



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Kartini No. 02 Magetan kode pos 63314

Telp/Fax (0351) 8197913

E-mail : kominfo@magetan.go.id

LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2023

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat

melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023.

B. Landasan Hukum

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;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan;
7. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada Tahun 2023 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Sekretariat

- ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	3
4	D1 s.d D4	0
5	SI	0
6	S2	0
7	S3	0
	Jumlah	3

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	3
2	31 s.d 40	0
3	41 s.d 50	0
4	51 s.d 60	0
5	61 ke atas	0
	Jumlah	3

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	1
	Jumlah	3

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	0
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	3
	Jumlah	3

b. Pelayanan Pengumpulan Data Sektoral

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	0
4	D1 s.d D4	3
5	SI	14
6	S2	2
7	S3	0
	Jumlah	19

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	4
2	31 s.d 40	6
3	41 s.d 50	7
4	51 s.d 60	2
5	61 ke atas	0
	Jumlah	19

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	18
2	Perempuan	1
	Jumlah	19

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	18
2.	Swasta	0
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	1
	Jumlah	19

c. Pelayanan Informasi Publik

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	6
4	D1 s.d D4	0
5	SI	1
6	S2	0
7	S3	0
	Jumlah	7

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	6
2	31 s.d 40	1
3	41 s.d 50	0
4	51 s.d 60	0
5	61 ke atas	0
	Jumlah	7

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	6
2	Perempuan	1
	Jumlah	7

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	0
3.	Wiraswasta	2
4.	Lain-lain	5
	Jumlah	7

d. Pelayanan Jaringan

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	0

4	D1 s.d D4	0
5	SI	1
6	S2	0
7	S3	0
	Jumlah	1

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	0
2	31 s.d 40	1
3	41 s.d 50	0
4	51 s.d 60	0
5	61 ke atas	0
	Jumlah	1

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	1
2	Perempuan	0
	Jumlah	1

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	1
2.	Swasta	0
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	0
	Jumlah	1

e. Pelayanan Keamanan Informasi

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	5
4	D1 s.d D4	0
5	SI	2
6	S2	1
7	S3	0
	Jumlah	8

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	2
2	31 s.d 40	4
3	41 s.d 50	1
4	51 s.d 60	1
5	61 ke atas	0
	Jumlah	8

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	5
2	Perempuan	3
	Jumlah	8

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	1
2.	Swasta	4
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	3
	Jumlah	8

f. Pelayanan Pengaduan

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	6
4	D1 s.d D4	1
5	SI	1
6	S2	1
7	S3	0
	Jumlah	25

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	6
2	31 s.d 40	2
3	41 s.d 50	0
4	51 s.d 60	0
5	61 ke atas	0
	Jumlah	8

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	6
2	Perempuan	2
	Jumlah	8

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	0
3.	Wiraswasta	2
4.	Lain-lain	6
	Jumlah	8

g. Pelayanan Pembuatan dan Pengelolaan Aplikasi

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	4
4	D1 s.d D4	0
5	SI	0
6	S2	0
7	S3	0
	Jumlah	4

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	3
2	31 s.d 40	0
3	41 s.d 50	1
4	51 s.d 60	0
5	61 ke atas	0
	Jumlah	4

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	3
2	Perempuan	1
	Jumlah	4

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	0
3.	Wiraswasta	1
4.	Lain-lain	3
	Jumlah	4

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Sekretariat

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3
3	Waktu Penyelesaian	2.67
4	Biaya/ Tarif	3.67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3
6	Kompetensi Pelaksana	3
7	Perilaku Pelaksana	3

8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	3
Rata-rata		3.15

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Sekretariat di Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2023 adalah 78.7 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Waktu Penyelesaian, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan unsur Sarana dan Prasarana

B. Pelayanan Pengumpulan Data Sektoral

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.26
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.37
3	Waktu Penyelesaian	3.21
4	Biaya/ Tarif	3.79
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.37
7	Perilaku Pelaksana	3.37
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.95
9	Sarana dan prasarana	3.37
Rata-rata		3.45

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pengumpulan Data Sektoral Tahun 2023 adalah 86.26 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Persyaratan, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur serta unsur Waktu Penyelesaian.

C. Pelayanan Informasi Publik

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.14
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.43
3	Waktu Penyelesaian	3.14
4	Biaya/ Tarif	3.57
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.29
6	Kompetensi Pelaksana	3.29
7	Perilaku Pelaksana	3.29
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.86
9	Sarana dan prasarana	3.86
Rata-rata		3.00

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023

adalah 84.13 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Persyaratan, unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Perilaku Pelaksana.

D. Pelayanan Jaringan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4
3	Waktu Penyelesaian	4
4	Biaya/ Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	4
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
9	Sarana dan prasarana	4
Rata-rata		4

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Jaringan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah 100 (Sangat Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Persyaratan, unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Kompetensi Pelaksana.

E. Pelayanan Keamanan Informasi

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,38
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,63
3	Waktu Penyelesaian	3,63
4	Biaya/ Tarif	3,75
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5
6	Kompetensi Pelaksana	3,38
7	Perilaku Pelaksana	3,5
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,63
9	Sarana dan prasarana	3,25
Rata-rata		3.52

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Keamanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah 87.85 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

F. Pelayanan Pengaduan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.13
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.13
3	Waktu Penyelesaian	3.13
4	Biaya/ Tarif	3.5
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.13
6	Kompetensi Pelaksana	3
7	Perilaku Pelaksana	3.13
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.63
9	Sarana dan prasarana	2.25
Rata-rata		3.11

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah 80.56 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Produk Sarana dan Prasarana.

G. Pelayanan Pembuatan dan Pengelolaan Aplikasi

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3.25
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,25
3	Waktu Penyelesaian	3.75
4	Biaya/ Tarif	3.25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.25
6	Kompetensi Pelaksana	3,25
7	Perilaku Pelaksana	3.25
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,5
9	Sarana dan prasarana	3
Rata-rata		3.31

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Pembuatan dan Pengelolaan Aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah 79.86 (Baik). Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Persyaratan, unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah **B**, ini berarti kinerja pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan adalah **Baik**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Berkaitan dengan Waktu Penyelesaian Layanan maka perlu adanya pelaksanaan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang baik.
2. Berkaitan dengan Persyaratan Layanan sebaiknya bisa direview kembali.
3. Berkaitan dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan maka perlu meningkatkan sosialisasi lewat medsos dan sarana media lainnya.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan. Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Magetan

Pada tanggal 3 Oktober 2023

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MAGETAN**



**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
LAYANAN SEKRETARIAT**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	9	9	8	11	9	9	9	12	9	
NRR/Unsur	3	3	2.67	3.67	3	3	3	4	3	
NRR tertbg/Unsur	0.33	0.33	0.3	0.41	0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	*)3.15
IKM Unit Pelayanan										**) 78.7

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3
U3	Waktu Pelayanan	2.67
U4	Biaya/Tarif	3.67
U5	Produk Layanan	3
U6	Kompetensi Pelaksana	3
U7	Perilaku Pelasana	3
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	3

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	3
31 s.d 40	0
41 s.d 50	0
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	3

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	0
Lainnya	3

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	3
D3	0
D4/S1	0
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	2
Perempuan	1
Jumlah	3

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U4	Biaya/Tarif	3.67
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3
U5	Produk Layanan	3
U6	Kompetensi Pelaksana	3
U7	Perilaku Pelaksana	3
U9	Sarana dan Prasarana	3
U3	Waktu Pelayanan	2.67

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U4	Biaya/Tarif	3.67
U1	Persyaratan	3

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	2.67
U1	Persyaratan	3
U2	Prosedur	3

IKM Unit Pelayanan : 78.7

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
LAYANAN PEMBUATAN DAN PENGELOLAAN APLIKASI**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	13	13	11	13	13	13	13	14	12	
NRR/Unsur	3.25	3.25	2.75	3.25	3.25	3.25	3.25	3.5	3	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.36	0.31	0.36	0.36	0.36	0.36	0.39	0.33	*)3.19
IKM Unit Pelayanan										**) 79.86

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.25
U2	Prosedur	3.25
U3	Waktu Pelayanan	2.75
U4	Biaya/Tarif	3.25
U5	Produk Layanan	3.25
U6	Kompetensi Pelaksana	3.25
U7	Perilaku Pelaksana	3.25
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.5
U9	Sarana dan Prasarana	3

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	3
31 s.d 40	0
41 s.d 50	1
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	4

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	1
Lainnya	3

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	4
D3	0
D4/S1	0
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	3
Perempuan	1
Jumlah	4

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.5
U1	Persyaratan	3.25
U2	Prosedur	3.25
U4	Biaya/Tarif	3.25
U5	Produk Layanan	3.25
U6	Kompetensi Pelaksana	3.25
U7	Perilaku Pelaksana	3.25
U9	Sarana dan Prasarana	3
U3	Waktu Pelayanan	2.75

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.5
U1	Persyaratan	3.25
U2	Prosedur	3.25

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	2.75
U9	Sarana dan Prasarana	3
U1	Persyaratan	3.25

IKM Unit Pelayanan : 79.86

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
LAYANAN PENGADUAN**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	25	25	25	28	25	24	25	29	26	
NRR/Unsur	3.13	3.13	3.13	3.5	3.13	3	3.13	3.63	3.25	
NRR tertbg/Unsur	0.35	0.35	0.35	0.39	0.35	0.33	0.35	0.4	0.36	*)3.22
IKM Unit Pelayanan										**) 80.56

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.13
U2	Prosedur	3.13
U3	Waktu Pelayanan	3.13
U4	Biaya/Tarif	3.5
U5	Produk Layanan	3.13
U6	Kompetensi Pelaksana	3
U7	Perilaku Pelasana	3.13
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.63
U9	Sarana dan Prasarana	3.25

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	6
31 s.d 40	2
41 s.d 50	0
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	8

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	2
Lainnya	6

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	6
D3	1
D4/S1	1
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	6
Perempuan	2
Jumlah	8

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.63
U4	Biaya/Tarif	3.5
U9	Sarana dan Prasarana	3.25
U1	Persyaratan	3.13
U2	Prosedur	3.13
U3	Waktu Pelayanan	3.13
U5	Produk Layanan	3.13
U7	Perilaku Pelaksana	3.13
U6	Kompetensi Pelaksana	3

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.63
U4	Biaya/Tarif	3.5
U9	Sarana dan Prasarana	3.25

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U6	Kompetensi Pelaksana	3
U1	Persyaratan	3.13
U2	Prosedur	3.13

IKM Unit Pelayanan : 80.56

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
LAYANAN KEAMANAN INFORMASI**

No 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	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	2	2	1	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
Nilai/Unsur	27	29	29	30	28	27	28	29	26	
NRR/Unsur	3.38	3.63	3.63	3.75	3.5	3.38	3.5	3.63	3.25	
NRR tertbg/Unsur	0.38	0.4	0.4	0.42	0.39	0.38	0.39	0.4	0.36	*)3.51
IKM Unit Pelayanan										**) 87.85

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
_*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.38
U2	Prosedur	3.63
U3	Waktu Pelayanan	3.63
U4	Biaya/Tarif	3.75
U5	Produk Layanan	3.5
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38
U7	Perilaku Pelasana	3.5
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.63
U9	Sarana dan Prasarana	3.25

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	2
31 s.d 40	4
41 s.d 50	1
51 s.d 60	1
61 Keatas	0
Jumlah	8

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	1
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	4
Lainnya	3

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	5
D3	0
D4/S1	2
S2	1
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	5
Perempuan	3
Jumlah	8

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.75
U2	Prosedur	3.63
U3	Waktu Pelayanan	3.63
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.63
U5	Produk Layanan	3.5
U7	Perilaku Pelaksana	3.5
U1	Persyaratan	3.38
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38
U9	Sarana dan Prasarana	3.25

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.75
U2	Prosedur	3.63
U3	Waktu Pelayanan	3.63

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U9	Sarana dan Prasarana	3.25
U1	Persyaratan	3.38
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38

IKM Unit Pelayanan : 87.85

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
LAYANAN JARINGAN**

No 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	
Nilai/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR tertbg/Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	*)4
IKM Unit Pelayanan										**) 100

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelasana	4
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	0
31 s.d 40	1
41 s.d 50	0
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	1

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	1
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	0
Lainnya	0

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	0
D4/S1	1
S2	0
S3	0
Lainyya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	1
Perempuan	0
Jumlah	1

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk Layanan	4
U6	Kompetensi Pelaksana	4
U7	Perilaku Pelaksana	4
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	4
U9	Sarana dan Prasarana	4

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	4
U3	Waktu Pelayanan	4

IKM Unit Pelayanan : 100

Nilai Mutu IKM : A

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	4	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	22	24	22	25	23	23	23	27	23	
NRR/Unsur	3.14	3.43	3.14	3.57	3.29	3.29	3.29	3.86	3.29	
NRR tertbg/Unsur	0.35	0.38	0.35	0.4	0.37	0.37	0.37	0.43	0.37	*)3.37
IKM Unit Pelayanan										**) 84.13

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
_ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.14
U2	Prosedur	3.43
U3	Waktu Pelayanan	3.14
U4	Biaya/Tarif	3.57
U5	Produk Layanan	3.29
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29
U7	Perilaku Pelasana	3.29
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86
U9	Sarana dan Prasarana	3.29

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	6
31 s.d 40	1
41 s.d 50	0
51 s.d 60	0
61 Keatas	0
Jumlah	7

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	2
Lainnya	5

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	6
D3	0
D4/S1	1
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	6
Perempuan	1
Jumlah	7

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.86
U4	Biaya/Tarif	3.57
U2	Prosedur	3.43
U5	Produk Layanan	3.29
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29
U7	Perilaku Pelaksana	3.29
U9	Sarana dan Prasarana	3.29
U1	Persyaratan	3.14
U3	Waktu Pelayanan	3.14

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.86
U4	Biaya/Tarif	3.57
U2	Prosedur	3.43

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.14
U1	Persyaratan	3.14
U5	Produk Layanan	3.29

IKM Unit Pelayanan : 84.13

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
LAYANAN PENGUMPULAN DATA SEKTORAL**

No 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	3	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
19	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
Nilai/Unsur	62	64	61	72	64	64	64	75	64	
NRR/Unsur	3.26	3.37	3.21	3.79	3.37	3.37	3.37	3.95	3.37	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.37	0.36	0.42	0.37	0.37	0.37	0.44	0.37	*)3.45
IKM Unit Pelayanan										**) 86.26

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.26
U2	Prosedur	3.37
U3	Waktu Pelayanan	3.21
U4	Biaya/Tarif	3.79
U5	Produk Layanan	3.37
U6	Kompetensi Pelaksana	3.37
U7	Perilaku Pelasana	3.37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.95
U9	Sarana dan Prasarana	3.37

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	4
31 s.d 40	6
41 s.d 50	7
51 s.d 60	2
61 Keatas	0
Jumlah	19

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	18
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	0
Lainnya	1

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	3
D4/S1	14
S2	2
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	18
Perempuan	1
Jumlah	19

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.95
U4	Biaya/Tarif	3.79
U2	Prosedur	3.37
U5	Produk Layanan	3.37
U6	Kompetensi Pelaksana	3.37
U7	Perilaku Pelaksana	3.37
U9	Sarana dan Prasarana	3.37
U1	Persyaratan	3.26
U3	Waktu Pelayanan	3.21

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.95
U4	Biaya/Tarif	3.79
U2	Prosedur	3.37

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.21
U1	Persyaratan	3.26
U2	Prosedur	3.37

IKM Unit Pelayanan : 86.26

Nilai Mutu IKM : B

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
D	(Baik)	76.01 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.00
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99