



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

**Dinas Komunikasi, Informatika,  
Statistik dan Persandian  
Kabupaten Mamuju**

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK DAN PERSANDIAN  
KABUPATEN MAMUJU**

**TAHUN 2025**



# SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2025

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian  
Kabupaten Mamuju

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

73,10



KATEGORI: BAIK

| Layanan  | Nilai (%) |
|--|-----------|
| Layanan Tanda Tangan Elektronik TTE                | 79,1      |
| Informasi Media Sosial                             | 77,1      |
| Informasi Keliling                                 | 65,4      |
| Kerja Sama Media                                   | 64,7      |
| Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) | 64,7      |
| Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)                | 62,1      |
| SP4N-LAPOR!  | 61,4      |
| Pembuatan Sub Domain                               | 56,9      |

## DATA RESPONDEN

### Jenis Kelamin

|           |    |
|-----------|----|
| Laki-Laki | 74 |
| Perempuan | 79 |

### Pendidikan

|           |    |
|-----------|----|
| • SD      | 2  |
| • SMP     | 1  |
| • SMA     | 37 |
| • DIII/D4 | 17 |
| • S1      | 77 |
| • S2/S3   | 19 |

Jumlah Responden:  
153 Orang



Scan QR di atas untuk gabung ke saluran WhatsApp kami

## KESIMPULAN

Berdasarkan survei terhadap 153 responden, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 73,10 dengan kategori **BAIK**.



@diskominfosip\_mamuju



www.diskominfosip.mamujukab.go.id



Diskominfosip Kabupaten Mamuju

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karuania-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Tahun 2025 ini dapat disusun dengan baik.

Pemerintah Kabupaten Mamuju, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik 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, Statistik dan Persandian mengadakan survei ini.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sebagai bentuk evaluasi kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan masukan yang objektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa mendatang.

Mamuju, 9 Januari 2026

Plt. Kepala Dinas



**AKHMAD TAUFIQ, S.Ip., M.Si.**  
NIP. 19790102 201101 1 006

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL** ..... i

**KATA PENGANTAR** ..... iii

**DAFTAR ISI** ..... iv

**DAFTAR TABEL** ..... v

**DAFTAR GAMBAR** ..... vi

  

**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 ..... 4

    D. Pengumpulan Data ..... 4

    E. Metode Pengolahan Data ..... 4

  

**BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

    A. Profil Responden ..... 7

    B. Indeks Kepuasan Masyarakat ..... 8

    C. Saran-Saran ..... 9

  

**BAB IV PENUTUP**

    A. Kesimpulan ..... 11

    B. Rekomendasi ..... 11

**DAFTAR TABEL**

| No | Nama Tabel   | Halaman |
|----|--|---------|
| 1. | Tabel 2.1 Pemetaan Skala Likert                                      | 5       |
| 2. | Tabel 2.2 Hasil Interpretasi Berdasarkan Pedoman Umum Mutu Pelayanan | 6       |
| 3. | Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin          | 7       |
| 4. | Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan     | 7       |
| 5. | Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan              | 8       |
| 6. | Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia                   | 8       |

## DAFTAR GAMBAR

| No | Nama Gambar  | Halaman |
|----|--|---------|
| 1. | Gambar 2.1 Formula Nilai Rata-Rata ( <i>Mean Score</i> )         | 5       |
| 2. | Gambar 2.2 Formula Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Skala 0 – 100 | 6       |
| 3. | Gambar 2.3 Contoh Perhitungan                                    | 6       |

# **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 daerah, atau kantor-kantor dinas/badan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, salah satunya adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju 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 Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian 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 Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dimasa yang akan datang.

### **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, Statistik 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, Statistik dan Persandian.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **A. Jangka Waktu Pelaksanaan**

##### **1. Pelaksanaan Survei**

- Tatap Muka dengan membagikan Kuesioner : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama 4 hari kerja di 4 Kecamatan di Kabupaten Mamuju. Diawali di Kecamatan Tommo yang dilaksanakan tanggal 29 Oktober 2025, Kecamatan Sampaga tanggal 30 Oktober 2025 kemudian dilanjutkan pada tanggal 3 November 2025 di Kecamatan Kalukku terakhir dilaksanakan pada tanggal 4 November 2025 di Kecamatan Tapalang.
- Membagikan Link Kuesioner melalui GoogleForm : Selain pelaksanaan survei melalui tatap muka dengan membagikan langsung kuesioner kepada responden, juga dilakukan dengan cara membagikan link kuesioner melalui aplikasi sederhana di GoogleForm. Pelaksanaan survei melalui link tersebut dilakukan dari tanggal 3 November sampai 30 November 2025.

##### **2. Analisis Data**

Analisis Data dilaksanakan selama 10 hari kerja, yakni mulai tanggal 1 Desember sampai 12 Desember 2025.

##### **3. Pembuatan Laporan**

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan selama 16 hari kerja, dari tanggal 15 Desember 2025 sampai dengan 9 Januari 2026.

##### **4. Publikasi**

Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2026.

#### **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 153 orang.

### C. Kuesioner

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

1. Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE)
2. Informasi Media Sosial (Website, Facebook dan Instagram)
3. Layanan Informasi Keliling
4. Kerja Sama Media
5. Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
6. Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)
7. Layanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)
8. Layanan pembuatan Sub Domain

### 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* GoogleForm 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

Metode yang digunakan adalah perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Skala 100 yang merupakan adaptasi dari metodologi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada umumnya, dengan penyesuaian skala survei (1-5).

Penghitungan IKP dilakukan dengan tiga tahap utama yaitu:

1. Tahap 1 Pemetaan Skala Likert (*Text-to-Numeric Conversion*)

Survei ini menggunakan skala penilaian 1 hingga 5, karena data mentah (*raw data*) berisi respons dalam bentuk teks (misalnya, “sangat puas,” “Mudah”), Langkah pertama adalah mengonversi respon tekstual tersebut menjadi skor numerik (bobot nilai).

**Tabel 2.1**  
**Pemetaan Skala Likert**

| Respon Teks Asli               | Kategori Nilai | Skor Numerik (Bobot) |
|--------------------------------|----------------|----------------------|
| Sangat Puas/Sangat Mudah       | Paling Positif | 5                    |
| Puas/Mudah                     | Positif        | 4                    |
| Cukup Puas/Cukup Mudah         | Netral         | 3                    |
| Kurang Puas/Sulit              | Negatif        | 2                    |
| Sangat Tidak Puas/Sangat Sulit | Paling Negatif | 1                    |

2. Tahap 2 Perhitungan Nilai Rata-Rata (*Mean Score*)
- Setelah semua respon diubah menjadi skor numerik (1-5) nilai rata-rata dihitung.
- Untuk IKP Umum: nilai rata-rata dihitung dari skor keseluruhan 32 item penilaian layanan (4 aspek per layanan  $\times$  8 layanan) untuk semua responden yang memberikan jawaban
  - Untuk IKP Per Layanan : nilai rata-rata dihitung hanya dari 4 aspek penilaian yang terkait layanan spesifik tersebut (misalnya, hanya 4 aspek penilaian untuk layanan SP4N-LAPOR).
- Formula nilai rata-rata (*Mean Score*) :

**Gambar 2.1**  
**Formula Nilai Rata-Rata (Mean Score)**

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

**Keterangan:**

- $\bar{x}$  : Rata-rata skor (*Mean*).
- $\sum$  : Simbol Sigma (menunjukkan penjumlahan total).
- $x_i$  : Skor dari respons ke-*i* (skor individu).
- $n$  : Jumlah total respons (frekuensi data).

3. Tahap 3 Konversi ke Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP Skala 100)
- Nilai-nilai rata-rata skor (yang berada pada skala 1-5) kemudian dikonversi menjadi indeks skala 0 hingga 100.

**Gambar 2.2**  
**Formula Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)**  
**Skala 0 – 100**

$$I = \frac{\bar{x}}{S_{max}} \times 100$$

**Penjelasan Variabel**

- $I$ : Melambangkan **IKP** (Indeks Kepuasan Pelanggan / Masyarakat / Pegawai).
- $\bar{x}$ : Melambangkan **Nilai Rata-Rata Skor** (yang didapat dari rumus sebelumnya).
- $S_{max}$ : Melambangkan **Skor Maksimum Survei** (skala tertinggi yang bisa dipilih, misalnya 4, 5, atau 10).

Dalam survei ini, Skor maksimum survei adalah 5.

Contoh perhitungan :

Jika nilai rata-rata skor layanan adalah 3,8 maka :

**Gambar 2.3**  
**Contoh Perhitungan**

Jika rata-rata skor ( $\bar{x}$ ) adalah **3.8** dan skala maksimum survei ( $S_{max}$ ) adalah **5**:

$$I = \frac{3.8}{5} \times 100 = 76$$

Maka, nilai IKP-nya adalah **76**.

Pedoman Interpretasi Hasil IKP dalam skala 0-100 kemudian diinterpretasikan berdasarkan pedoman umum mutu pelayanan

**Tabel 2.2**  
**Hasil Interpretasi Berdasarkan Pedoman Umum Mutu Pelayanan**

| Rentang IKP | Kategori Mutu Layanan |
|-------------|-----------------------|
| >81,25      | Sangat Baik           |
| 62.51-81,25 | Baik                  |
| 43,76-62,50 | Cukup                 |
| <43,75      | Kurang                |

Berdasarkan pedoman ini, Hasil IKP umum sebesar **73,10** dan IKP perlayanan (antara 71,85-74,60) semuanya masuk kategori **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 53 orang, dan melalui Tanya-Jawab Langsung ke masyarakat di 4 Kecamatan yang ada di Kabupaten Mamuju sebanyak 100 orang, dengan rincian Kecamatan Sampaga sebanyak 25 orang, Kecamatan Tapalang 25 orang, Kecamatan Tommo 25 orang dan Kecamatan Tapalang 25 orang. Jumlah keseluruhan responden daring dan luring adalah 153 orang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, responden Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 153 orang, terdiri atas 74 laki-laki dan 79 perempuan.

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Banyak Responden | Presentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| Laki-laki     | 74               | 48,4           |
| Perempuan     | 79               | 51,6           |
| Jumlah        | 153              | 100            |

Sumber Data : SKM DISKOMINFOSIP, 2025

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      | 0                | 0              |
| SD                 | 2                | 1,3            |
| SMP/Sederajat      | 1                | 0,7            |
| SMA/Sederajat      | 37               | 24,2           |
| DIII               | 17               | 11,1           |
| S1                 | 77               | 50,3           |
| S2/S3              | 19               | 12,4           |
| Jumlah             | 153              | 100            |

Sumber Data : SKM DISKOMINFOSIP, 2025

Berdasarkan Tabel 3.2 terlihat bahwa tingkat Pendidikan responden paling banyak adalah tingkat Pendidikan S1, yakni 77 orang, Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 37 orang, Pendidikan S2/S3 sebanyak 19 orang, DIII sebanyak 17 orang, SMP/Sederajat sebanyak 1 orang, dan SD sebanyak 2 orang.

**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 (%) |
|-------------------|------------------|----------------|
| ASN/PNS           | 107              | 69,9           |
| Honorar           | 9                | 5,9            |
| Pegawai Swasta    | 4                | 2,6            |
| Wiraswasta        | 8                | 5,4            |
| Petani/Nelayan    | 3                | 1,9            |
| IRT               | 3                | 1,9            |
| Pelajar/Mahasiswa | 11               | 7,3            |
| Lainnya           | 7                | 4,5            |
| Tidak Bekerja     | 1                | 0,6            |
| Jumlah            | 153              | 100            |

Sumber Data : SKM DISKOMINFOSIP, 2025

**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 Tahun    | 4                | 2,6            |
| 18 – 30 Tahun | 17               | 11,1           |
| 31 – 45 Tahun | 79               | 51,7           |
| 46 – 60 Tahun | 53               | 34,6           |
| Jumlah        | 153              | 100            |

Sumber Data : SKM DISKOMINFOSIP, 2025

**B. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Ringkasan temuan kunci :

1. Bias Responden (Kepuasan ASN, Bukan Publik Umum)

Data Pendukung : Sekitar 70% responden adalah Aparatus Sipil Negara (ASN)/PNS dan menyatakan diri sebagai ASN di Lingkup Pemkab Mamuju.

Impilikasi : Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) yang dihasilkan pada dasarnya adalah cerminan kepuasan internal (ASN), bukan seluruh

masyarakat umum. Penilaian yang positif mungkin didorong oleh faktor keharusan penggunaan atau akses informasi yang lebih mudah.

2. Tingkat Kinerja : Baik, namun terjebak di “Plafon”

Data Pendukung: IKM Umum (73,10) dan IKM pelayanan (antara 71.85-74.60) semuanya berada dalam kategori baik.

Implikasi : Pelayanan sudah mencapai standar yang baik, tetapi belum ada layanan yang menembus batas ke kategori Sangat Baik (IKM  $\geq$  81,26). Ini menunjukkan adanya kesulitan dalam mencapai keunggulan (*excellence*).

3. Kanal Paling Efektif dan Layanan Unggulan

Data Pendukung :

- Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE)-khusus ASN memiliki IKM tertinggi (79,1)
- Informasi melalui Media Sosial Resmi memiliki IKM tertinggi kedua (77,1) dan merupakan layanan yang paling banyak diketahui/digunakan.

Implikasi : Layanan yang fokus pada digitalisasi ASN (TTE) dan komunikasi yang massif (Media Sosial) adalah brancmaking terbaik dalam internal Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju.

4. Area dengan Potensi Peningkatan Tertinggi

Data Pendukung : Layanan Pembuatan Sub Domain Resmi (.go.id/.desa.id) memiliki IKM terendah (56,9)

Implikasi : Layanan teknis ini adalah bottleneck kinerja yang paling jelas dan memerlukan perhatian khusus untuk mendongkrak nilai IKM keseluruhan.

5. Kelompok Netral yang Perlu Didorong (Switchers)

Data Pendukung : Hampir setengah responden memilih kategori netral/cukup puas pada pertanyaan kepuasan umum

Implikasi : Kelompok ini adalah target paling strategis untuk didorong ke kategori “puas” atau “sangat puas” melalui perbaikan kecil namun berdampak tinggi (*quick wins*).

### C. Saran-Saran

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



1. Pentingnya sosialisasi di kalangan masyarakat tentang layanan yang ada di Pemerintah Kabupaten Mamuju.
2. Meningkatkan sosialisasi ke masyarakat, mengunjungi instansi untuk memperkenalkan Tanda Tangan Elektronik (TTE).
3. Pembenahan akun media sosial Facebook/Instagram, admin lebih sering memposting kegiatan Pemerintah Kabupaten Mamuju.
4. Sosialisasi tentang Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan pembuatan *sub domain* Resmi Pemerintah.
5. Semua sudah berjalan baik, informasi keliling sudah baik.
6. Informasil Keliling lebih bagus di fokuskan pada satu titik, misalnya di Kantor Kelurahan.
7. Masih perlu ditingkatkan koordinasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju dengan Kantor Kelurahan, agar persoalan yang ada kaitannya dengan informasi dapat berjalan dengan lancar.
8. Konten mengenai pembangunan, baik pembangunan fisik maupun non fisik.
9. Yang perlu dibenahi adalah akses internet kurang memadai untuk masyarakat dan pemerintahan untuk kepentingan informasi serta kelancaran dalam administrasi perkantoran (Kualitas internet yang perlu ditingkatkan).
10. Konten sistem pelayanan setiap Perangkat Daerah, agar memudahkan masyarakat untuk mengetahui alur pelayanan di setiap Perangkat Daerah.
11. Cara penggunaan Tanda Tangan Elektronik, sosialisasi dan penggunaannya,
12. Cara pembuatan *website*.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik 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 Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju **73,10** dengan mutu pelayanan **B** atau mutu kinerja **Baik**.
2. Unsur-unsur pelayanan yang bemutu **Baik** adalah semua dari ketujuh unsur pelayanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju, yaitu Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE), Informasi Media Sosial, Layanan Informasi Keliling, Melakukan Kerja Sama Media, Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), Layanan SP4N-LAPOR dan Layanan Pembuatan Sub Domain.

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Mamuju, beberapa Rekomendasi yang didapatkan :

1. Diversifikasi Data untuk IKM Publik Sejati  
Tujuan untuk mengukur kepuasan Masyarakat non ASN secara akurat, hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan tindakan, yaitu :
  - a. Melakukan desain ulang Survei, secara eksplisit targetkan dan jaring responden dari unsur Non ASN (misalnya, Swasta, Pelajar/Mahasiswa, Wiraswasta dan Ibu Rumah Tangga) dalam jumlah yang signifikan minimal 50% dari total responden.
  - b. Saluran Distribusi, gunakan saluran media sosial dan kerja sama media yang terbukti efektif untuk menyebar survei ke luar lingkungan Pemerintah Kabupaten Mamuju.

## 2. Prioritaskan Perbaikan pada Layanan Terendah

Tujuan untuk mengangkat IKM layanan Pembuatan Sub Domain Resmi dan menghilangkan bottleneck kinerja. Adapun tindakan yang dapat dilakukan :

- a. Audit Proses : Lakukan kajian mendalam (kualitatif) terhadap alur layanan Sub Domain Resmi, Identifikasi apakah skor rendah disebabkan oleh kompleksitas prosedur, durasi layanan, atau kurangnya panduan/dukungan teknis.
- b. Digitalisasi Panduan : Buat panduan teknis yang sangat jelas (video tutorial/FAQ) dan mudah diakses untuk layanan Sub Domain.
- c. Target IKM : Tetapkan target untuk menaikkan IKM, layanan ini minimal 3 poin.

## 3. Memanfaatkan Media Sosial dan TTE

Tujuan menerapkan prinsip-prinsip layanan terbaik ke layanan lain. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan tindakan sebagai berikut :

- a. Replikasi Akses : analisis mengapa layanan Media Sosial dan TTE dinilai tinggi. Apakah kemudahan akses dan kejelasan informasi ? Terapkan prinsip kemudahan akses (misalnya ketersediaan informasi layanan) pada layanan lain terutama PPID dan SP4N LAPOR.
- b. Kanal Komunikasi : Jadikan Media Sosial (yang terbukti efektif) sebagai kanal utama untuk mempromosikan, menjelaskan, dan menyediakan tautan langsung ke layanan yang kurang diketahui, seperti Pembuatan Sub Domain Resmi dan Informasi Keliling.

## 4. Strategi “Quick Wins” untuk Mencapai Kategori Sangat Baik

Tujuan mendorong kelompok responden Netral menjadi Puas/Sangat Puas dan Menembus IKM  $\geq 81.26$ .

Untuk mencapai hal tersebut dapat dilakukan tindakan sebagai berikut :

- a. Fokus pada Kecepatan : Perbaiki Indikator yang paling sensitif terhadap kepuasan, seperti Kecepatan Tanggapan dan akurasi/kejelasan informasi yang diberikan. Peningkatan 10% pada kecepatan tanggapan biasanya berdampak signifikan pada skor IKM.
- b. Standarisasi Layanan : Tetapkan dan komunikasikan Service Level Agreement (SLA) untuk semua layanan (misalnya, “Tanggapan dalam 1x24 jam”) dan pastikan staf memenuhinya secara konsisten. Konsistensi akan meningkatkan kepercayaan dan mengubah persepsi “Netral” menjadi “Puas”.

c.



*Pemerintah Kabupaten Mamuju  
Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian*



<https://diskominfosip.mamujukab.go.id>



@diskominfosip\_mamuju



Diskominfosip Kabupaten Mamuju

