1				43	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33						1						1	36		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34						1						1	30		1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
35						1			1				37		1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36						1			1				29	1		3	3	3	3	3	3	3	3	4	
37						1						1	35	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38							1		1				43		1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
39							1		1				45	1		4	4	4	4	3	4	4	4	4	
40				1					1				47	1		4	4	4	4	4	4	4	3	4	
41				1								1	45	1		3	4	4	4	3	3	4	4	4	
42							1		1				32		1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
43						1			1				35		1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
44							1		1				36	1		4	4	4	4	4	4	4	3	4	
45						1				1			28	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46						1			1				43		1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
47						1			1				44		1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
48						1						1	36		1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
49						1						1	27		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50						1						1	30	1		3	3	4	4	4	4	3	3	4	
51							1		1				36	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52						1				1			27	1		4	3	3	4	4	3	3	3	4	
53							1		1				56	1		3	3	4	4	4	3	3	4	4	
54							1		1				53		1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
55							1		1				44	1		3	4	3	4	3	3	3	3	4	
56							1		1				52	1		3	3	4	4	4	3	4	4	4	
57							1				1		29	1		4	3	4	4	4	3	3	4	4	
58							1		1				50	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59						1			1				44		1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
60						1			1				45		1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
61							1		1				35	1		4	4	3	4	4	4	4	3	4	
62							1		1				54	1		3	3	4	4	3	4	3	3	4	

No	Pendidikan							Pekerjaan					Usia	Jenis		Unsur Layanan									IKM
	TS	SD	SMP	SLTA	D1/ 2/3	S1	S2	Pelajar/ TNI/	PNS/ TNI/	Swasta	Wiraswasta	Lainnya		Laki-laki	Perempua	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
63						1				1			36		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64						1			1				47	1		3	4	3	4	4	4	4	4	4	
65							1		1				44		1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
66						1				1			32	1		3	4	4	4	4	3	4	4	4	
67						1			1				40	1		3	4	4	4	3	3	4	4	4	
68						1					1		36	1		4	3	3	4	4	4	3	3	4	
69				1					1				45	1		4	4	4	4	4	4	3	4	4	
70						1			1				42	1		3	4	3	3	3	4	3	4	4	
71						1					1		32		1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
72						1					1		47		1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
73							1		1				32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74							1				1		40		1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
75						1				1			35	1		3	3	3	4	4	4	3	4	3	
76				1					1				32	1		3	4	3	4	3	3	4	4	3	
77						1			1				38	1		4	3	4	4	3	3	4	3	4	
78				1					1				36		1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
79				1					1				29	1		4	3	3	4	3	4	3	4	4	
80							1		1				28		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81							1		1				53	1		4	4	3	4	3	4	3	3	4	
82						1			1				48	1		3	4	4	4	4	3	4	4	4	
83							1		1				52		1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
84						1						1	32		1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
85						1			1				34	1		3	3	4	4	4	4	3	3	4	
86						1						1	41	1		4	4	3	4	4	4	3	4	3	
87							1		1				40		1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
88				1						1			32		1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
89						1			1				47		1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
90						1			1				32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91							1		1				33		1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
92							1		1				37	1		4	4	3	4	4	4	3	4	3	
93						1			1				35		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94						1			1				43		1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
95						1			1				32		1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
96						1			1				41	1		4	4	3	4	4	3	4	4	4	
97						1			1				30		1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
98						1						1	32		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99						1			1				42	1		4	4	4	4	4	3	3	4	4	
100						1			1				36	1		4	4	4	4	4	4	4	3	4	
JML	0	0	0	10	0	64	26	0	60	7	6	27		55	45	356	359	356	392	361	357	354	362	389	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi																3,56	3,59	3,56	3,92	3,61	3,57	3,54	3,62	3,89	
NRR tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0.11																0,39	0,39	0,39	0,43	0,40	0,39	0,39	0,40	0,43	3,61
IKM Unit Pelayanan																									90,37
Kategori Mutu Pelayanan																									A
Kinerja																									SANGAT BAIK

Kategori

- Sangat : A (88,31 - 100,00)
- Baik : B (76,61 - 88,30)
- Cukup : C (65,00 - 76,60)
- Buruk : D (25,00 - 64,99)



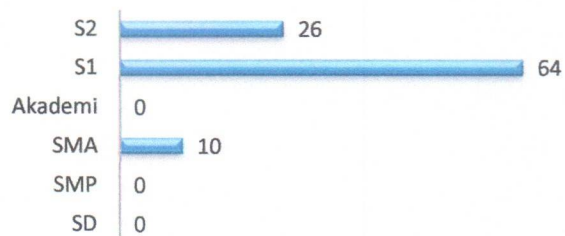
Plt. KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN DEMAK

Drs. UMAR SURYA SUKSMANA, M.Kom
Pembina Utama Muda
NIP. 197106021992031005

TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN

SD	0
SMP	0
SMA	10
Akademi	0
S1	64
S2	26

Tingkat Pendidikan Responden

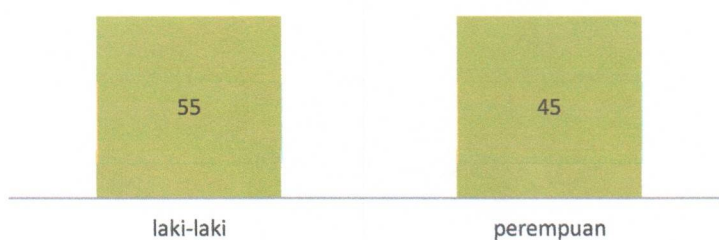


JENIS KELAMIN

laki-laki	55
perempuan	45

Jenis Kelamin Responden

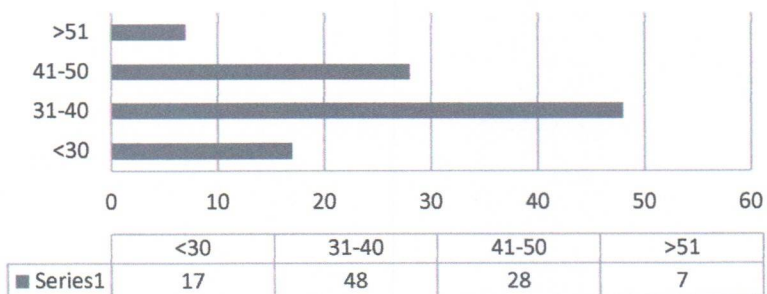
■ laki-laki ■ perempuan



RATA RATA UMUR

<30	17
31-40	48
41-50	28
>51	7

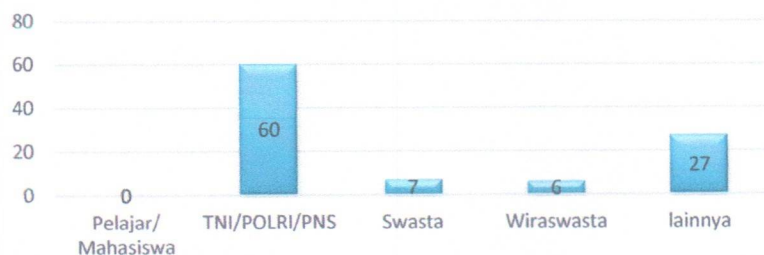
Usia Responden



PEKERJAAN RESPONDEN

Pelajar/ Mahasiswa	0
TNI/POLRI/PNS	60
Swasta	7
Wiraswasta	6
lainnya	27

Pekerjaan Responden



TINGKAT PELAYANAN

Persyaratan pelayanan	3,56
Kemudahan prosedur pelayanan	3,59
Ketepatan waktu pelayanan	3,56
Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,92
Kepastian produk layanan	3,61
Kompetensi petugas pelayanan	3,57
Perilaku petugas layanan	3,54
Kualitas sarana dan prasarana unit layanan	3,62
Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,89

