

LAPORAN SKM
(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)
SEMESTER I
TAHUN 2021



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN DEMAK

Jl. Sultan Hadijaya No.4 Demak, Telp. : 0291- 685376/685795
<http://www.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 I tahun 2021. Survei dilakukan pada Mei 2021 dengan melibatkan 100 responden untuk memberikan persepsinya. Survey dilakukan selama satu minggu (minggu terakhir bulan Mei 2021).

Hasil survei menunjukkan angka **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,17** 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 3.43 atau baik. (2) Kemudahan prosedur pelayanan hasil survey menunjukkan angka NRR 3.59 atau sangat baik. (3) Kecepatan waktu pelayanan hasil survey menunjukkan angka NRR 3.64 atau sangat baik. (4) Kewajaran biaya/tarif pelayanan hasil survey menunjukkan angka NRR 3.86 atau sangat baik. (5) kepastian produk layanan hasil survei menunjukkan angka NRR 3.66 atau sangat baik. (6) kompetensi petugas pelayanan menunjukkan angka NRR 3,51 atau baik. (7) perilaku petugas layanan menunjukkan angka NRR 3,6 atau sangat baik. (8) sarana prasarana unit layanan menunjukkan angka NRR 3,68 atau sangat baik. (9) Penanganan pengaduan, menunjukkan angka NRR 3,82 atau sangat baik.

Demak, Juni 2021

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN DEMAK



Dra. ENDAH CAHYA RINI, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19680903 199302 2 001

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	3
	1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II	: METODOLOGI SURVEY	
	2.1 Instrumen Survey	4
	2.2 Deskripsi Responden	6
	2.3 Metode Pengumpulan Dta dan Analisis	6
BAB III	: HASIL PENGUKURAN	
	3.1 Identitas Responden	8
	3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV	: REKOMENDASI DAN TINDK LANJUT	
	4.1 Rekomendasi	12
	4.2 Tindak Lanjut	12
BAB V	: PENUTUP	13

LAMPIRAN

Questionaire

Lampiran hasil Analisis

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 Kabupaen Demak meliputi karyawan/karyawati pada OPD, puskesmas dan sekolah. Yang memakai pelayanan jaringan intranet dan SIM gaji. Khususnya bendahara pengeluaran/ gaji yang 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 I berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Juni 2021 dengan mengedarkan link kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak melalui <https://forms.gle/hTxCnmDn2rNnZjnZ8>.

BAB II METODOLOGI SURVEY

2.1 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 penilainnya 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)

2.2 Deskripsi Responden

Target responden dari Dinas Komunikasi Dan Informatika kab. Demak meliputi klien ijin menara telekomunikasi. Pengguna jasa jaringan intranet, pemohon ijin rekom tower dan PPID.

2.3 Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil Perhitungan kosioner 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 degan 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:

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

- 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 antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

- d. Nilai persepsi

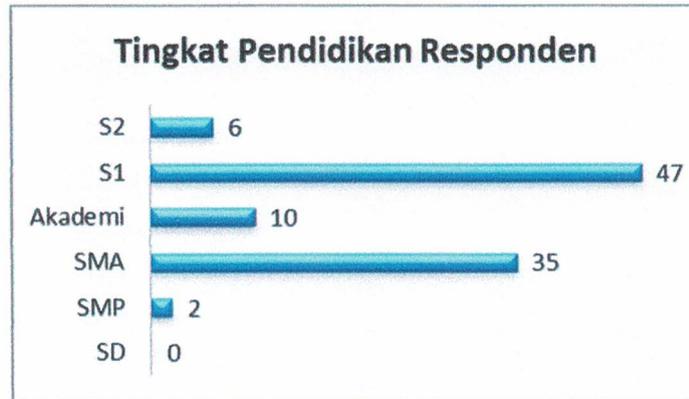
Nilai persepsi, nilai interfal SKM, nilai konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang ditujukan dalam bentuk tabel b

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

BAB III HASIL PENGUKURAN

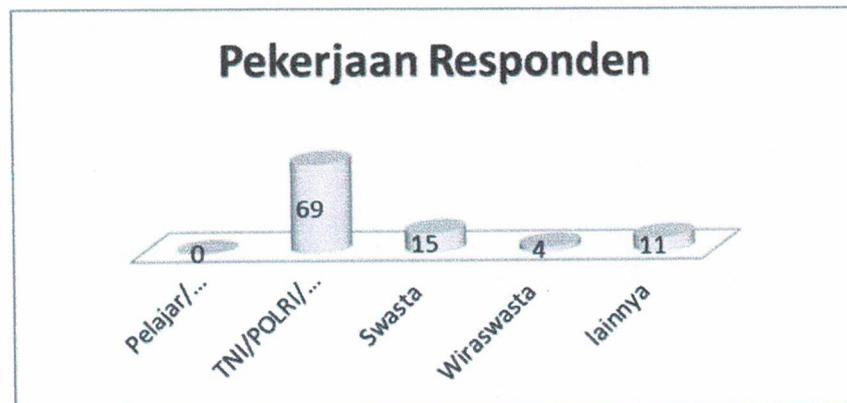
3.1. Identitas Responden

a. Pendidikan



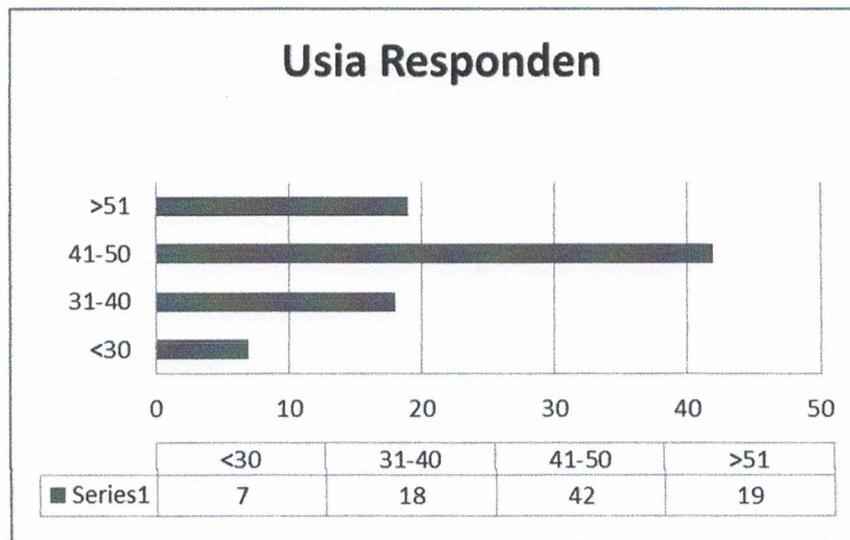
Seratus responden pendidikan terakhir yang ditamatkan mayoritas responden adalah Sarjana Muda / S1

b. Pekerjaan



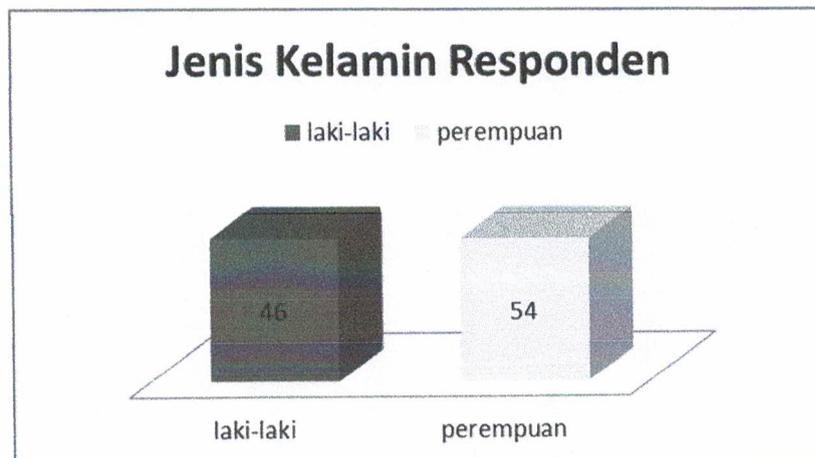
Jenis pekerjaan didominasi PNS, yakni Pegawai Negeri Sipil. Hal ini dikarenakan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak merupakan pelayanan yang bersifat administratif koordinasi dengan SKPD, UPTD/ UPTB, Kantor, dan sedikit klien dari pemohon ijin swasta.

c. Usia Responden



Usia responden, sangat bervariasi. Mayoritas responden berusia 41 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 2021 indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 90,17 Mutu pelayanan A Kinerja pelayanan sangat baik. Adapun hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur pelayanan dapat kita lihat pada tabel berikut ini.

No	Unsur	Rata-Rata Harapan	Katagori Mutu Layanan
1.	Persyaratan pelayanan	3,43	Baik
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,59	Sangat baik
3.	Kecepatan waktu layanan	3,64	Sangat baik
4.	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,86	Sangat baik
5.	Kepastian produk layanan	3,66	Sangat baik
6.	Kompetensi petugas layanan	3,51	Baik
7.	Perilaku petugas layanan	3,6	Sangat Baik
8.	Kualitas sarana dan prasarana unit layanan	3,68	Sangat baik
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,82	Sangat baik

Persyaratan pelayanan hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,43 atau 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, namun masih perlu ditingkatkan 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 3,64 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 3,86 atau sangat baik. Dalam seluruh layanan yang diberikan, tidak membebankan biaya sedikitpun kepada pengguna layanan.

Hasil survey kepastian produk layanan mendapatkan 3,66 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 3,51 atau baik, namun kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman perlu ditingkatkan. 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 baik dengan nilai 3,6.

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 3,82.

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 3,68.

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. Masing – masing unsur pelayanan rata-rata mengalami peningkatan dan sudah sangat baik dari tahun ke tahun, tapi masih perlu adanya peningkatan untuk mencapai kinerja yang lebih baik
2. Masih Perlu adanya peningkatan persyaratan pelayanan dan kompetensi petugas.
3. Kegiatan penyusunan SKM harus terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.2 Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi diatas adalah sebagai berikut.

1. Menumbuhkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara penyederhanaan persyaratan.
2. Sosialisasi alur dalam memberikan saran dan pengaduan dengan dijamin kerahasiaan identitas pengguna layanan.
3. Mengirimkan pegawai untuk kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
4. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak Kabupaten Demak 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://forms.gle/hTxCnmDn2rNnZjnZ8>.
2. Diperlukan upaya menumbuhkan inovasi – inovasi dalam pelayanan publik yang efisien, terjangkau dan cepat.
3. Dibutuhkan upaya peningkatan kompetensi bagi petugas pelayanan.
4. Hasil SKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 90,17.

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.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2021

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

No	Pendidikan						Pekerjaan					Usia	Jenis		Unsur Layanan									IKM	
	TS	SD	SMP	SLTA	D1/2/3	S1	S2	Pelajar/	PNS /	Swasta	Wiraswas		lainnya	Laki-laki	Perempua	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
63						1			1				23	1		3	4	4	4	4	4	3	4	4	
64						1			1				47	1		3	4	3	4	4	4	4	4	4	
65				1					1				42		1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
66				1						1			31	1		3	4	4	3	4	3	4	4	4	
67					1				1				40	1		3	4	4	4	3	3	4	4	4	
68					1						1		47	1		4	3	3	4	3	4	3	3	3	
69				1					1				45	1		4	4	4	4	4	4	3	4	4	
70						1			1				45	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				44		1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
74				1							1		52		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				47	1		3	4	3	4	3	3	4	4	3	
77						1			1				41	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	3	4	
80					1				1				52		1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
81				1					1				53	1		4	4	3	4	3	4	4	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				53		1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
85						1			1				50	1		3	3	4	4	4	4	3	3	4	
86				1					1				47	1		4	4	3	4	4	4	3	4	3	
87				1					1				45		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	3	3	3	4	
90						1			1				32		1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
91						1							32		1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
92							1		1				47	1		4	4	3	4	4	4	3	4	3	
93				1					1				40		1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
94						1							41		1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
95						1			1				37		1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
96						1			1				35	1		4	4	3	3	4	3	4	3	4	
97						1			1				52		1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
98						1			1				41		1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
99						1			1				30		1	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
100						1				1			32	1		4	3	3	4	4	4	4	3	4	
JML	0	0	2	35	10	47	6	0	69	15	4	11		46	54	343	359	364	386	366	351	360	368	382	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi																3,43	3,59	3,64	3,86	3,66	3,51	3,60	3,68	3,82	
NRR tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0.11																0,38	0,39	0,40	0,42	0,40	0,39	0,40	0,40	0,42	3,61
IKM Unit Pelayanan																									90,17
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)

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN DEMAK

[Signature]
Dra. ENDAH CAHYA RINI, MM
Pembina Utama Muda
NIP.19660903 199302 2 001

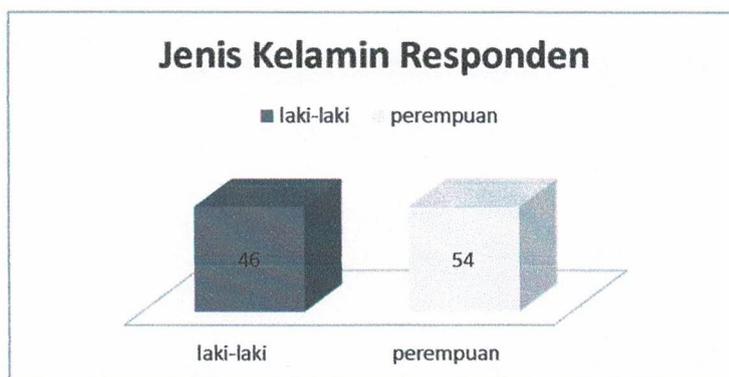
PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINKOMINFO

TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN

SD	0
SMP	2
SMA	35
Akademi	10
S1	47
S2	6

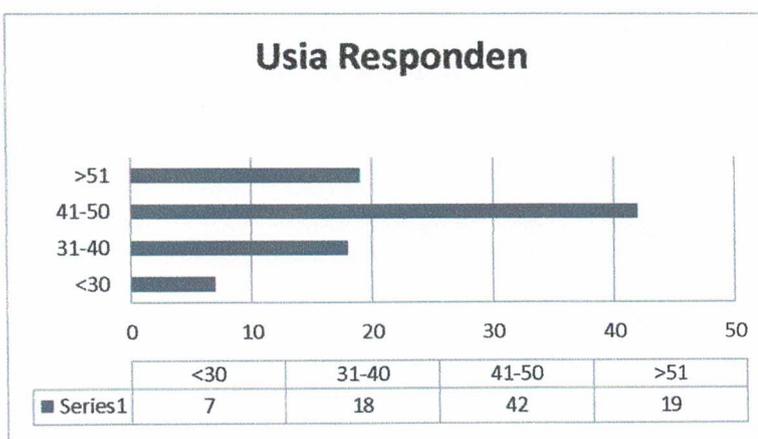


laki-laki	46
perempuan	54



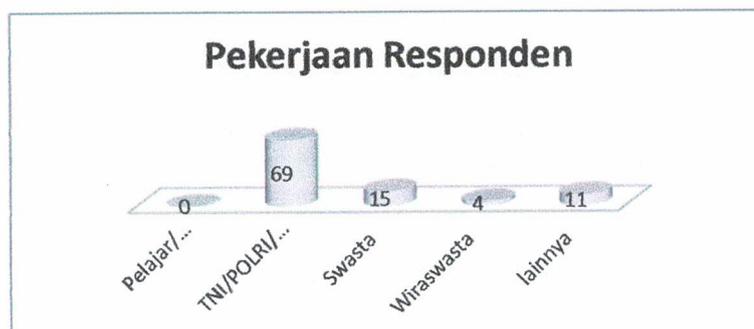
RATA RATA UMUR

<30	7
31-40	18
41-50	42
>51	19



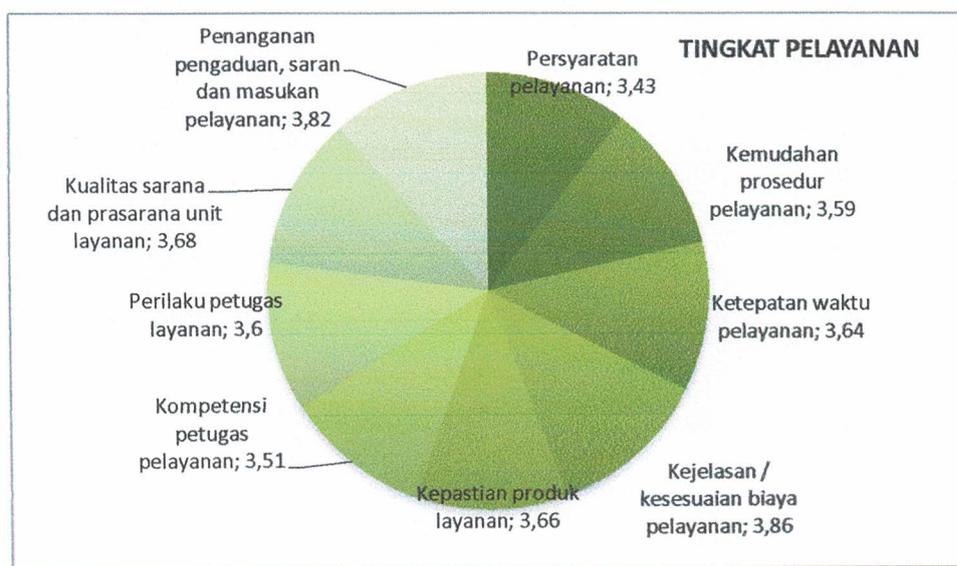
PEKERJAAN RESPONDEN

Pelajar/ Mahasiswa	0
TNI/POLRI/PNS	69
Swasta	15
Wiraswasta	4
lainnya	11



TINGKAT PELAYANAN

Persyaratan pelayanan	3,43
Kemudahan prosedur pelayanan	3,59
Ketepatan waktu pelayanan	3,64
Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,86
Kepastian produk layanan	3,66
Kompetensi petugas pelayanan	3,51
Perilaku petugas layanan	3,6
Kualitas sarana dan prasarana unit layanan	3,68
Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,82



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2020**

Tanggal Suervei :

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 WIRAUUSAHA

Lainnya.....

Jenis Layanan yang diterima :

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

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan.	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	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

	P*)
6. bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada	1
b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DEMAKTAHUN 2020

Bapak/ibu yang terhormat, terima kasih sudah bersedia mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk keperluan internal dan dimaksudkan untuk melihat Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak. Mengingat pentingnya data dari kuesioner ini, diharapkan Bapak/Ibu mengisinya dengan benar dan jujur sesuai dengan kondisi saat ini. Kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu dan rekapitulasi kuesioner tidak akan mencantumkan data diri Bapak/Ibu sekalian

* Required

Tanggal Survey *

Date

hh/bb/tttt



Jam Survey *

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00