



# LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS  
TAHUN 2022

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS**

Jalan Pemuda km 5,5

Telp. (0513) 201010 Fax (0513) 201010

Website : [www.ppid.kapuaskab.go.id](http://www.ppid.kapuaskab.go.id)

Media Sosial

 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas

 Diskominfo Kabupaten Kapuas

## I. PENDAHULUAN

1. Perangkat Daerah : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas
2. Alamat : Jalan Pemuda Km. 5,5 Kuala Kapuas
3. Jenis Layanan : - Pelayanan Pengaduan & Aspirasi Masyarakat
4. Produk Layanan : - Tindak lanjut laporan dari pengaduan dan aspirasi masyarakat
5. Maklumat Pelayanan : " Menyadari bahwa informasi merupakan kebutuhan dan hak setiap orang serta modal untuk kemajuan bangsa, dan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan salah satu komponen utama untuk mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang transparan akuntabel, maka Dinas Komunikasi dan Informatika terus berupaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan berkomitmen untuk:
  - Memberikan Informasi Publik sesuai Undang – Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
  - Menyediakan Informasi Publik secara akurat, cepat dan tidak menyesatkan;
  - Proaktif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sesuai standar pelayanan informasi yang berlaku;
  - Bersikap adil, tidak diskriminatif dan berperilaku santun dalam memberikan layanan Informasi Publik;
  - Memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat mengakses Informasi Publik;Untuk mewujudkan komitmen tersebut kami menerima berbagai kritik, saran dan pengaduan dari masyarakat atas layanan Informasi Publik yang dinilai kurang memuaskan.

## II. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat
2. Tempat Survei : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas
3. Waktu pelaksanaan survei : Januari – Juni 2022
4. Tim Survei : Pengarah : Dr.H. Junaidi, SE,SKM,M.AP,M.Kes  
Ketua : Haldi, S.Pd  
Anggota : Helda Mukhlisah, S.Pd.I  
Surveyor : Gusti Mahfuz, S.Kom,MA

## III. RUANG LINGKUP DAN PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI

### 1. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan survei tahun 2022 meliputi :

#### a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

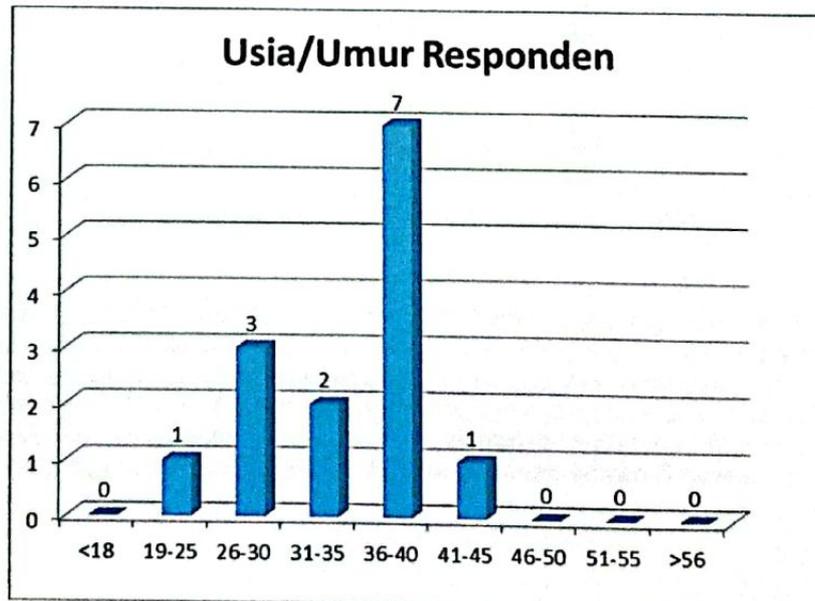
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

#### IV. HASIL SURVEI

##### A. Identitas Responden

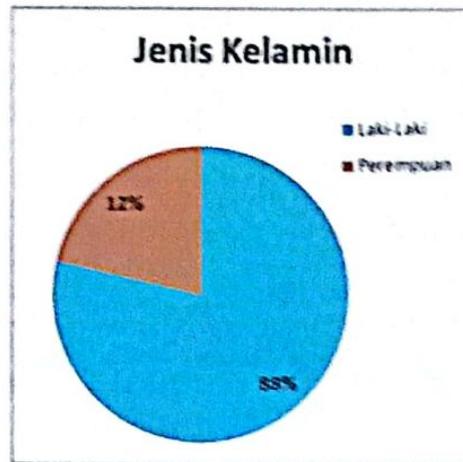
Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebanyak 14. Dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir serta pekerjaan. Adapun gambaran responden yang menjadi target survei dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

##### 1. Umur/Usia



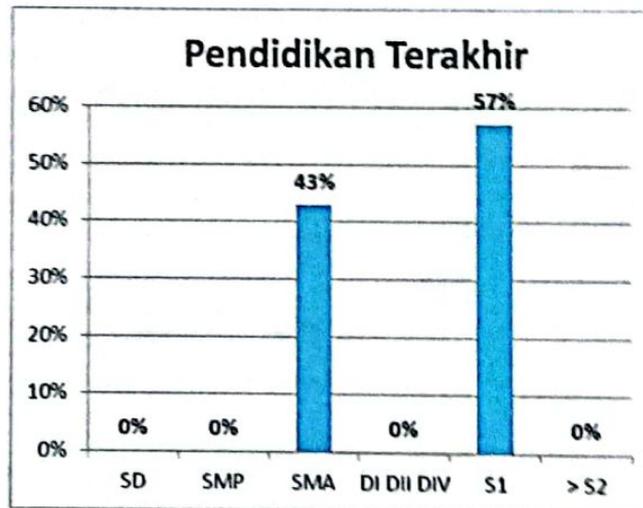
Hasil di atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas adalah usia 19-25 tahun yaitu sebesar 1 responden, usia 26-30 sebesar 3 responden, 31-35 sebesar 2 responden, usia 36-40 berjumlah 7 responden, usia 41-45 sebesar 1 responden. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia dewasa muda ikut berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat.

## 2. Jenis Kelamin



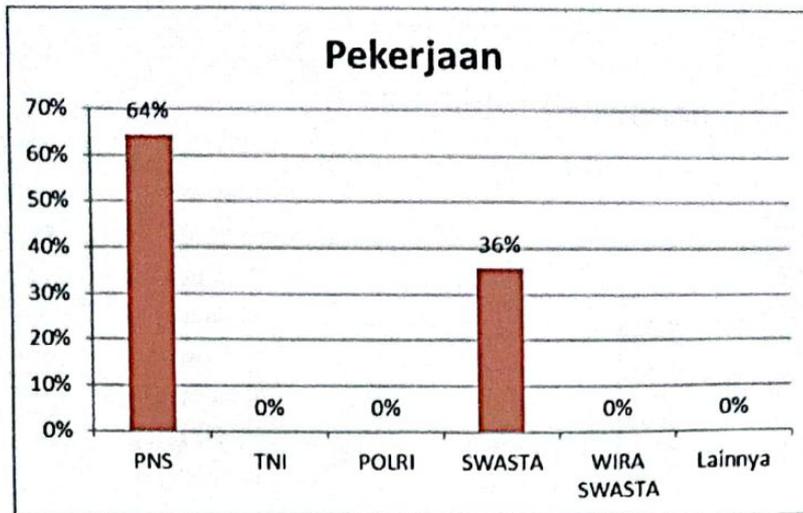
Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa 88 % responden atau sebanyak 11 orang adalah pria sedangkan 12% atau sebanyak 3 orang adalah wanita.

## 3. Pendidikan terakhir



Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 43% responden dari jenjang SMA, sebanyak 57% dari jenjang S1. Dari data di atas dapat diketahui bahwa pemohon informasi publik paling banyak dari kalangan responden lulusan sarjana. Jika dibandingkan dengan data survei terakhir yang dilakukan ada 16 orang yang mengisi kuesioner sedangkan pada survei kali ini hanya terdapat 14 responden. Dan dari database yang diperoleh, jumlah responden yang berpendidikan S1 berjumlah 57% (2022 semester 1).

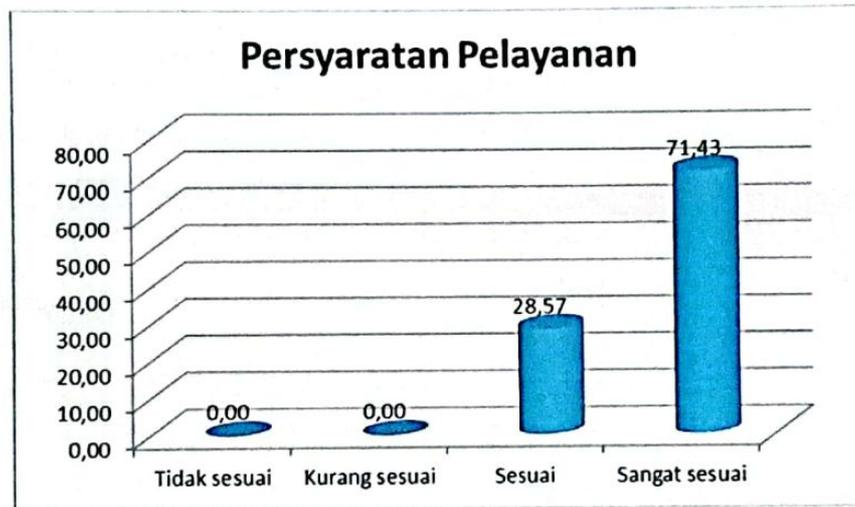
#### 4. Pekerjaan Utama



Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 64% responden adalah PNS dan 36% adalah Swasta. Hal ini menjelaskan bahwa PNS mendominasi dalam partisipasi pada survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas.

#### B. Unsur Pelayanan

##### 1. Persyaratan Pelayanan



Persyaratan yang dimaksud adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrative. Dari hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 3,714 berada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “Sangat Baik”.

Faktor pemicu kelebihan:

- Telah ditampilkan persyaratan pelayanan ditempat umum/media
- Persyaratan telah dipermudah dan tidak berbelit belit

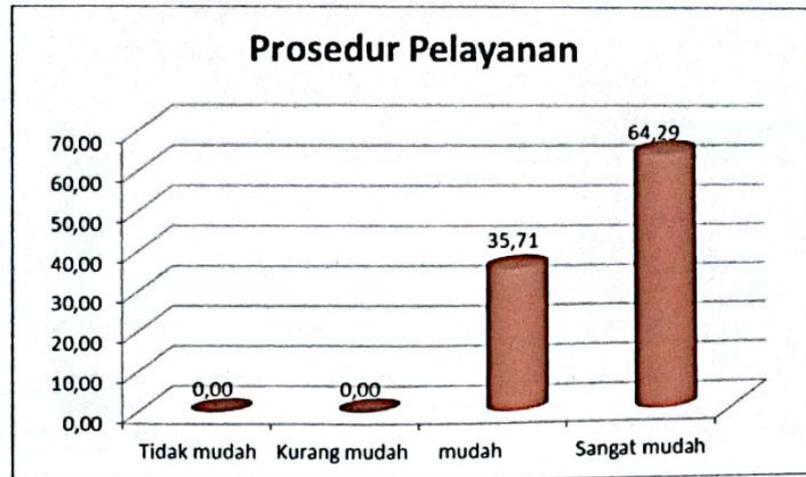
Langkah perbaikan:

- Penyederhanaan persyaratan dengan memperhatikan keperluan dalam proses pelayanan

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Persyaratan	3,536	3,625	3,714

## 2. Prosedur Pelayanan



Berdasarkan prosedur pelayanan yang dimaksud diperoleh hasil analisis diperoleh rata – rata sebesar **3,643** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian prosedur layanan pada pelayanan Informasi dan dokumentasi dapat di kategorikan Sangat Mudah untuk dipahami oleh pengguna layanan.

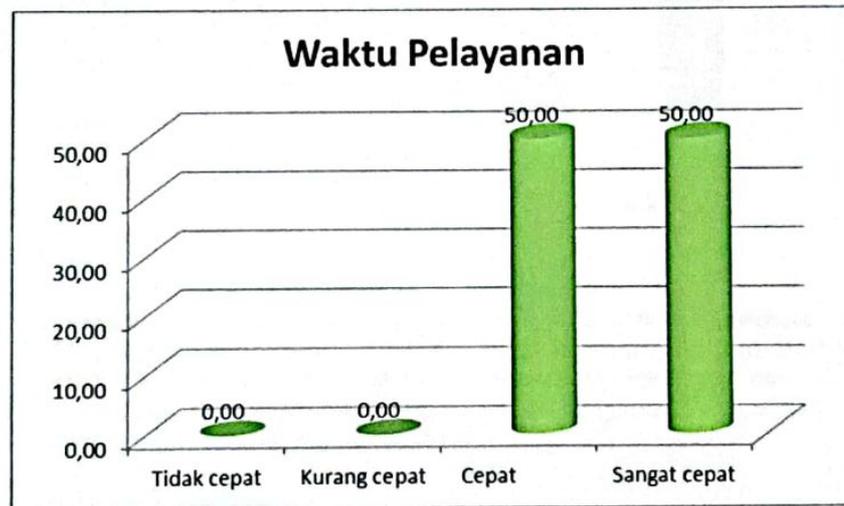
Faktor pemicu kelebihan:

- Telah ditampilkan prosedur pelayanan ditempat umum/media
- Persyaratan telah dipermudah dan tidak berbelit belit

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Prosedur	3,857	3,625	3,643

## 3. Waktu Pelayanan

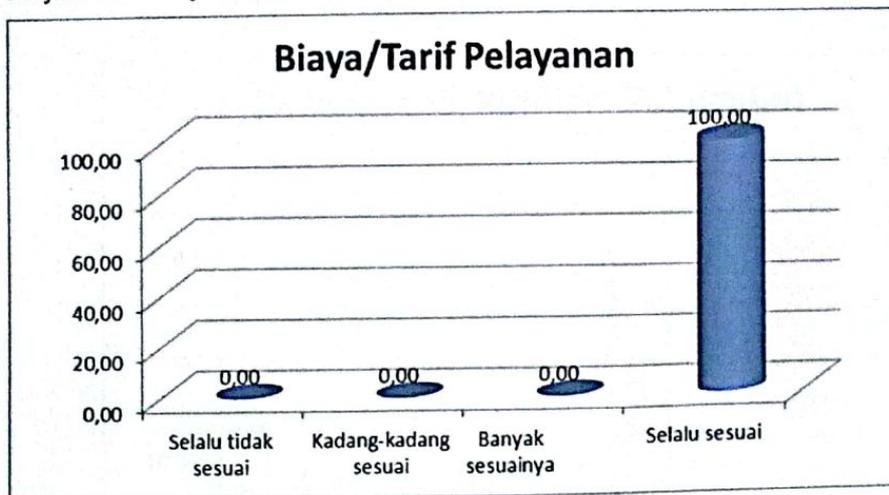


Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka diperoleh interval nilai rata – rata sebesar **3,500** berada pada interval **3,0644 – 3,532** kategori **“Baik”** . Dengan demikian pelayanan yang diberikan terhadap pelayanan termasuk sangat cepat.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Waktu pelayanan	3,821	3,000	3,500

#### 4. Biaya/Tarif Pelayanan

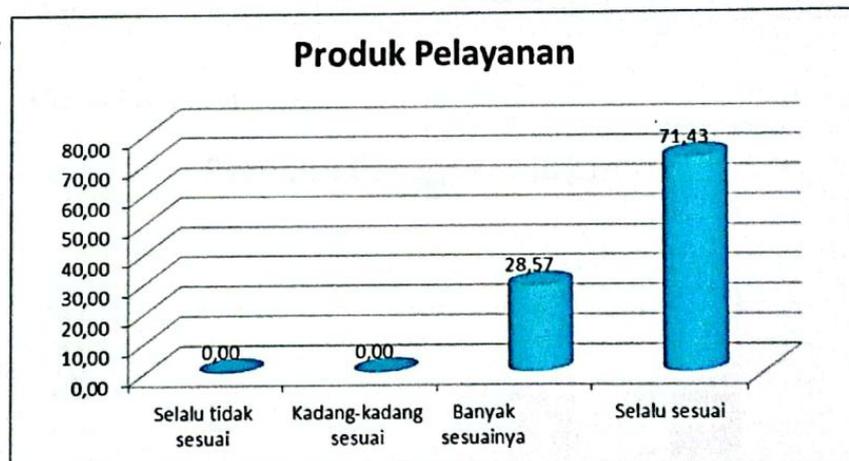


Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka diperoleh interval nilai rata – rata sebesar **4,00** berada pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kategori **"Sangat Baik"**. Karena pada dasarnya pelayanan yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas **gratis**, tanpa dipungut biaya.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Biaya/Tarif Pelayanan	4,00	4,00	4,00

#### 5. Produk Pelayanan

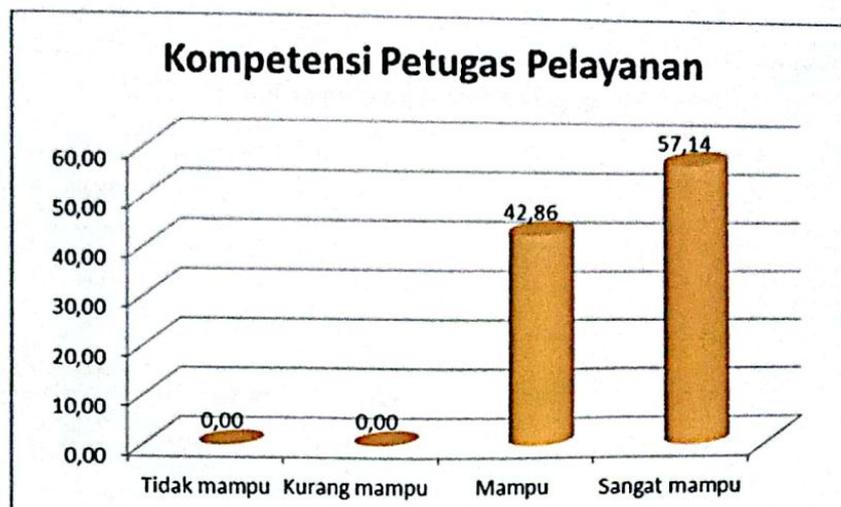


Berdasarkan produk pelayanan yang diberikan maka diperoleh hasil analisis rata – rata sebesar **3,714** berada pada interval 3,5324 – 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian produk layanan yang terdapat pada pelayanan Informasi dan dokumentasi dapat di kategorikan sudah sesuai dengan yang diinginkan responden, sehingga responden dapat dengan mudah memahaminya.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Produk Pelayanan	3,643	3,625	3,714

## 6. Kompetensi Petugas Pelayanan

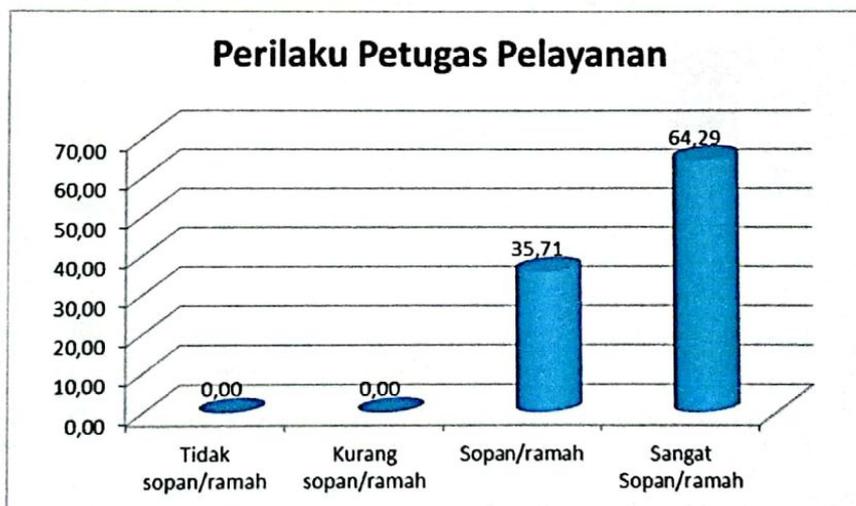


Berdasarkan hasil analisis dari Kompetensi Petugas Pelayanan yang diberikan maka diperoleh hasil analisis rata – rata sebesar 3,571 berada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian Kompetensi Petugas Pelayanan yang terdapat pada pelayanan informasi dan dokumentasi bisa di kategorikan Mampu.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Kompetensi Petugas Pelayanan	3,357	3,500	3,571

## 7. Perilaku Petugas Pelayanan

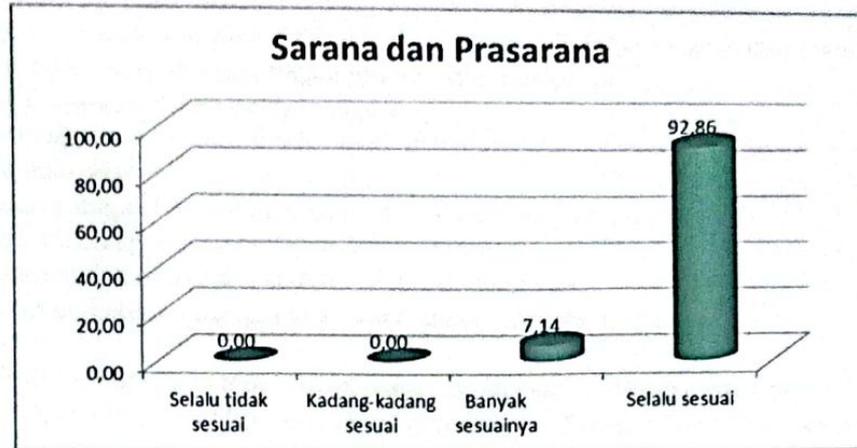


Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,643 berada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian dapat dikategorikan Perilaku Petugas Pelayanan termasuk Sopan dan Ramah.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Perilaku Petugas Pelayanan	3,464	3,563	3,643

## 8. Sarana dan Prasarana

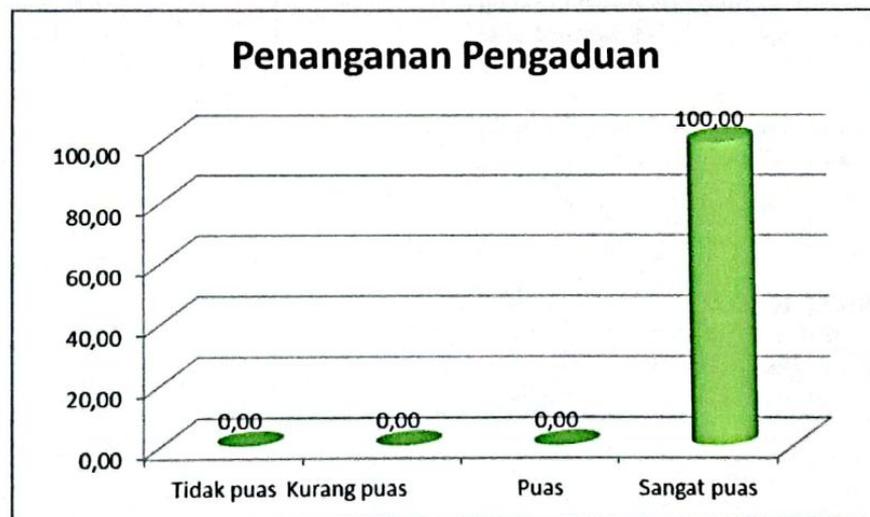


Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar **3,929** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori Memadai.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,857	3,875	3,929

## 9. Penanganan Pengaduan



Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata - rata skor sebesar **4,00** berada pada interval **3,5324 – 4,00** kategori Berfungsi Sangat Baik.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Penanganan Pengaduan Pelayanan	4,000	4,000	4,00

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut;

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sangat sesuai;
2. Kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas;
3. Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan;
4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan gratis;
5. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai;
6. Kemampuan petugas kompeten dalam melayani permohonan informasi;
7. Petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah;
8. Kualitas sarana dan prasarana sudah dikelola dengan baik;
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik;

Dari hasil survei kepuasan masyarakat diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut;

- Rata – rata hampir semua unsur mendapat respon yang "Sangat Baik" dari responden.
- Hal yang perlu menjadi perbaikan dimasa yang akan datang berdasarkan hasil survei ini yakni mengenai waktu pelayanan yang mesti diperbaiki. Sehingga semua pelayanan bisa lebih cepat terlayani dengan baik.

## VI. PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas, kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas, terima kasih.

Dibuat di Kuala Kapuas  
Pada tanggal 30 Juni 2022

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Kapuas



**Dr. H. JUNAIDI, SE., SKM., M.AP., M.Kes**  
Pembina TK.I, IV/b  
NIP. 19720612 199502 1 001

### LAMPIRAN :

1. Rekapitulasi kuesioner
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampirkan Sheet "*Isi jawaban kuesioner*" dan Sheet "*Hasil SKM*" dari form tabulansi

# LAMPIRAN

## - REKAPITULASI KUESIONER

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
11	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15										
16										
ΣNilai /Unsur	52	51	49	56	52	50	51	55	56	
NRR / Unsur	3,714	3,643	3,500	4,000	3,714	3,571	3,643	3,929	4,000	
NRR tertbg/ unsur	0,412	0,404	0,389	0,444	0,412	0,396	0,404	0,436	0,444	
								*)	**)	
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,742</b>	<b>93,557</b>	
<b>Keterangan :</b>						<b>No.</b>		<b>Unsur Pelayanan</b>		<b>Rata-rata</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan					U1	Persyaratan pelayanan		3,714	
- NRR	= Nilai rata-rata					U2	Prosedur Pelayanan		3,643	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat					U3	Waktu Pelayanan		3,500	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang					U4	Biaya/Tarif Pelayanan		4,000	
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25					U5	Produk Pelayanan		3,714	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi					U6	Kompetensi Petugas Pelayanan		3,571	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,071					U7	Perilaku Petugas Pelayanan		3,643	
						U8	Sarana dan Prasarana		3,929	
						U9	Penanganan Pengaduan		4,000	
<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>									<b>93,56</b>	
<b>Mutu Pelayanan :</b>										
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			C (Kurang Baik)			: 65,00 - 76,60			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			D (Tidak Baik)			: 25,00 - 64,99			

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**UNIT PELAYANAN** : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas  
**ALAMAT** : Jalan Pemuda km 5,5  
**Telp/Fax** : Telp. (0513) 201010 Fax (0513) 201010

**Tempat Survei** : PPID Utama Kabupaten Kapuas  
**Waktu Survei** : Januari - Juni 2022  
**Responden** : 14 Orang

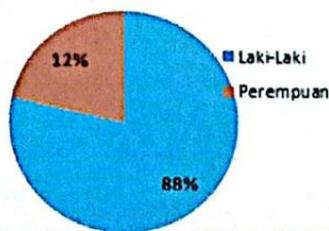
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3,714	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,643	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,500	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,714	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,571	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,643	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,929	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	4,000	Sangat Baik

**IKM UNIT PELAYANAN : 93,56**

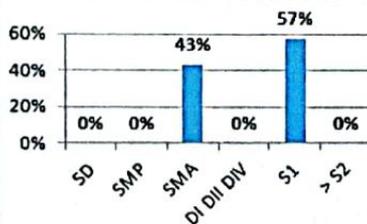
**Mutu Pelayanan : Sangat Baik**

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

**Jenis Kelamin**



**Pendidikan Terakhir**



**Pekerjaan**

