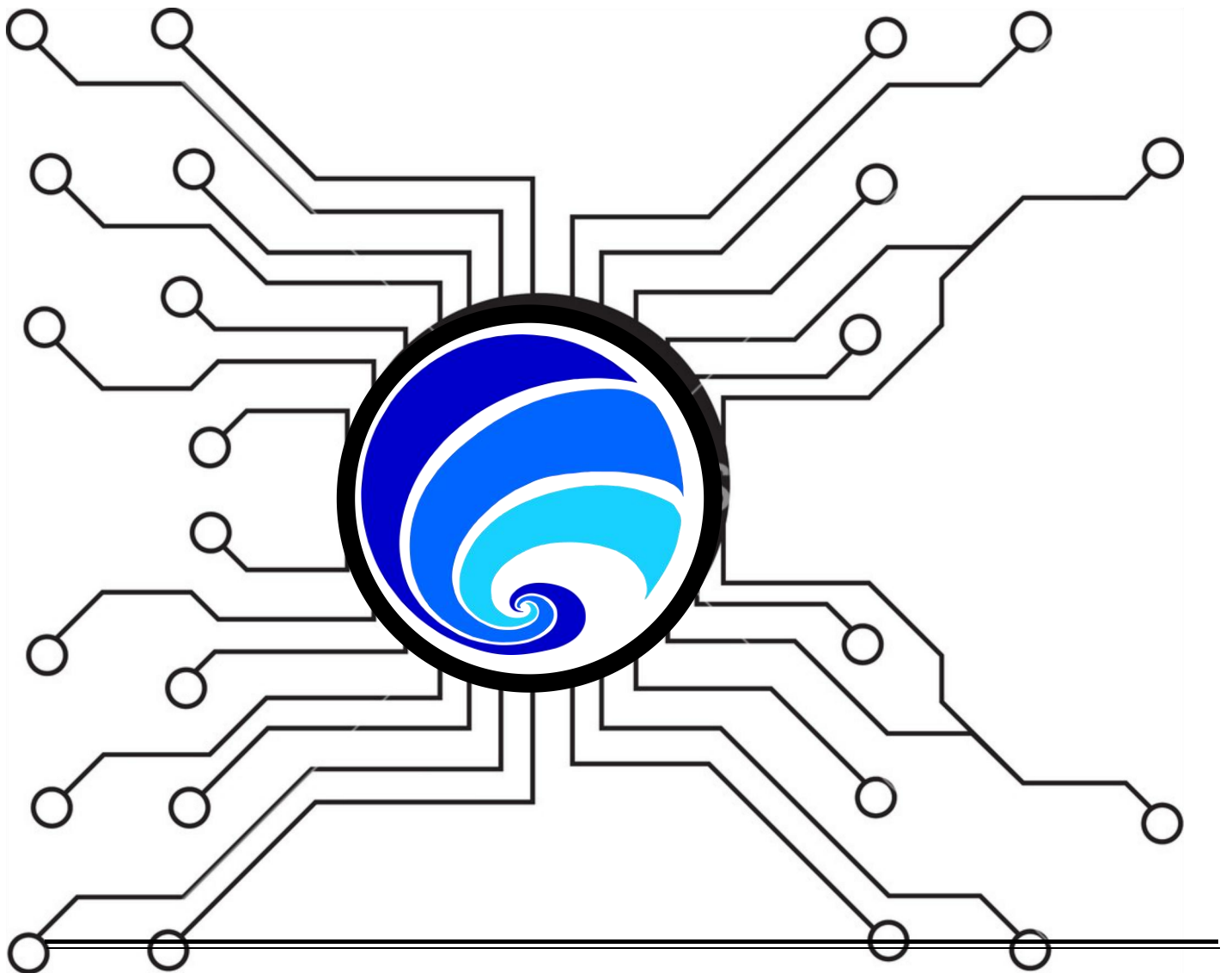




**DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**SKM
(Survey Kepuasan Masyarakat)
2024
Triwulan I**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1

KATA PENGANTAR2

DAFTAR TABEL5

DAFTAR GAMBAR6

BAB 1 PENDAHULUAN7

 1.1 Latar Belakang6

 1.2 Dasar Hukum 7

 1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip8

BAB 2 PELAKSANAAN 10

 2.1 Profil Umum 10

 2.2 Struktur Organisasi 12

BAB 3 METODE SURVEI14

 3.1 Variabel Penelitian 14

 3.2 Pelaksanaan Teknik Survei 14

 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 14

 3.4 Populasi dan Sampel 14

BAB 4 HASIL SURVEI 16

 4.1 Dekripsi Responden16

 4.2 Hasil Identifikasi 19

BAB 5 TINDAK LANJUT20

 5.1 Tindak Lanjut 20

BAB 6 KESIMPULAN22

 6.1 Kesimpulan 22

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin Periode Januari - Maret Tahun 2024 (Triwulan I) dapat dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

SEKAYU, 1 APRIL 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

HERRYANDI SINULINGGA, AP
Pembina Utama Muda
NIP 19750302 199402 1 002

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Jumlah Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba	10
Tabel 2.2.	Jumlah Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan	11
Tabel 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan I	17
Tabel 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan I	19
Tabel 4.3.	Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Periode Januari - Maret 2024	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin	13
Gambar 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan I	17
Gambar 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan I	18

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka diadakan evaluasi berupa Survei Kepuasan Masyarakat seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan mengacu pada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahun yang di susun setiap 4 (empat) Triwulan pada Tahun 2023.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Permen PAN RB RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
- 4) Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin;

1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip

1) Maksud

Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di Kabupaten Musi Banyuasin.

2) Tujuan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, bertujuan :

- a. Untuk mendapatkan data tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- c. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Musi Banyuasin.
- d. Untuk mengetahui unsur pelayanan mana yang harus diperbaiki dan unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan.
- e. Untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

3) Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pertahanan Negara.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pertahanan Negara.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pertahanan Negara.

4) Prinsip Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipasif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB 2

PELAKSANAAN

2.1 Profil Umum

- Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin diatur dalam Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 18/SOP-Dinkominfo/2021 tentang Standar Operasional Prosedur Penerima Tamu Kabupaten Musi Banyuasin.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dalam memberikan Pelayanan yang optimal kepada masyarakat, saat ini didukung oleh ASN dan Honorer/Kontrak sebanyak 104 (Seratus Empat) orang terdiri dari :

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai ASN dan Honorer/Kontrak
Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba

No	Jabatan	Jumlah	Ket
1	Kepala Dinas	1 Orang	-
2	Sekretaris	1 Orang	-
3	Kepala Bidang	4 Orang	-
4	Kepala Sub Bagian	1 Orang	-
5	Pejabat Fungsional	13 Orang	
6	Staf	15 Orang	-
7	Pegawai Honor/Kontrak	65 Orang	-
Jumlah		100 Orang	-

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai ASN Pada Dinas Komunikasi dan Informatika
Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Ket
1	S-3	-	-
2	S-2	19 Orang	-
3	S-1	11 Orang	-
4.	D-III	3 Orang	-
5.	SMA	2 Orang	-
6.	SMP	-	-
7.	SD	-	-
Jumlah		35 Orang	-

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai Honor/Kontrak Pada Dinas Komunikasi dan
Informatika
Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan

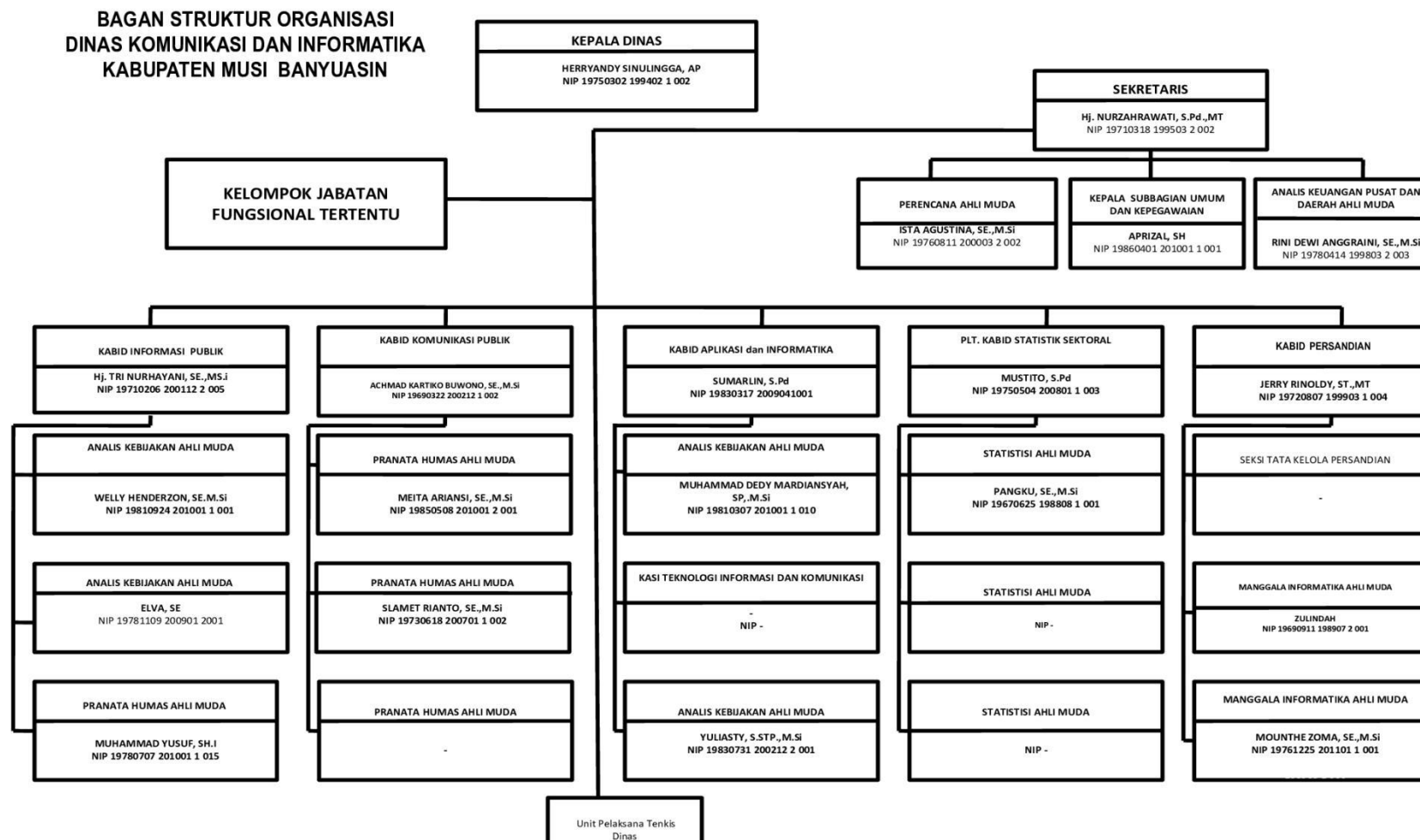
No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Ket
1	S-3	-	-
2	S-2	1 Orang	-
3	S-1	32 Orang	-
4.	D-III	14 Orang	-
5.	SMA	17 Orang	-
6.	SMP	1 Orang	-
Jumlah		65 Orang	-

2.2 Struktur Organisasi

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan unsur pendukung tugas Bupati di Bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, Persandian yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.

Gambar. 2.1 Struktur Organisasi DINKOMINFO Kabupaten Musi Banyuasin



BAB 3

METODE SURVEI

3.1 Variabel Penelitian

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, ada 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kecepatan waktu Pelayanan** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk melayani pemohon dalam memberikan pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif** yaitu ongkos yang dikenakan oleh penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
9. **Sarana dan Prasarana** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

3.2 Pelaksanaan Teknik Survei

Instrumen survei yang akan digunakan adalah kuesioner cetak. Kuesioner cetak dibagikan kepada pemohon sebagai responden yang disusun dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei.

Pelaksanaan dan Teknik Survei Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil
- 7) Mempublikasikan hasil survei.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara : Di ruang Tamu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, waktu survei dilaksanakan pada saat jam pelayanan secara manual.

3.4 Populasi dan Sampel

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, populasi dari SKM ini adalah seluruh tamu yang datang ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *Convenience / Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang cocok sebagai sumber data.

BAB 4
HASIL SURVEI

4.1 Dekripsi Responden

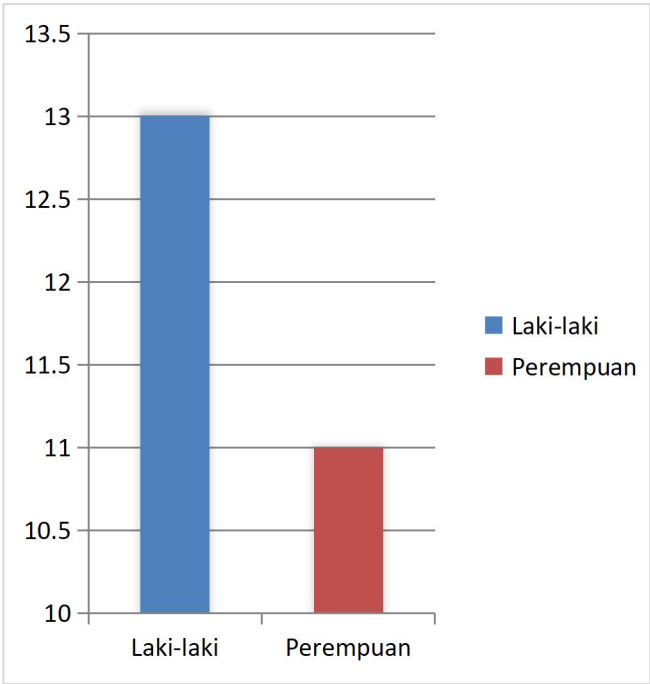
Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I (Januari - Maret 2024) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin adalah sebanyak (Dua Puluh Empat) responden dengan deskripsi sebagai berikut :

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan I

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	13 Orang
Perempuan	11 Orang
Total	24 Orang

Gambar 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan I



2) Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Triwulan I

Pendidikan Terakhir	Jumlah
SD	-
SMP	-
SMA	5 Orang
D-III	7 Orang
S-I	10 Orang
S-II	2 Orang
S-III	-
Jumlah	24 Orang

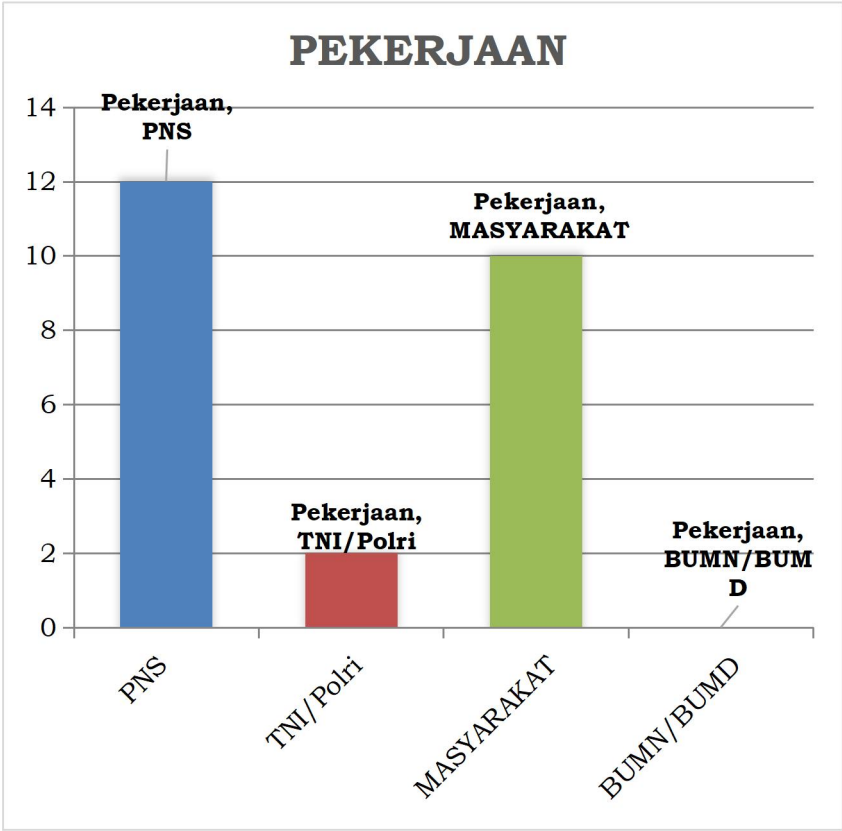
3) Pekerjaan Utama

Tabel 4.2.

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan I

Pekerjaan Utama	Jumlah
PNS	12 Orang
TNI/POLRI	2 Orang
MASYARAKAT	10 Orang
BUMN/BUMD	-
Lainnya	-
Jumlah	24 Orang

Gambar 4.2.
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan I



4.2 Hasil Identifikasi

Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I (Januari - Maret 2024) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, yaitu:

Tabel 4.3.
Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I (Januari - Maret Tahun 2024)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM Per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,67	0,41
U2	Prosedur Pelayanan	3,71	0,41
U3	Waktu Pelayanan	3,58	0,40
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44

U5	Produk Layanan	3,63	0,40
U6	Kompetensi Pelayanan	3,75	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,39
U8	Sarana dan Prasarana	3,75	0,42
U9	Sarana Prasarana di kantor	4,00	0,44
	Nilai Indeks		3,73

Keterangan :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,73 \times 24$$

$$= 89,58$$
2. Mutu Pelayanan = A (Sangat Baik)
3. Kinerja Unit Pelayanan= Sangat Baik

BAB 5
TINDAK LANJUT

5.1 Tindak Lanjut

Bagian ini membuat tindak lanjut terhadap unsur Kompetensi Pelaksana yang mendapat nilai terkecil.

Tabel 5.1 Tindak Lanjut Triwulan I

NO	PRIORITAS / KEGIATAN	TINDAK LANJUT
1.	Unsur Perilaku Pelaksana	1. Petugas menerapkan sikap dan perilaku 5S yang meliputi senyum, sapa, salam, sopan,dan santun
2.	Waktu pelayanan	2. Mempercepat waktu pelayanan
3.	Produk Pelayanan	3. Memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

Triwulan I (Januari - Maret) 2024

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE : Januari - Maret 2024
(TRIWULAN - I)

Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika
Alamat : Jl. Kol. Wahid Udin Lk. 7 - Sekayu

Nomor Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4		
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
7	3	3	3	4	3	3	2	3	4		
8	3	3	4	4	3	3	3	4	4		
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4		
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4		
11	4	4	3	4	4	3	3	4	4		
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
13	4	4	3	4	3	4	3	4	4		
14	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
15	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
16	3	4	4	4	4	4	3	3	4		
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Σ Nilai / Unsur	88	89	86	96	87	90	85	90	96		
NRR / Unsur	3,67	3,71	3,58	4,00	3,63	3,75	3,54	3,75	4,00		
NRR Tertbg/ Unsur	0,41	0,41	0,40	0,44	0,40	0,42	0,39	0,42	0,44		3,73
IKM Unit Pelayanan :											89,58

Keterangan :
- U1 s/d U9 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur di Bagi Jumlah Responden yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : NRR Per Unsur X 0,111

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U.1	Persyaratan Pelayanan	3,67
U.2	Prosedur Pelayanan	3,71
U.3	Waktu Pelayanan	3,58
U.4	Biaya / Tarif	4,00
U.5	Produk Pelayanan	3,63
U.6	Kompetensi Pelaksana	3,75
U.7	Perilaku Pelaksana	3,54
U.8	Sarana Prasarana	3,75
U.9	Sarana Prasarana Kantor	4,00

IKM UNIT PELAYANAN : 89,58

Mutu Pelayanan :

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

Sekayu, 1 April 2024
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Musi Banyuasin


Herryandi Sinulingga, AP
NIP. 19750302 199402 0 002

BAB 6

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari - Maret Tahun 2024 (Triwulan I) dapat dilaksanakan dengan baik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I (Januari - Maret Tahun 2024) adalah 89,58 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I (Januari - Maret Tahun 2024) dalam kriteria Penilaian Sangat Baik dengan nilai interval NI (3,73) dengan nilai interval Konversi (89,58) dengan kategori Mutu Pelayanan “A” pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin

DOKUMENTASI PENGISIAN

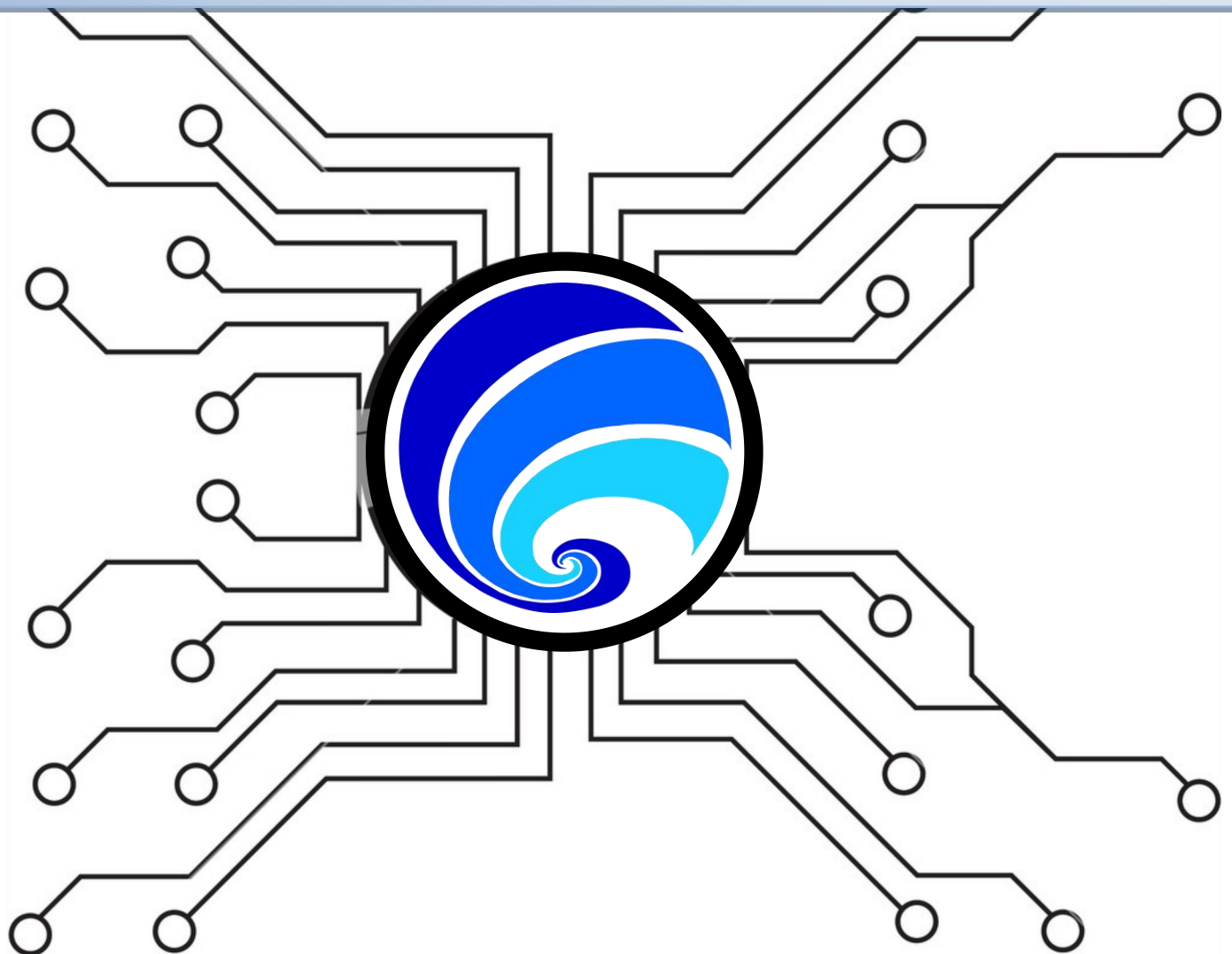






**DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**SKM
(Survey Kepuasan Masyarakat)
2024
Triwulan II**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	5
BAB 1 PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Dasar Hukum	7
1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip	8
BAB 2 PELAKSANAAN	10
2.1 Profil Umum	10
2.2 Struktur Organisasi	13
BAB 3 METODE SURVEI	14
3.1 Variabel Penelitian	14
3.2 Pelaksanaan Teknik Survei	14
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.4 Populasi dan Sampel	14
BAB 4 HASIL SURVEI	16
4.1 Dekripsi Responden	16
4.2 Hasil Identifikasi	19
BAB 5 TINDAK LANJUT	20
5.1 Tindak Lanjut	20
BAB 6 KESIMPULAN	22
6.1 Kesimpulan	22

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin Periode April - Juni Tahun 2024 (Triwulan II) dapat dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

SEKAYU, 1 JULI 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN



HERRYANDI SINULINGGA, AP
Pembina Utama Muda
NIP 19750302 199402 1 002

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Jumlah Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba	10
Tabel 2.2.	Jumlah Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan	11
Tabel 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan II	17
Tabel 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan II	18
Tabel 4.3.	Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Periode April - Juni 2024	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin	13
Gambar 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan II	17
Gambar 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan II	18

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka diadakan evaluasi berupa Survei Kepuasan Masyarakat seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan mengacu pada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahun yang di susun setiap 4 (empat) Triwulan pada Tahun 2023.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Permen PAN RB RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
- 4) Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin;

1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip

1) Maksud

Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di Kabupaten Musi Banyuasin.

2) Tujuan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, bertujuan :

- a. Untuk mendapatkan data tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- c. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Musi Banyuasin.
- d. Untuk mengetahui unsur pelayanan mana yang harus diperbaiki dan unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan.
- e. Untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

3) Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pertahanan Negara.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pertahanan Negara.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pertahanan Negara.

4) Prinsip Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB 2 PELAKSANAAN

2.1 Profil Umum

- Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin diatur dalam Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 18/SOP-Dinkominfo/2021 tentang Standar Operasional Prosedur Penerima Tamu Kabupaten Musi Banyuasin.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dalam memberikan Pelayanan yang optimal kepada masyarakat, saat ini didukung oleh ASN dan Honorer/Kontrak sebanyak 104 (Seratus Empat) orang terdiri dari :

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai ASN dan Honorer/Kontrak
Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba

No	Jabatan	Jumlah	Ket
1	Kepala Dinas	1 Orang	-
2	Sekretaris	1 Orang	-
3	Kepala Bidang	5 Orang	-
4	Kepala Sub Bagian	1 Orang	-
5	Pejabat Fungsional	11 Orang	
6	Staf	20 Orang	-
7	Pegawai Honor/Kontrak	57 Orang	-
Jumlah		96 Orang	-

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai ASN Pada Dinas Komunikasi dan Informatika
Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Ket
1	S-3	-	-
2	S-2	17 Orang	-
3	S-1	14 Orang	-
4.	D-III	6 Orang	-
5.	SMA	2 Orang	-
6.	SMP	-	-
7.	SD	-	-
Jumlah		39 Orang	-

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai Honor/Kontrak Pada Dinas Komunikasi dan
Informatika
Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Ket
1	S-3	-	-
2	S-2	Orang	-
3	S-1	29 Orang	-
4.	D-III	12 Orang	-
5.	SMA	15 Orang	-
6.	SMP	1 Orang	-
Jumlah		57 Orang	-

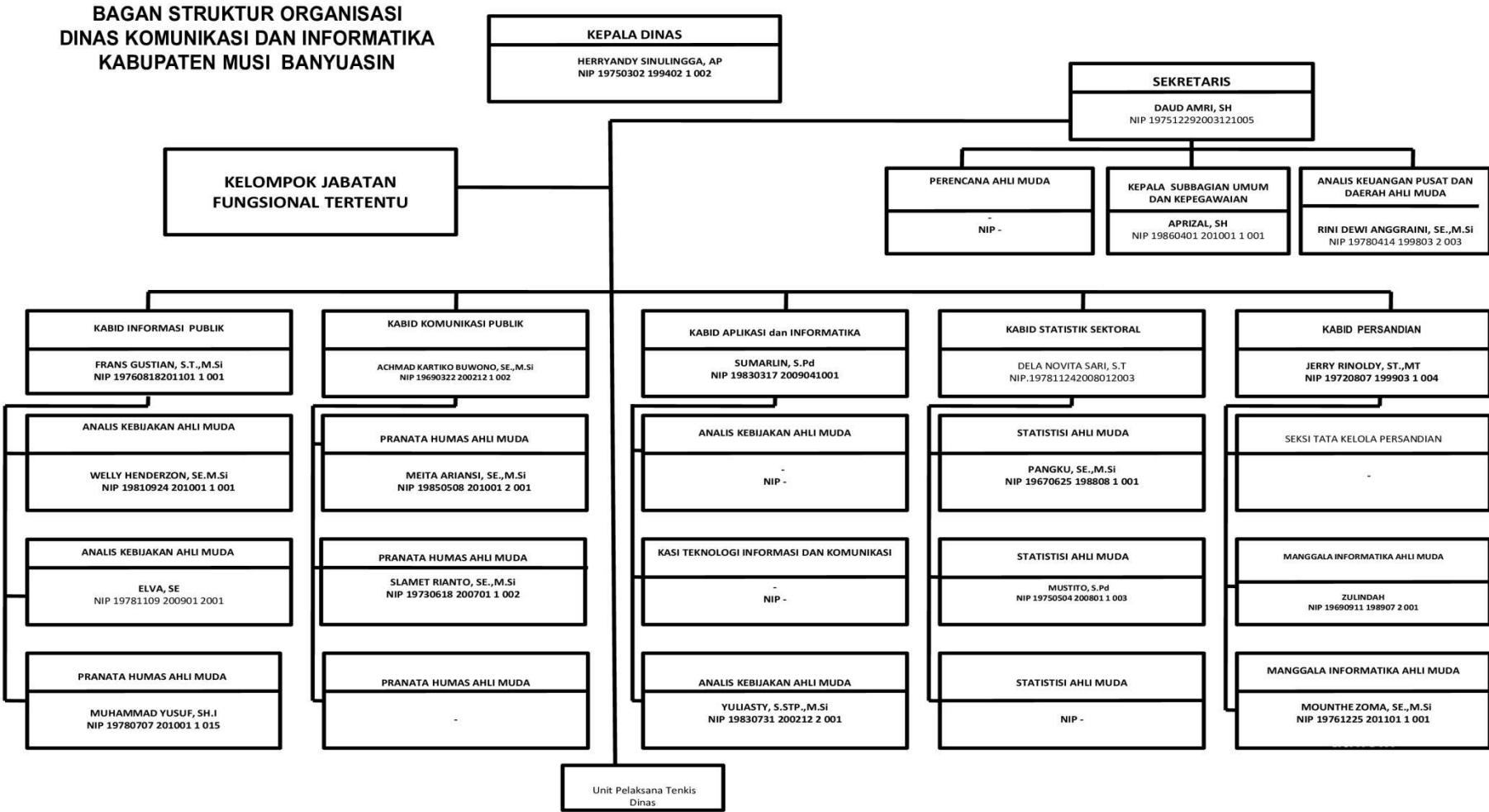
2.2 Struktur Organisasi

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan unsur pendukung tugas Bupati di Bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, Persandian yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.



Gambar. 2.1 Struktur Organisasi DINKOMINFO Kabupaten Musi Banyuasin



BAB 3

METODE SURVEI

3.1 Variabel Penelitian

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, ada 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kecepatan waktu Pelayanan** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk melayani pemohon dalam memberikan pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif** yaitu ongkos yang dikenakan oleh penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
9. **Sarana dan Prasarana** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

3.2 Pelaksanaan Teknik Survei

Instrumen survei yang akan digunakan adalah kuesioner cetak. Kuesioner cetak dibagikan kepada pemohon sebagai responden yang disusun dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei.

Pelaksanaan dan Teknik Survei Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil
- 7) Mempublikasikan hasil survei.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara : Di ruang Tamu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, waktu survei dilaksanakan pada saat jam pelayanan secara manual.

3.4 Populasi dan Sampel

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, populasi dari SKM ini adalah seluruh tamu yang datang ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *Convenience / Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang cocok sebagai sumber data.

BAB 4
HASIL SURVEI

4.1 Dekripsi Responden

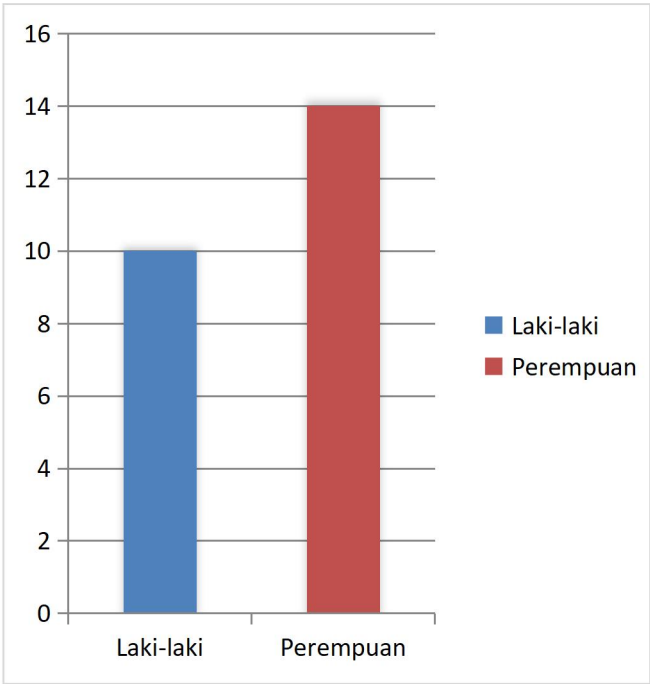
Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II (April - Juni 2024) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin adalah sebanyak (Dua Puluh Empat) responden dengan deskripsi sebagai berikut :

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan II

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	10 Orang
Perempuan	14 Orang
Total	24 Orang

Gambar 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan II



2) Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Triwulan II

Pendidikan Terakhir	Jumlah
SD	-
SMP	-
SMA	3 Orang
D-III	5 Orang
S-I	12 Orang
S-II	4 Orang
S-III	-
Jumlah	24 Orang

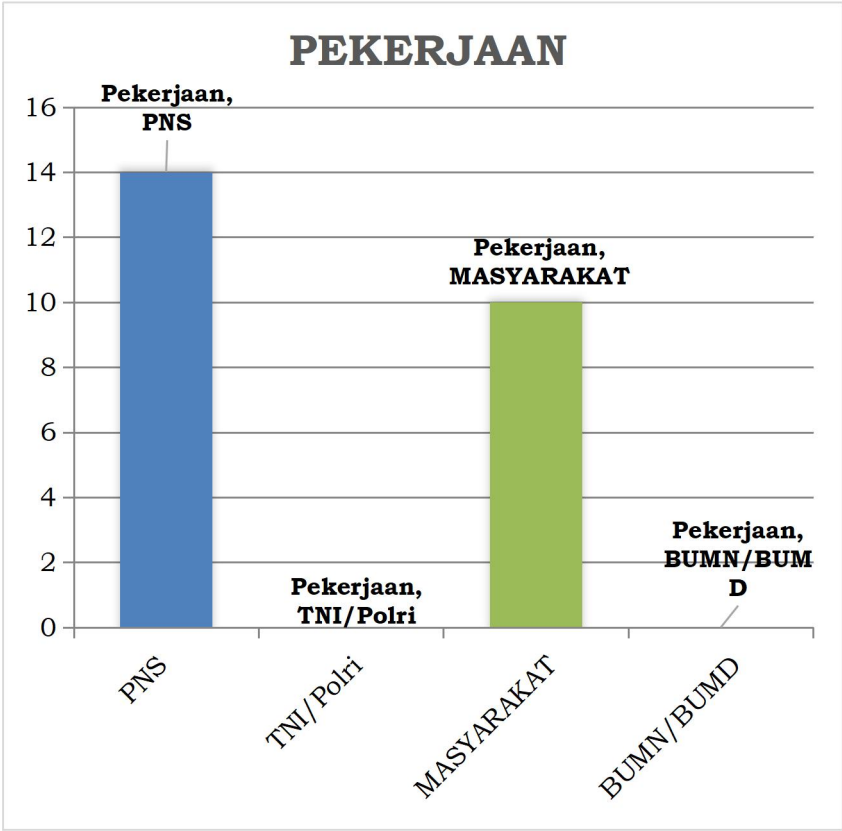
3) Pekerjaan Utama

Tabel 4.2.

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan II

Pekerjaan Utama	Jumlah
PNS	14 Orang
TNI/POLRI	-
MASYARAKAT	10 Orang
BUMN/BUMD	-
Lainnya	-
Jumlah	24 Orang

Gambar 4.2.
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan II



4.2 Hasil Identifikasi

Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II (April - Juni 2024) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, yaitu:

Tabel 4.3.
Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan II (April - Juni Tahun 2024)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM Per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,38	0,37
U2	Prosedur Pelayanan	3,17	0,35
U3	Waktu Pelayanan	3,38	0,37
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44

U5	Produk Layanan	3,29	0,37
U6	Kompetensi Pelayanan	3,21	0,36
U7	Perilaku Pelaksana	3,38	0,37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,38	0,37
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	0,37
U10	Sarana Prasarana di kantor	3,25	0,36
	Nilai Indeks		3,75

Keterangan :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,75 \times 24$$

$$= 89,91$$
2. Mutu Pelayanan = A (Sangat Baik)
3. Kinerja Unit Pelayanan= Sangat Baik

BAB 5
TINDAK LANJUT

5.1 Tindak Lanjut

Bagian ini membuat tindak lanjut terhadap unsur Kompetensi Pelaksana yang mendapat nilai terkecil.

Tabel 5.1 Tindak Lanjut Triwulan II

NO	PRIORITAS / KEGIATAN	TINDAK LANJUT
1.	Prosedur pelayanan	1. Bagaimana tata cara penyambutan tamu yang baik
2.	Unsur Sarana Prasarana di kantor	2. Melengkapi sarana dan prasarana
3.	Kompetensi Pelaksana	3. Melakukan evaluasi terhadap sikap dan perilaku pelayanan khususnya yang terkait prinsip 5 S yang meliputi senyum, sapa, salam, sopan, dan santun

Triwulan II (April - Juni) 2024

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE : APRIL - JUNI 2024
(TRIWULAN - II)

Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika
Alamat : Jl. Kol. Wahid Udin Lk. 7 - Sekayu

Nomor Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4		
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3		
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3		
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
6	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3		
8	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3		
9	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3		
10	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3		
11	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4		
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3		
13	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3		
14	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4		
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
16	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4		
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
18	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3		
19	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3		
20	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3		
22	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3		
23	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4		
24	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4		
Σ Nilai / Unsur	81	76	81	96	79	77	81	81	80	78		
NRR / Unsur	3,38	3,17	3,38	4,00	3,29	3,21	3,38	3,38	3,33	3,25		
NRR Tertbg/ Unsur	0,37	0,35	0,37	0,44	0,37	0,36	0,37	0,37	0,37	0,36		3,75
IKM Unit Pelayanan :											89,91	

Keterangan :
- U1 s/d U9 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur di Bagi Jumlah Responden yang Terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : NRR Per Unsur X 0,111

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U.1	Peryaratan Pelayanan	3,38
U.2	Prosedur Pelayanan	3,17
U.3	Waktu Pelayanan	3,38
U.4	Biaya / Tarif	4,00
U.5	Produk Pelayanan	3,29
U.6	Kompetensi Pelaksana	3,21
U.7	Perilaku Pelaksana	3,38
U.8	Pengamanan Pengaduan, Saran, Masukan	3,38
U.9	Sarana Prasarana	3,33
U.10	Sarana Prasarana di kantor	3,25

IKM UNIT PELAYANAN : 89,91

Mutu Pelayanan :
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

Sekayu, 1 JULI 2024
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Musi Banyuasin


Herryandi Sinulingga, AP
NIP. 19750302 199402 0 002

BAB 6

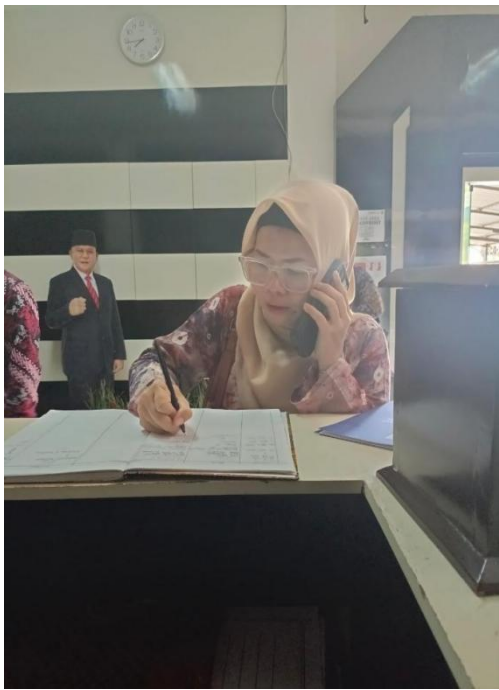
KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode April - Juni Tahun 2024 (Triwulan II) dapat dilaksanakan dengan baik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II (April - Juni Tahun 2024) adalah 89,91 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II (April - Juni Tahun 2024) dalam kriteria Penilaian Sangat Baik dengan nilai interval NI (3,75) dengan nilai interval Konversi (89,91) dengan kategori Mutu Pelayanan “A” pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin

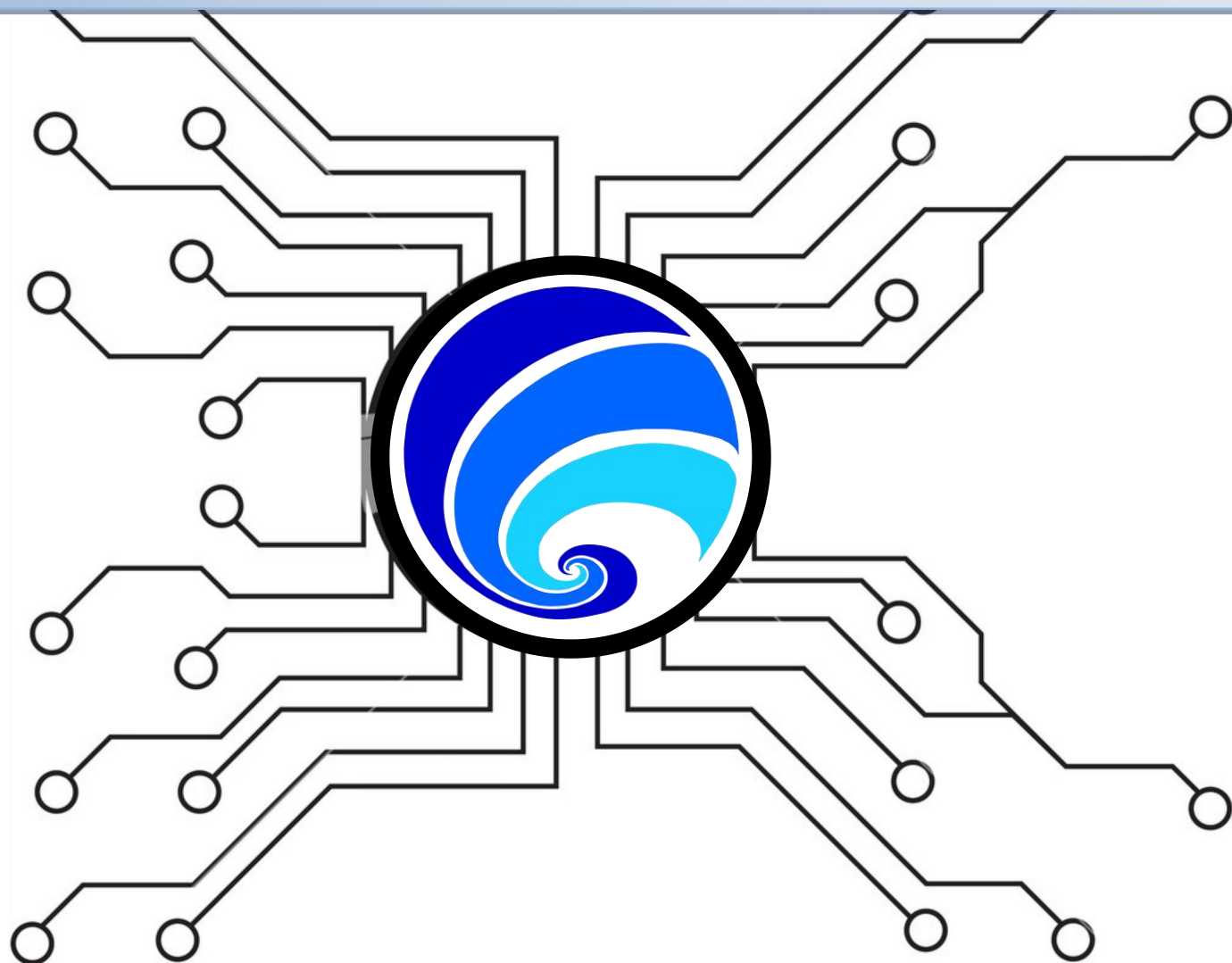
DOKUMENTASI PENGISIAN





**DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**SKM
(Survey Kepuasan Masyarakat)
2024
Triwulan III**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1

KATA PENGANTAR2

DAFTAR TABEL4

DAFTAR GAMBAR5

BAB 1 PENDAHULUAN6

 1.1 Latar Belakang6

 1.2 Dasar Hukum 7

 1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip8

BAB 2 PELAKSANAAN 9

 2.1 Profil Umum9

 2.2 Struktur Organisasi10

BAB 3 METODE SURVEI12

 3.1 Variabel Penelitian 12

 3.2 Pelaksanaan Teknik Survei 13

 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 13

 3.4 Populasi dan Sampel 13

BAB 4 HASIL SURVEI 15

 4.1 Dekripsi Responden15

 4.2 Hasil Identifikasi 17

BAB 5 TINDAK LANJUT20

 5.1 Tindak Lanjut 20

BAB 6 KESIMPULAN22

 6.1 Kesimpulan 22

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin Periode Juli - September Tahun 2024 (Triwulan III) dapat dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

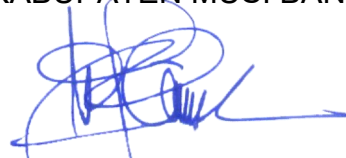
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

SEKAYU, 10 OKTOBER 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN



HERRYANDI SINULINGGA, AP
Pembina Utama Muda
NIP 19750302 199402 1 002

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Jumlah Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba	9
Tabel 2.2.	Jumlah Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan	10
Tabel 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan III	15
Tabel 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan III	16
Tabel 4.3.	Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Periode Juli - September 2024	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin	11
Gambar 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan III	15
Gambar 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan III	16

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka diadakan evaluasi berupa Survei Kepuasan Masyarakat seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan mengacu pada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahun yang di susun setiap 4 (empat) Triwulan pada Tahun 2023.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Permen PAN RB RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
- 4) Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin;

1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip

1) Maksud

Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di Kabupaten Musi Banyuasin.

2) Tujuan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, bertujuan :

- a. Untuk mendapatkan data tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- c. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Musi Banyuasin.
- d. Untuk mengetahui unsur pelayanan mana yang harus diperbaiki dan unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan.
- e. Untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

3) Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pertahanan Negara.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pertahanan Negara.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pertahanan Negara.

4) Prinsip Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB 2
PELAKSANAAN

2.1 Profil Umum

- Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin diatur dalam Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 18/SOP-Dinkominfo/2021 tentang Standar Operasional Prosedur Penerima Tamu Kabupaten Musi Banyuasin.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dalam memberikan Pelayanan yang optimal kepada masyarakat, saat ini didukung oleh ASN dan Honorer/Kontrak sebanyak 104 (Seratus Empat) orang terdiri dari :

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai ASN dan Honorer/Kontrak
Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba

No	Jabatan	Jumlah	Ket
1	Kepala Dinas	1 Orang	-
2	Sekretaris	1 Orang	-
3	Kepala Bidang	5 Orang	-
4	Kepala Sub Bagian	1 Orang	-
5	Pejabat Fungsional	11 Orang	
6	Staf	20 Orang	-
7	Pegawai Honor/Kontrak	57 Orang	-
Jumlah		96 Orang	-

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai ASN Pada Dinas Komunikasi dan Informatika
Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Ket
1	S-3	-	-
2	S-2	17 Orang	-
3	S-1	14 Orang	-
4.	D-III	6 Orang	-
5.	SMA	2 Orang	-
6.	SMP	-	-
7.	SD	-	-
Jumlah		39 Orang	-

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai Honor/Kontrak Pada Dinas Komunikasi dan
Informatika
Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Ket
1	S-3	-	-
2	S-2	Orang	-
3	S-1	29 Orang	-
4.	D-III	12 Orang	-
5.	SMA	15 Orang	-
6.	SMP	1 Orang	-
Jumlah		57 Orang	-

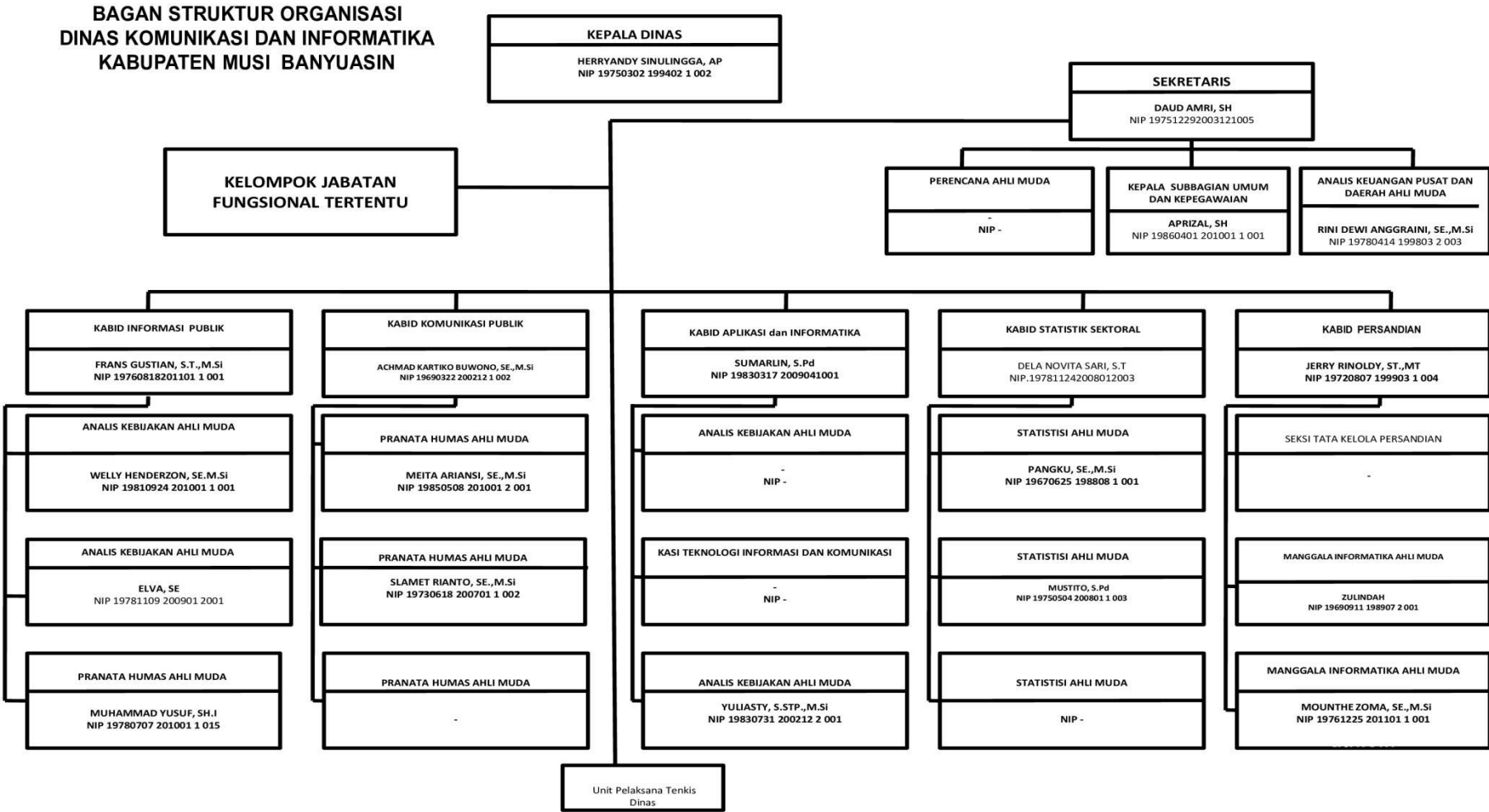
2.2 Struktur Organisasi

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan unsur pendukung tugas Bupati di Bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, Persandian yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.



Gambar. 2.1 Struktur Organisasi DINKOMINFO Kabupaten Musi Banyuasin



BAB 3

METODE SURVEI

3.1 Variabel Penelitian

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, ada 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kecepatan waktu Pelayanan** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk melayani pemohon dalam memberikan pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif** yaitu ongkos yang dikenakan oleh penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
9. **Sarana dan Prasarana** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

3.2 Pelaksanaan Teknik Survei

Instrumen survei yang akan digunakan adalah kuesioner cetak. Kuesioner cetak dibagikan kepada pemohon sebagai responden yang disusun dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei.

Pelaksanaan dan Teknik Survei Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil
- 7) Mempublikasikan hasil survei.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara : Di ruang Tamu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, waktu survei dilaksanakan pada saat jam pelayanan secara manual.

3.4 Populasi dan Sampel

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, populasi dari SKM ini adalah seluruh tamu yang datang ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *Convenience / Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang cocok sebagai sumber data.

BAB 4
HASIL SURVEI

4.1 Dekripsi Responden

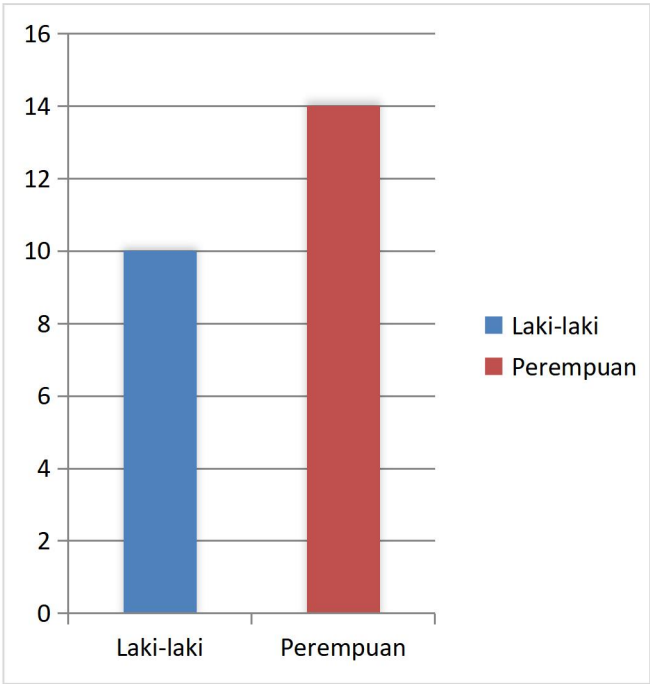
Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III (Juli - September 2024) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin adalah sebanyak (Dua Puluh Empat) responden dengan deskripsi sebagai berikut :

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan III

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	10 Orang
Perempuan	14 Orang
Total	24 Orang

Gambar 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan III



2) Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Triwulan III

Pendidikan Terakhir	Jumlah
SD	-
SMP	-
SMA	-
D-III	16 Orang
S-I	8 Orang
S-II	-
S-III	-
Jumlah	24 Orang

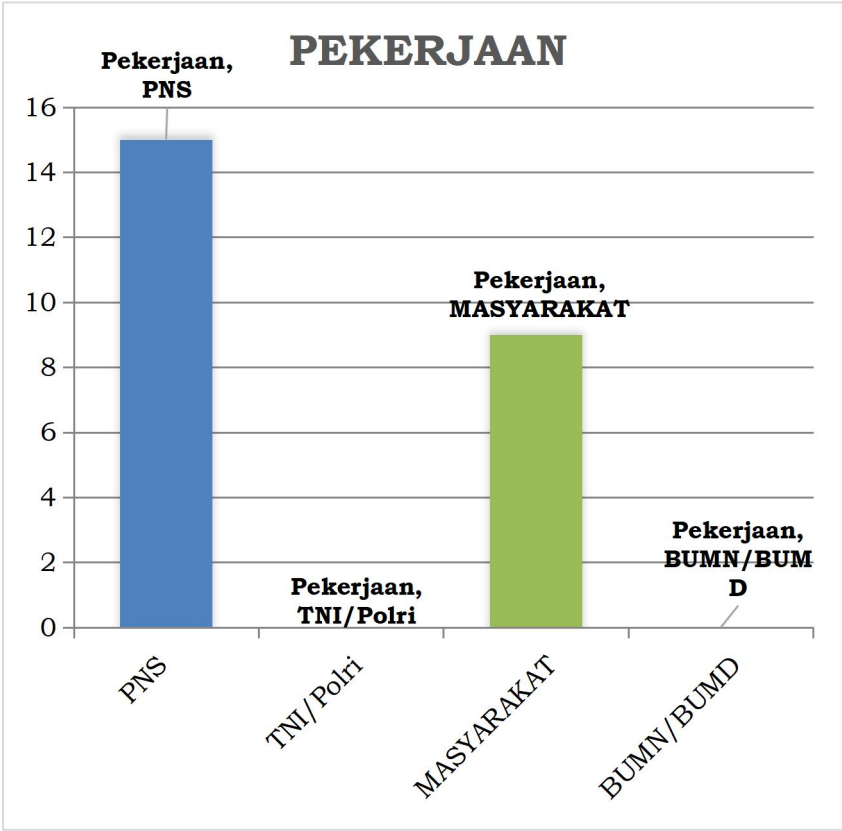
3) Pekerjaan Utama

Tabel 4.2.

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan III

Pekerjaan Utama	Jumlah
PNS	15 Orang
TNI/POLRI	-
MASYARAKAT	9 Orang
BUMN/BUMD	-
Lainnya	-
Jumlah	24 Orang

Gambar 4.2.
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan III



4.2 Hasil Identifikasi

Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III (Juli - September 2024) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, yaitu:

Tabel 4.3.
Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan III (Juli - September Tahun 2024)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM Per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,83	0,43
U2	Prosedur Pelayanan	3,63	0,40
U3	Waktu Pelayanan	3,58	0,40
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44

U5	Produk Layanan	3,71	0,41
U6	Kompetensi Pelayanan	3,75	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,75	0,42
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	0,44m
	Nilai Indeks		3,75

Keterangan :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,75 \times 24$$

$$= 90,02$$
2. Mutu Pelayanan = A (Sangat Baik)
3. Kinerja Unit Pelayanan= Sangat Baik

BAB 5
TINDAK LANJUT

5.1 Tindak Lanjut

Bagian ini membuat tindak lanjut terhadap unsur Kompetensi Pelaksana yang mendapat nilai terkecil.

Tabel 5.1 Tindak Lanjut Triwulan III

NO	PRIORITAS / KEGIATAN	TINDAK LANJUT
1 2 3	Unsur Waktu Unsur Perilaku Pelaksana Unsur Prosedur	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dengan standar yang telah ditetapkan termasuk waktu pelayanan, Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan, mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses.

Triwulan III (Juli - September) 2024

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE : Juli - September 2024
(TRIWULAN - III)

Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika
Alamat : Jl. Kol. Wahid Udin Lk. 7 - Sekayu

Nomor Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4			
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4			
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4			
7	4	3	3	4	3	3	2	3	4			
8	4	3	4	4	3	3	3	4	4			
9	4	4	3	4	3	4	4	3	4			
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4			
11	4	4	3	4	4	3	3	4	4			
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4			
13	4	3	3	4	4	4	3	4	4			
14	3	4	4	4	4	4	3	3	4			
15	4	3	4	4	3	3	3	3	4			
16	3	4	4	4	4	4	3	3	4			
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4			
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
Σ Nilai / Unsur	92	87	86	96	89	90	85	90	96			
NRR / Unsur	3.83	3.63	3.58	4.00	3.71	3.75	3.54	3.75	4.00			
NRR Tertbg/ Unsur	0.43	0.40	0.40	0.44	0.41	0.42	0.39	0.42	0.44			3.75
IKM Unit Pelayanan :												90.02

Keterangan :
- U1 s/d U9 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur di Bagi Jumlah Kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : $NRR \text{ Per Unsur } \times 0,111$

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U.1	Persyaratan Pelayanan	3.83
U.2	Prosedur Pelayanan	3.63
U.3	Waktu Pelayanan	3.58
U.4	Biaya / Tarif	4.00
U.5	Produk Pelayanan	3.71
U.6	Kompetensi Pelaksana	3.75
U.7	Perilaku Pelaksana	3.54
U.8	Sarana Prasarana	3.75
U.9	Sarana Prasarana di kantor	4.00

IKM UNIT PELAYANAN : 90.02

Mutu Pelayanan :

- 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

Sekayu, 1 Oktober 2024
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Musi Banyuasin

Herryandi Sinulingga, AP
NIP. 19750302 199402 0 002

BAB 6

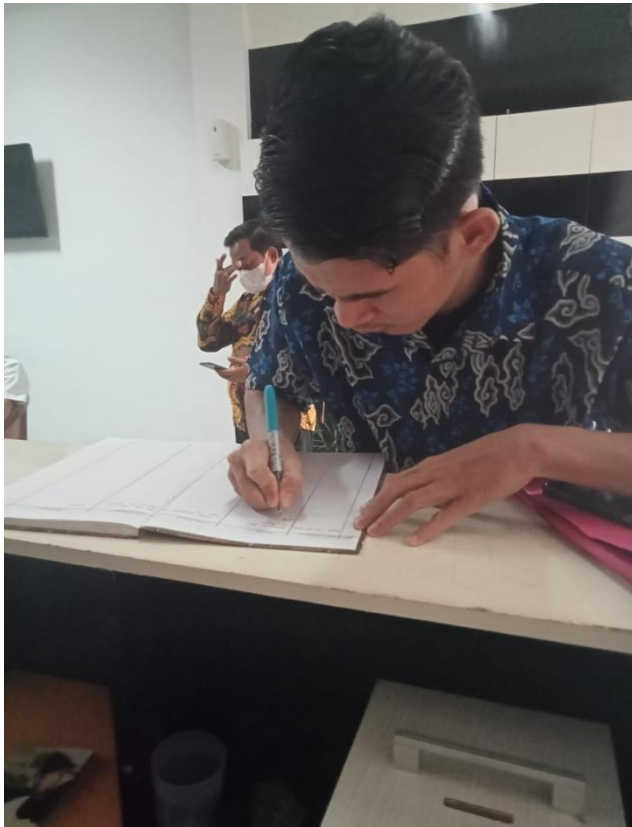
KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Juli - September Tahun 2024 (Triwulan III) dapat dilaksanakan dengan baik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III (Juli - September Tahun 2024) adalah 90,02 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III (Juli - September Tahun 2024) dalam kriteria Penilaian Sangat Baik dengan nilai interval NI (3,75) dengan nilai interval Konversi (90,02) dengan kategori Mutu Pelayanan “A” pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin

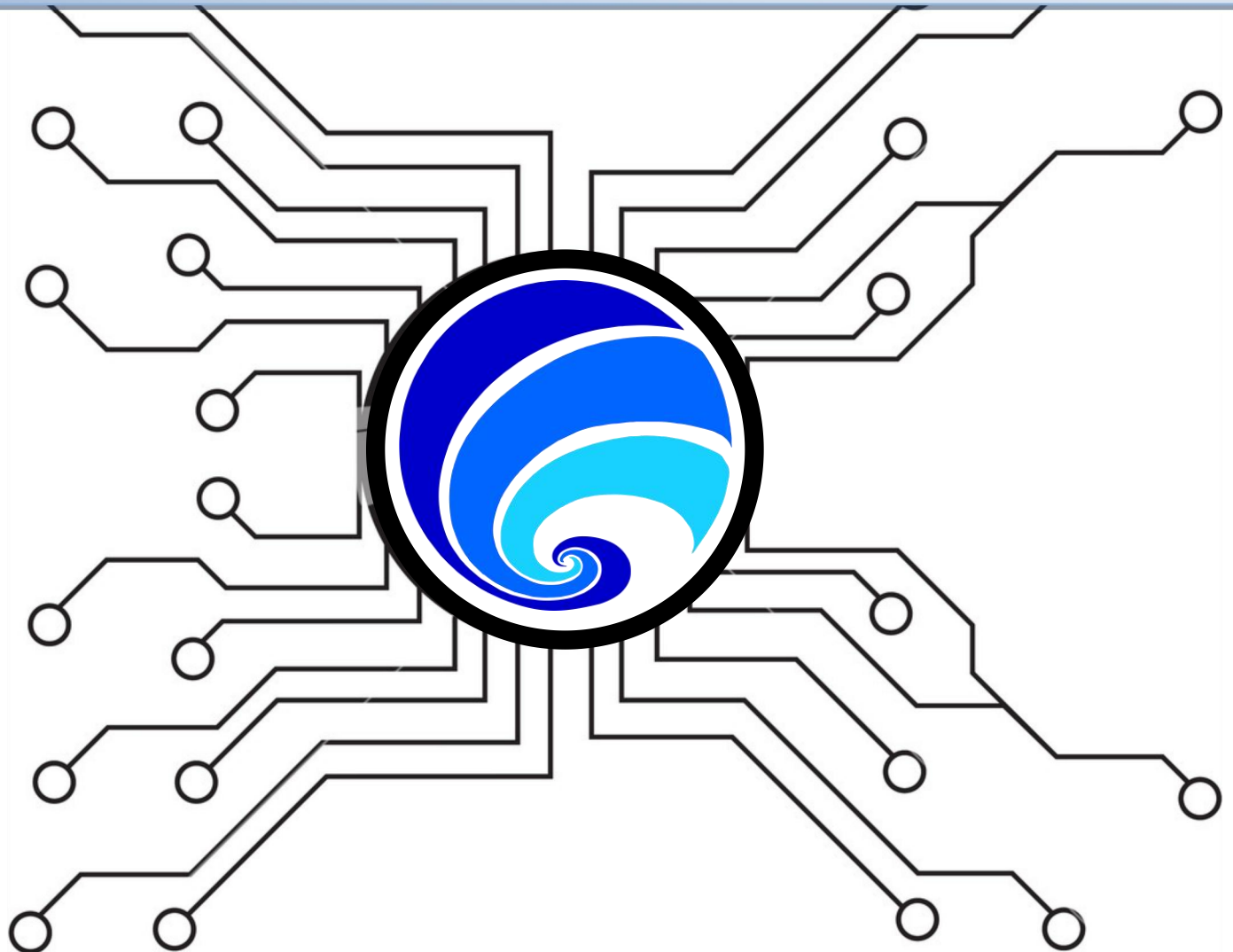
DOKUMENTASI PENGISIAN





**DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**SKM
(Survey Kepuasan Masyarakat)
2024
Triwulan IV**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	5
BAB 1 PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Dasar Hukum	7
1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip	8
BAB 2 PELAKSANAAN	9
2.1 Profil Umum	9
2.2 Struktur Organisasi	10
BAB 3 METODE SURVEI	12
3.1 Variabel Penelitian	12
3.2 Pelaksanaan Teknik Survei	13
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.4 Populasi dan Sampel	13
BAB 4 HASIL SURVEI	15
4.1 Dekripsi Responden	15
4.2 Hasil Identifikasi	17
BAB 5 TINDAK LANJUT	20
5.1 Tindak Lanjut	20
BAB 6 KESIMPULAN	22
6.1 Kesimpulan	22

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin Periode Oktober - Desember Tahun 2024 (Triwulan IV) dapat dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

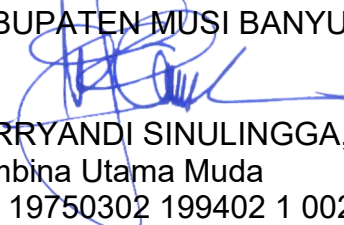
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

SEKAYU, 10 OKTOBER 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MUSI BANYUASIN



HERRYANDI SINULINGGA, AP
Pembina Utama Muda
NIP 19750302 199402 1 002

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Jumlah Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba	9
Tabel 2.2.	Jumlah Pegawai Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan	10
Tabel 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan IV	15
Tabel 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan IV	16
Tabel 4.3.	Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Periode Oktober - Desember 2024	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin	11
Gambar 4.1.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan IV	15
Gambar 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan IV	16

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka diadakan evaluasi berupa Survei Kepuasan Masyarakat seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan mengacu pada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahun yang di susun setiap 4 (empat) Triwulan pada Tahun 2024.

1.2 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Permen PAN RB RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin;
- 4) Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin;

1.3 Maksud ,Tujuan, Sasaran dan Prinsip

1) Maksud

Kegiatan penyusunan SKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di Kabupaten Musi Banyuasin.

2) Tujuan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, bertujuan :

- a. Untuk mendapatkan data tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- c. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Musi Banyuasin.
- d. Untuk mengetahui unsur pelayanan mana yang harus diperbaiki dan unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan.
- e. Untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

3) Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pertahanan Negara.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pertahanan Negara.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pertahanan Negara.

4) Prinsip Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB 2
PELAKSANAAN

2.1 Profil Umum

- Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin diatur dalam Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 18/SOP-Dinkominfo/2021 tentang Standar Operasional Prosedur Penerima Tamu Kabupaten Musi Banyuasin.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dalam memberikan Pelayanan yang optimal kepada masyarakat, saat ini didukung oleh ASN dan Honorer/Kontrak sebanyak 104 (Seratus Empat) orang terdiri dari :

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai ASN dan Honorer/Kontrak
Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Muba

No	Jabatan	Jumlah	Ket
1	Kepala Dinas	1 Orang	-
2	Sekretaris	1 Orang	-
3	Kepala Bidang	5 Orang	-
4	Kepala Sub Bagian	1 Orang	-
5	Pejabat Fungsional	11 Orang	
6	Staf	20 Orang	-
7	Pegawai Honor/Kontrak	57 Orang	-
Jumlah		96 Orang	-

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai ASN Pada Dinas Komunikasi dan Informatika
Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Ket
1	S-3	-	-
2	S-2	17 Orang	-
3	S-1	14 Orang	-
4.	D-III	6 Orang	-
5.	SMA	2 Orang	-
6.	SMP	-	-
7.	SD	-	-
Jumlah		39 Orang	-

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai Honor/Kontrak Pada Dinas Komunikasi dan
Informatika
Kab. Muba Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Ket
1	S-3	-	-
2	S-2	Orang	-
3	S-1	29 Orang	-
4.	D-III	12 Orang	-
5.	SMA	15 Orang	-
6.	SMP	1 Orang	-
Jumlah		57 Orang	-

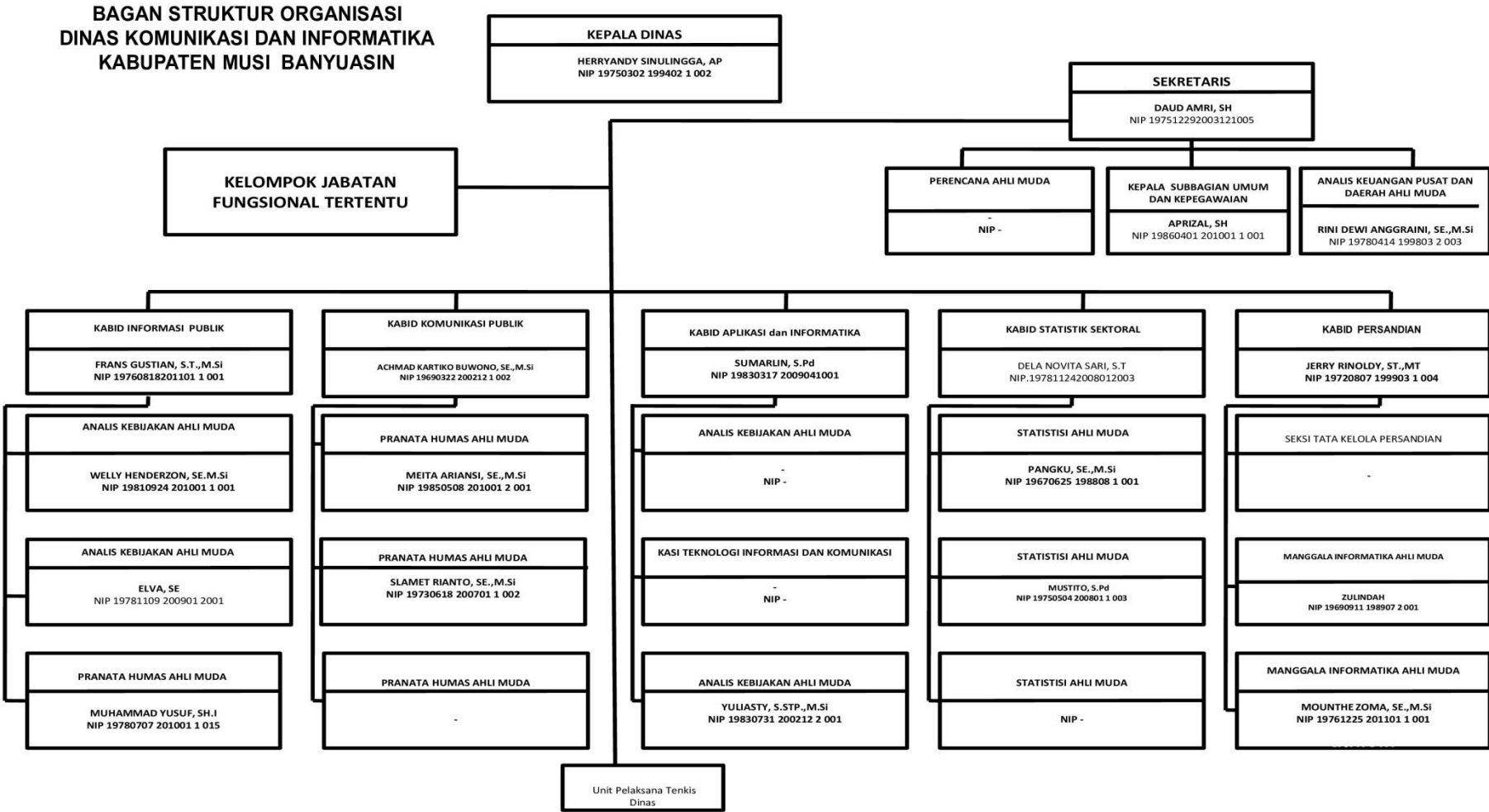
2.2 Struktur Organisasi

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan unsur pendukung tugas Bupati di Bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, Persandian yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 276 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.



Gambar. 2.1 Struktur Organisasi DINKOMINFO Kabupaten Musi Banyuasin



BAB 3

METODE SURVEI

3.1 Variabel Penelitian

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, ada 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kecepatan waktu Pelayanan** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk melayani pemohon dalam memberikan pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif** yaitu ongkos yang dikenakan oleh penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kompetensi Pelaksana** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
9. **Sarana dan Prasarana** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

3.2 Pelaksanaan Teknik Survei

Instrumen survei yang akan digunakan adalah kuesioner cetak. Kuesioner cetak dibagikan kepada pemohon sebagai responden yang disusun dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu referensi survei.

Pelaksanaan dan Teknik Survei Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil
- 7) Mempublikasikan hasil survei.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara : Di ruang Tamu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, waktu survei dilaksanakan pada saat jam pelayanan secara manual.

3.4 Populasi dan Sampel

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, populasi dari SKM ini adalah seluruh tamu yang datang ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *Convenience / Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang cocok sebagai sumber data.

BAB 4
HASIL SURVEI

4.1 Dekripsi Responden

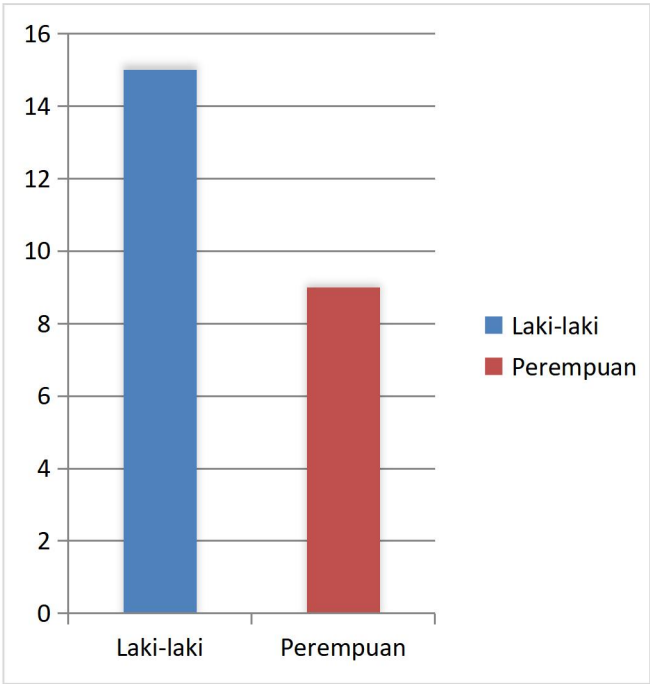
Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV (Oktober - Desember 2024) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin adalah sebanyak (Dua Puluh Empat) responden dengan deskripsi sebagai berikut :

1) Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan IV

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	15 Orang
Perempuan	9 Orang
Total	24 Orang

Gambar 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Triwulan IV



2) Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Triwulan IV

Pendidikan Terakhir	Jumlah
SD	-
SMP	-
SMA	-
D-III	6 Orang
S-I	16 Orang
S-II	2 Orang
S-III	-
Jumlah	24 Orang

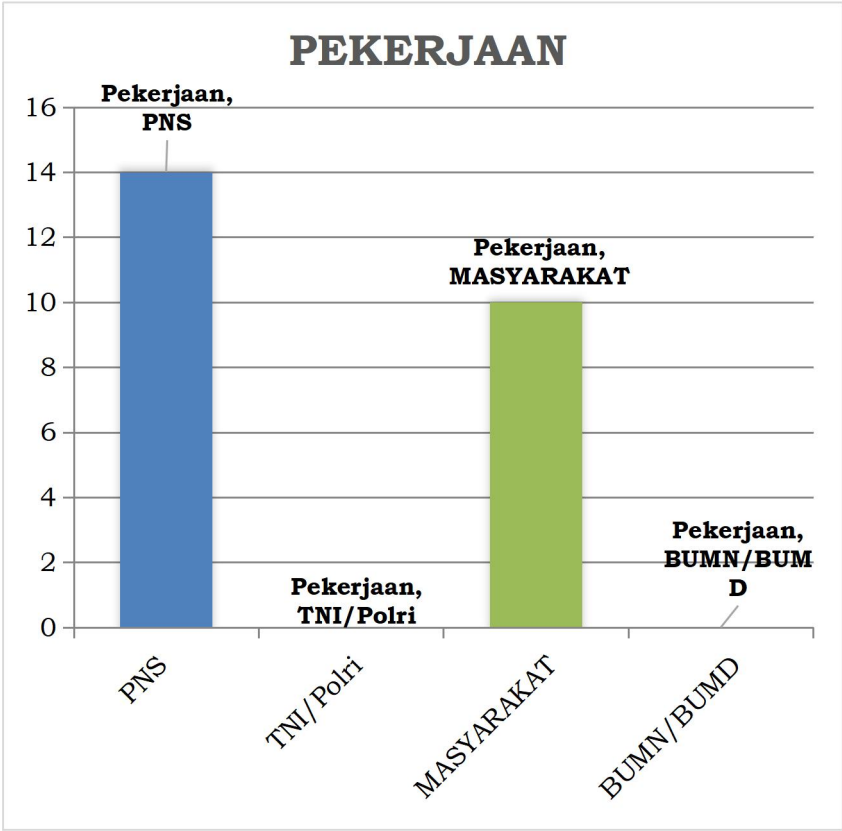
3) Pekerjaan Utama

Tabel 4.2.

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan IV

Pekerjaan Utama	Jumlah
PNS	14 Orang
TNI/POLRI	-
MASYARAKAT	10 Orang
BUMN/BUMD	-
Lainnya	-
Jumlah	24 Orang

Gambar 4.2.
Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Triwulan IV



4.2 Hasil Identifikasi

Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV (Oktober - Desember 2024) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, yaitu:

Tabel 4.3.
Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan IV (Oktober - Desember Tahun 2024)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM Per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,58	0,40
U2	Prosedur Pelayanan	3,88	0,43
U3	Waktu Pelayanan	4,00	0,44
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44

U5	Produk Layanan	3,67	0,41
U6	Kompetensi Pelayanan	3,83	0,43
U7	Perilaku Pelaksana	3,54	0,39
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	4,00	0,42
U9	Sarana dan Prasarana	4,00	0,44
	Nilai Indeks		3,83

Keterangan :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,83 \times 24$$

$$= 91,91$$
2. Mutu Pelayanan = A (Sangat Baik)
3. Kinerja Unit Pelayanan= Sangat Baik

BAB 5
TINDAK LANJUT

5.1 Tindak Lanjut

Bagian ini membuat tindak lanjut terhadap unsur Kompetensi Pelaksana yang mendapat nilai terkecil.

Tabel 5.1 Tindak Lanjut Triwulan IV

NO	PRIORITAS / KEGIATAN	TINDAK LANJUT
1	Unsur Persyaratan Pelayanan	1. Melakukan Pembaruan Standar Pelayanan.
2	Produk Pelayanan	2. Memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
3	Perilaku Pelaksana	3. Petugas menerapkan sikap dan perilaku 5S yang meliputi senyum, sapa, salam, sopan, dan santun.

Triwulan IV (Oktober - Desember) 2024

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
PERIODE : Oktober - Desember 2024
(TRIWULAN - IV)

Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika
Alamat : Jl. Kol. Wahid Udin Lk. 7 - Sekayu

Nomor Resp.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
7	3	4	4	4	3	3	3	4	4			
8	3	4	4	4	3	4	3	4	4			
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4			
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
15	3	4	4	4	3	4	3	4	4			
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
17	3	4	4	4	3	4	3	4	4			
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
19	3	4	4	4	3	3	3	4	4			
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4			
21	3	4	4	4	3	3	4	4	4			
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4			
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
24	4	3	4	4	4	4	3	4	4			
Σ Nilai / Unsur	86	93	96	96	88	92	85	96	96			
NRR / Unsur	3,58	3,88	4,00	4,00	3,67	3,83	3,54	4,00	4,00			
NRR Tertbg/ Unsur	0,40	0,43	0,44	0,44	0,41	0,43	0,39	0,44	0,44			3,83
IKM Unit Pelayanan :												91,91

Keterangan :
- U1 s/d U9 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur di Bagi Jumlah Kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : NRR Per Unsur X 0,111

No	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U.1	Persyaratan Pelayanan	3,58
U.2	Prosedur Pelayanan	3,88
U.3	Waktu Pelayanan	4,00
U.4	Biaya / Tarif	4,00
U.5	Produk Pelayanan	3,67
U.6	Kompetensi Pelaksana	3,83
U.7	Perilaku Pelaksana	3,54
U.8	Sarana Prasarana	4,00
U.9	Sarana Prasarana dikantor	4,00

IKM UNIT PELAYANAN : 91,91

Mutu Pelayanan :

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

Sekayu, 31 Desember 2024
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Musi Banyuasin


Herryandi Sinulingga, AP
NIP. 19750302 199402 0 002

BAB 6

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Oktober - Desember Tahun 2024 (Triwulan IV) dapat dilaksanakan dengan baik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin, disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (Oktober - Desember Tahun 2024) adalah 91,91 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (Oktober - Desember Tahun 2024) dalam kriteria Penilaian Sangat Baik dengan nilai interval NI (3,83) dengan nilai interval Konversi (91,91) dengan kategori Mutu Pelayanan “A” pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin

DOKUMENTASI PENGISIAN



