DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN MAMUJU

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN MAMUJU

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya lah sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju Tahun 2023 ini.

Pemerintah Kabupaten Mamuju, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian sangat membutuhkan informasi terkait kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang tersedia, oleh karena itu Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mengadakan survei ini.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, utamanya Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju.

Mamuju, 15 Desember 2023

Ditandatangani secara elektronik oleh :
SEKRETARIS DINAS KOMINFOSANDI MAMUJU

Akhmad Taufiq, S.Ip., M.Si.
NIP : 19790102 201101 1 006

DAFTAR ISI

SAMPUL JUDUL i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL iv

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Hukum 1
C. Tujuan 2
D. Sasaran 2

BAB II METODOLOGI
A. Jangka Waktu Pelaksanaan 3
B. Jumlah Responden 3
C. Kuesioner 3
D. Pengumpulan Data 3
E. Metode Pengolahan Data 4

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
A. Profil Responden 6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat 7
C. Saran-Saran 9

BAB IV PENUTUP
A. Kesimpulan 10
B. Rekomendasi 10

DAFTAR TABEL

2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 5

3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 6

3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 6

3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 7

3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 7

3.5 Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 7 (Tujuh) Unsur Pelayanan 8

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat, atau yang biasa disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik yang tersedia sesuai dengan tugas, wewenang dan wilayah pemerintahannya. Pemerintah Kabupaten Mamuju yang juga berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik, menyediakan pelayanan publik di perangkat-perangkat daerah, atau kantor-kantor dinas/badan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, salah satunya adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Dinas Kominfosandi).

Dinas Kominfosandi memberikan beberapa jenis layanan kepada masyarakat, di antaranya adalah penyediaan layanan informasi publik, penyediaan kanal aduan masyarakat, penyediaan pembuatan sub domain, pembuatan tanda tangan elektronik (TTE), dan lain-lain.

Penyediaan pelayanan publik sendiri bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mendorong kesejahteraan masyarakat, juga sebagai fondasi penting sebuah negara dalam menjamin ketersediaan pelayanan yang berkualitas. Dalam memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas, tentu dibutuhkan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Maka dari itu, Dinas Kominfosandi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu cara untuk mengumpulkan data terkait tingkat kepuasan masyarakat, yang selanjutnya akan dijadikan sebagai pedoman perbaikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kominfosandi.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang kemudian akan dijadikan sebagai pedoman dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju.

D. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. mendorong penyelenggara pelayanan agar menjadi lebih inovatif; dan
4. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.

BAB II
METODOLOGI

A. Jangka Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam jangka waktu 28 (dua puluh delapan) hari kerja, terhitung mulai tanggal 1 November sampai dengan 10 Desember 2023.

B. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan layanan yang diperoleh. Responden dipilih secara acak (random sampling), dengan jumlah total responden sebanyak 170 orang.

C. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner mengandung pertanyaan yang meliputi 7 (tujuh) unsur pelayanan yang tersedia di Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju. Unsur-unsur tersebut terdiri dari :

1. Efektivitas pelayanan pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N - LAPOR)
2. Informatif tidaknya konten media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju (Facebook & Instagram)
3. Berita positif yang tersebar mengenai Pemerintah Kabupaten Mamuju
4. Efektivitas informasi keliling
5. Kemudahan dalam menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)
6. Kepuasan dalam layanan pembuatan Kartu Mamuju Keren (KMK)
7. Kepuasan atas layanan pembuatan *Sub Domain* resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju

D. Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan dua metode, yakni melalui daring dan tatap muka. Metode daring dilaksanakan dengan penyebarluasan kuesioner melalui *share link* Google Form pada aplikasi WhatsApp di lingkup internal, dan melalui Tanya-Jawab Langsung ke masyarakat di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Mamuju.

E. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan ***Pengukuran Skala Likert***.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

   Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang = Jumlah Bobot / Jumlah Unsur = 1 / X = N

   X = jumlah unsur yang disurvei
   N = bobot nilai per unsur

   Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 7 (tujuh) unsur :

   Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang = Jumlah Bobot / Jumlah Unsur = 1 / 7 = 0,14

2. Kemudian dihitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

   Nilai Rata-Rata per Unsur = Total Nilai per Unsur / Jumlah Unsur yang Terisi

3. Setelah nilai rata-rata unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Rata-Rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

   Nilai Rata-Rata per Unsur = Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan x Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

4. Jumlah nilai rata-rata tertimbang unit pelayanan diperoleh dengan menjumlahkan keseluruhan nilai rata-rata tertimbang per unsur.
5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

   SKM = Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang x Nilai Penimbang

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil Responden

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan dua metode, yakni melalui daring dan tatap muka. Metode daring dilaksanakan dengan penyebarluasan kuesioner melalui *share link* Google Form pada aplikasi WhatsApp di lingkup internal dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, dan melalui Tanya-Jawab Langsung ke masyarakat di 3 Kecamatan yang ada di Kabupaten Mamuju sebanyak 70 orang, dengan rincian Kecamatan Sampaga sebanyak 25 orang, Kecamatan Tapalang 25 orang, Kecamatan Tommo 20 orang. Jumlah keseluruhan responden daring dan luring adalah 170 orang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, responden Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 170 orang, terdiri atas 79 laki-laki dan 91 perempuan.

Tabel 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Banyak Responden	Presentase (%)
Laki-laki	79	53,53
Perempuan	91	46,47
Jumlah	**170**	**100**

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jumlah responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Banyak Responden	Persentase (%)
Tidak Sekolah	2	1,2
SD	8	4,7
SMP/Sederajat	8	4,7
SMA/Sederajat	35	20,6
DIII	14	8,2
S1	76	44,7
S2	24	14,1
S3	3	1,8
Jumlah	**170**	**100**

Berdasarkan Tabel 3.2 terlihat bahwa tingkat Pendidikan responden paling banyak adalah tingkat Pendidikan S1, yakni 76 orang, Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 35 orang, Pendidikan S2 sebanyak 24 orang, DIII sebanyak 14 orang, SMP/Sederajat sebanyak 8 orang, SD sebanyak 8 orang, S3 sebanyak 3 orang, dan 2 orang yang tidak pernah menempuh Pendidikan formal.

3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan*

Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 3.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Banyak Responden	Persentase (%)
PNS	100	58,8
Wiraswasta	15	8,8
Petani	9	5,3
IRT	23	13,5
Lainnya	17	10
Tidak Bekerja	6	3,6
Jumlah	**170**	**100**

4. *Karakteristik Responden Berdasarkan Usia*

Responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Umur	Banyak Responden	Persentase (%)
18 – 30 Tahun	23	13,5
31 – 40 Tahun	52	30,6
41 – 50 Tahun	63	37,1
≥ 51 Tahun	32	18,8
Jumlah	**170**	**100**

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,14. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3.5
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
7 (Tujuh) Unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang
U1	Efektivitas pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR	2,79	0,399
U2	Informatif tidaknya konten media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju (Facebook & Instagram)	2,97	0,425
U3	Berita positif yang tersebar mengenai Pemerintah Kabupaten Mamuju	3,56	0,508
U4	Efektivitas informasi keliling	2,84	0,406
U5	Kemudahan dalam menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)	3,07	0,438
U6	Kepuasan dalam layanan pembuatan Kartu Mamuju Keren (KMK)	2,49	0,356
U7	Kepuasan atas layanan pembuatan *Sub Domain* Resmi Pemerintah	3	0,428
	Nilai Indeks		**2,96**
	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		**74,08**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,96 atau 74,08. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju masuk dalam kategori mutu pelayanan **C** atau **Kurang Baik.** Indeks Kepuasan tersebut merupakan komposit dari indeks 7 (Tujuh) unsur pelayanan yang ditanyakan, dengan nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada angka 2,49 – 3,07.

Dari ketujuh unsur yang dinilai, semuanya masuk dalam kategori **Kurang Baik** seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

1. Unsur efektivitas pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR dengan nilai 2,79.
2. Unsur informatif tidaknya konten media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju (Facebook & Instagram) dengan nilai 2,97.
3. Unsur berita positif yang tersebar mengenai Pemerintah Kabupaten Mamuju dengan nilai 3,56.
4. Unsur efektivitas informasi keliling dengan nilai 2,84.
5. Unsur kemudahan dalam menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dengan nilai 3,07.
6. Unsur kepuasan dalam layanan pembuatan Kartu Mamuju Keren (KMK) dengan nilai 2,49.
7. Unsur kepuasan atas layanan pembuatan *Sub Domain* Resmi Pemerintah dengan nilai 3.

Sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju berjalan dengan optimal, namun akan tetap dijadikan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

C. Saran-Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan yang ada di Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju, maka di bawah ini ditampilkan saran-saran yang diberikan oleh responden :

1. Perlu ditingkatkan jaringan. Perlu dibangun jaringan internet.
2. Diperlukan aspek informasi terhadap orang/masyarakat.
3. Perlu ditingkatkan dan butuh juga komunikasi apa yang harus kita lakukan dan butuh petunjuk yang lebih *update* dan relatif.
4. Yang perlu ditingkatkan adalah peningkatan kualitas jaringan terutama pengadaan akses *wifi* di kantor-kantor pemerintah terkhusus di kecamatan.
5. Perlu memberitakan kehidupan sehari-hari warga, misalnya kehidupan nelayan dan penjual ikan.
6. Sebaiknya meningkatkan layanan.
7. Pengawasan mengenai info yang negative atau info tidak jelas dan penambahan kualitas internet.
8. Kurangnya edukasi ke masyarakat tentang adanya program-program pemerintah seperti ini.
9. Lakukan sosialisasi pada informasi terkait.
10. Menurut saya perlu dibenahi dan diperluas publikasi dan internet.
11. Informasi Keliling dan Peminjaman Sound Sistem sehingga Masyarakat bisa mengetahui bahwa alat bisa dipinjamkan.
12. Terkait penyebarluasan informasi aktivitas OPD, Kominfo perlu membentuk tim admin di setiap OPD agar *website*, medsos yang ada di OPD aktif dalam produksi konten sehingga masyarakat bisa mengetahui aktivitas OPD, sehingga stigma negatif masyarakat yg menganggap OPD kurang produktif bisa dikurangi. Tidak adanya tim admin yang jelas membuat keberadaan *website*/medsos di OPD kurang produktif dan terkesan hanya sbg formalitas serta hanya jadi pemenuhan tugas belaka.
13. Sosialisasi tentang peranan Kominfo dalam mengedukasi masyarakat tentang isu-isu pemerintah.

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju, serta mengevaluasi pelayanan guna peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun kesimpulan yang didapatkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju sebesar **2,96** atau **74,08** dengan mutu pelayanan **C** atau mutu kinerja **Kurang Baik.**
2. Meskipun rata-rata nilai yang didapatkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah **C**, namun ada unsur pelayanan yang mendapat nilai **B** atau **Baik** dan juga **Sangat Baik** atau **A**, yakni unsur kemudahan dalam menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dengan nilai 3,07; dan unsur berita positif yang tersebar mengenai Pemerintah Kabupaten Mamuju dengan nilai 3,56 atau **Sangat Baik.**
3. Unsur-unsur pelayanan yang bemutu **Kurang Baik** adalah lima dari tujuh unsur pelayanan yang ada di Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju, yaitu efektivitas pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR; informatif tidaknya konten media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju (Facebook & Instagram); efektivitas informasi keliling; kepuasan dalam layanan pembuatan Kartu Mamuju Keren (KMK); dan kepuasan atas layanan pembuatan *Sub Domain* Resmi Pemerintah.

B. Rekomedasi

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju berjalan kurang optimal. Dan sesuai dengan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, yaitu sebagai pedoman dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju, maka upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan akan terus dijadikan sebagai prioritas.