



2023

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo



Periode :
Oktober–November Tahun 2023

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik yang berkualitas adalah amanat konstitusi dan merupakan tuntutan publik sebagai wujud tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Keberadaan pelayanan publik yang inklusif dan sesuai kaidah adalah awaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sejak tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan pengawas pelayanan publik, telah menetapkan tiga jenis penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tiga jenis penilaian tersebut yaitu mencakup penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara itu, salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, kegiatan penyusunan Hasil SKM Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo Triwulan IV 2023 (periode bulan Oktober – November) sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi periode sebelumnya. Hal tersebut juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo Triwulan IV tahun 2023 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 4 Desember 2023
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo



FAHMI HIDAYAT, S.I.P., M.P.P.

Pembina Tk. I

NIP 197108251999031006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GRAFIK	4
BAB I PENDAHULUAN	5
A. LATAR BELAKANG MASALAH	5
B. MAKSUD DAN TUJUAN	6
C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI	6
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	8
A. PELAKSANA SURVEI	8
B. METODE PENGUMPULAN DATA	8
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	9
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	9
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI	11
A. RESPONDEN SURVEI	11
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	13
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	19
A. ANALISIS HASIL SURVEI	19
B. RENCANA TINDAK LANJUT	20
C. TREN NILAI SURVEI	22
BAB V PENUTUP	24
A. KESIMPULAN	24
B. SARAN DAN REKOMENDASI	24
LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI	26
LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMINFO KABUPATEN WONOSOBO TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER) TAHUN 2023	28
LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM	29
LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN	30

DAFTAR TABEL

Tabel I. Unsur Survei _____	6
Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan _____	7
Tabel III. Tim Penyusunan SKM _____	8
Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan _____	9
Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan _____	13
Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur _____	14
Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian _____	14
Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif _____	15
Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan _____	15
Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana _____	15
Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana _____	16
Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana _____	16
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan _____	17
Tabel XIV. Rencana Tindak Lanjut _____	22

DAFTAR GRAFIK

Grafik I. Jenis Kelamin Responden _____	11
Grafik II. Usia Responden _____	12
Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden _____	12
Grafik IV. Pekerjaan Responden _____	13
Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat _____	17
Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo Periode Juli – September 2023 _____	19
Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Dinas Kominfo _____	20
Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah _____	21
Grafik IX. Tren Hasil SKM Dinas Kominfo _____	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai amanat Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan keterlibatan masyarakat dalam Pelayanan Publik tidak hanya melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja namun dimulai sejak proses penyusunan dan perumusan kebijakan Standar Pelayanan hingga pembahasan hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM melalui berbagai macam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan siklus yang berulang/berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan prima.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerjasama salah satunya melalui kegiatan SKM untuk mengukur kualitas pelayanan langsung.

Oleh karena itu Dinas Kominfo sebagai salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan langsung baik kepada institusi pemerintah maupun masyarakat, utamanya pada urusan Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik, melaksanakan SKM secara periodik untuk melihat seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kominfo. Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo Nomor Nomor : 060 / 172 / 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 13 (tiga belas) jenis layanan. Pada periode ini dari 13 layanan tersebut, ada 1 layanan dihentikan sementara karena berbagai pertimbangan yaitu layanan Peminjamam Alat. Dari hasil FKP yang sudah dilaksanakan pada bulan lalu, banyak masukan yang menghendaki agar layanan tersebut di aktifkan kembali.

Mulai Tahun 2023 pelaksanaan kegiatan SKM pada tahap pengumpulan data survei menggunakan Aplikasi SKM WONOSOBO sesuai arahan dalam Surat Edaran Bupati Wonosobo Nomor 060/0575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Proses tersebut untuk mengoptimalkan keterukuran SKM guna mendorong keterbukaan informasi publik atas hasil SKM yang dapat diakses setiap saat guna meminimalisir upaya-upaya manipulasi data survei karena etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Kominfo, dalam sebuah dokumen Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo Triwulan IV Tahun 2023.

Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Dinas Kominfo;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kominfo berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kominfo; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

No	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan berdasarkan ketersediaan jumlah pengguna layanan pada periode Oktober – November 2023 adalah sebagai berikut :

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Pembuatan Media Publikasi	5
2	Permohonan Peliputan Kegiatan	0
3	Permohonan Informasi Publik	0
4	Pengajuan Keberatan Informasi Publik	0
5	Permohonan Peminjaman Akun Zoom	83
6	Permohonan Pemasangan/Penambahan dan Perbaikan Jaringan Internet	3
7	Permohonan Pembuatan Aplikasi	0
8	Permohonan Sub Nama Domain Baru .go.id dan desa.id	1
9	Permohonan Pemasangan Server	1
10	Permohonan Rekomendasi Koordinat Menara Telekomunikasi	0
11	Permohonan Peminjaman Peralatan	0
12	Permohonan Peminjaman Tempat	2
13	Permohonan Magang Bagi Siswa	6

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan

Jumlah keseluruhan pengguna layanan di lingkungan Dinas Kominfo periode Bulan Oktober - November 2023 adalah 101 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 7 jenis layanan yang memiliki pengguna, 5 jenis layanan tidak terdapat permohonan, dan 1 jenis layanan karena berbagai pertimbangan untuk sementara di non aktifkan. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode ini adalah Permohonan Peminjaman Akun Zoom sebanyak 83 pengguna.

BAB II PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kominfo dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari :

NO	KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Dinas	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas	Ketua
3	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Koordinator Layanan Informasi dan Komunikasi Publik
4	Kepala Bidang Informatika	Koordinator Layanan Informatika
5	Kasubag Umum Keuangan dan Kepegawaian	Sekretaris
6	1 (satu) orang Pejabat Pelaksana/Fungsional Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Anggota
7	1 (satu) orang Pejabat Pelaksana/Fungsional Bidang Informatika	Anggota
8	1 (satu) orang Pejabat Pelaksana Sekretariat	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh surveyor, perumusan Rencana Tindak Lanjut, penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi RTL dan nilai hasil survei.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk

menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo periode Oktober-November Tahun 2023 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Minggu IV September 2023
2	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Oktober - Minggu IV November 2023
3	Mengolah data hasil survei	Minggu IV November 2023
4	Menganalisis hasil survei	Minggu IV November 2023
5	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu IV November 2023
6	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu I Desember 2023
7	Mempublikasikan hasil survei	Minggu I Desember 2023

Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang diharapkan dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak

yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

di mana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Kominfo yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Oktober - November 2023 adalah 101 pengguna layanan. Berdasarkan formula diatas maka target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 80 sampel.

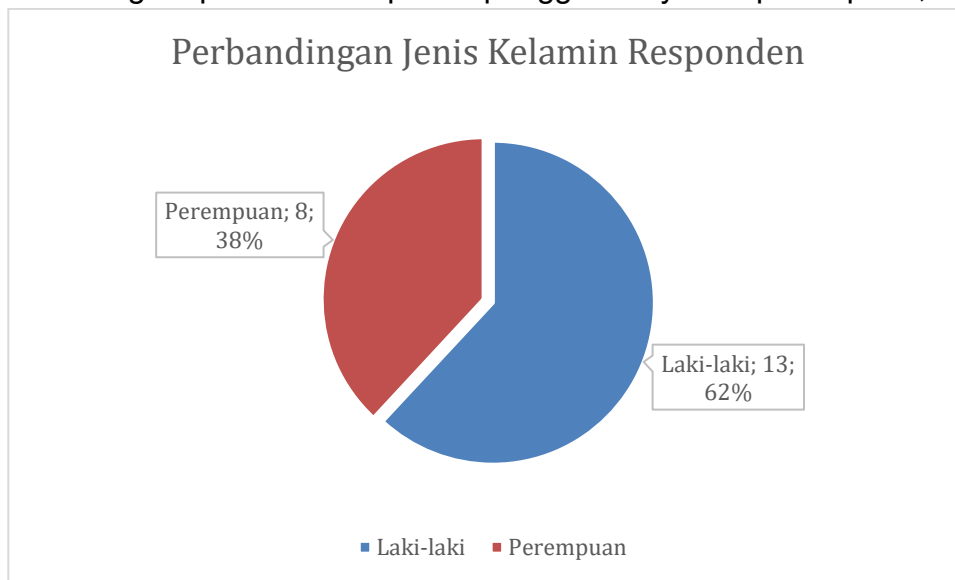
Dari jumlah yang seharusnya minimal 80 sampel tersebut , sampel yang berhasil dikumpulkan hanya sebanyak adalah 21 responden atau 26% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori kurang. Berkaitan dengan hal tersebut masih sangat perlu ditingkatkan kembali untuk mengetahui persepsi kepuasan pengguna dengan akurasi data yang diharapkan sehingga proses perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dapat diselaraskan antara kemampuan penyelenggara pelayanan dengan keinginan masyarakat.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

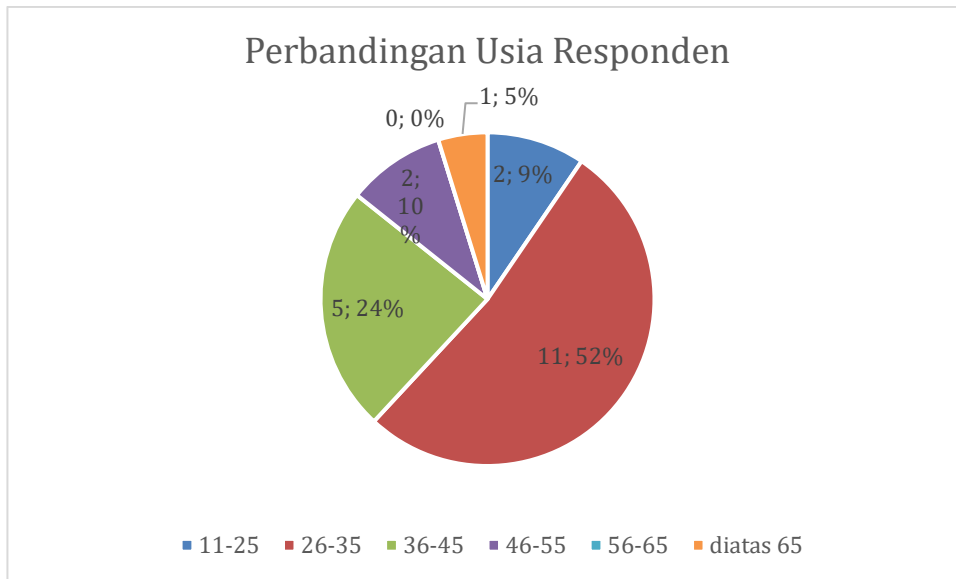
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO, terdapat 21 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 101 pengguna layanan dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut :

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober - November 2023 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 13 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 8 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;



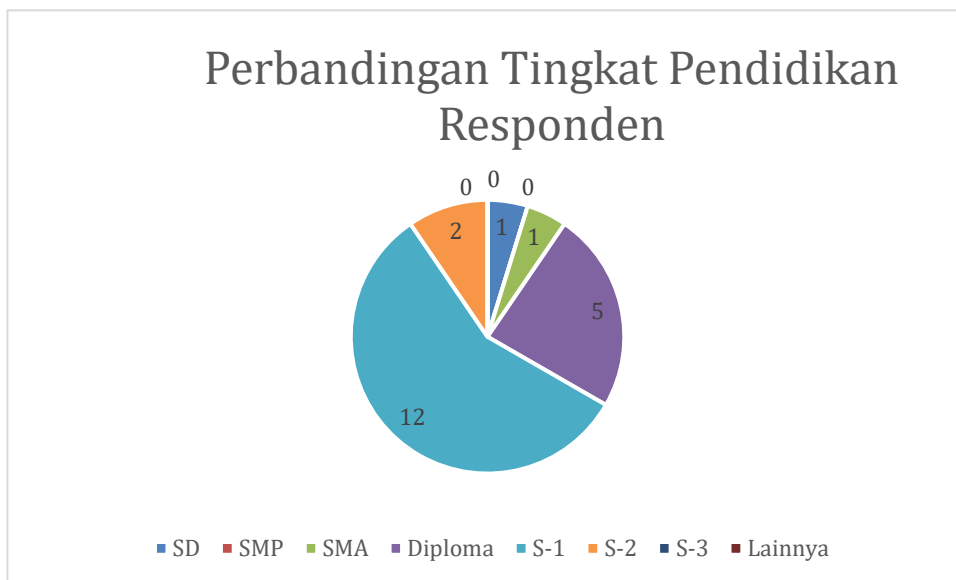
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober - November 2023 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 26 - 35 Tahun sebanyak 11 orang;



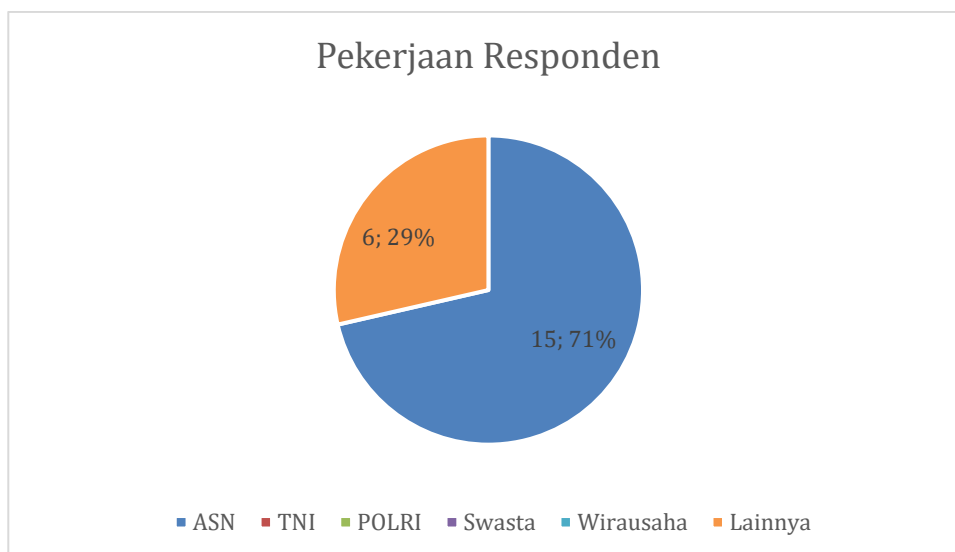
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober - November 2023 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan S-1 sebanyak 12 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober - November 2023 didominasi oleh pengguna layanan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 15 responden dan 6 responden pekerjaan lainnya.



Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	2
4	Sangat Sesuai	19

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 19 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 2 lainnya berpendapat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	4
4	Sangat Mudah	17

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 17 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah, sedangkan 4 lainnya berpendapat mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	0
3	Cepat	2
4	Sangat Cepat	19

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 19 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sangat cepat, sedangkan 2 lainnya berpendapat cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	1
4	Gratis	20

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan semua pengguna layanan atau sebanyak 20 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis dan 1 murah.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	3
4	Sangat Sesuai	18

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 18 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 3 lainnya berpendapat sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	0
3	Kompeten	2
4	Sangat Kompeten	19

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 19 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 2 lainnya berpendapat kompeten.

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	4
4	Sangat Sopan dan Ramah	17

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 17 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 4 lainnya berpendapat sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	0
3	Baik	4
4	Sangat Baik	17

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 17 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan sangat baik, sedangkan 4 lainnya berpendapat bahwa ketercukupan dan kualitas sarana dan prasarana adalah baik.

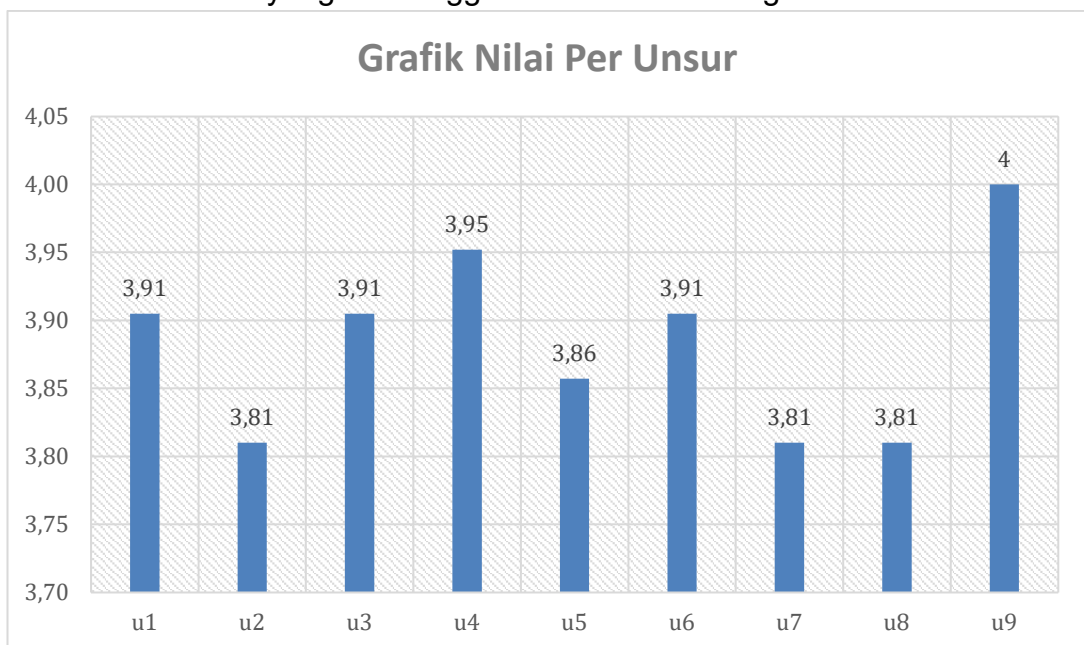
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	0
4	Dikelola dengan Baik	21

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan semua pengguna layanan atau sebanyak 21 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik.

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Dinas Kominfo yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Per Unsur

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3,88 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar

97,09 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

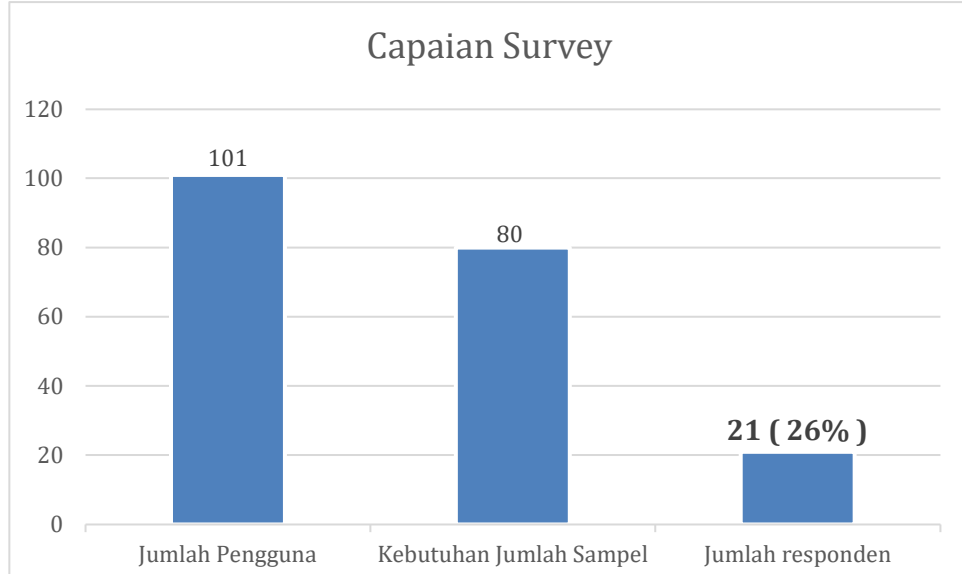
BAB IV
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

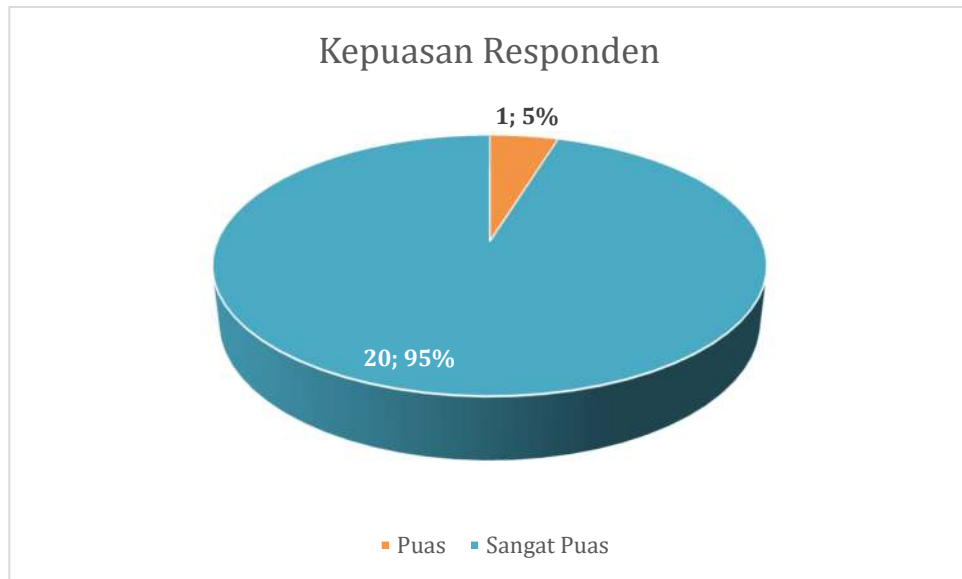
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober - November 2023 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 12 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 7 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 101 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 5 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 101 aktivitas permohonan layanan akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 80 responden.

Dari jumlah yang dipersyaratkan sejumlah 80 orang, ketercapaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo hanya sebesar 26% atau sebanyak 21 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo Periode Oktober - November 2023



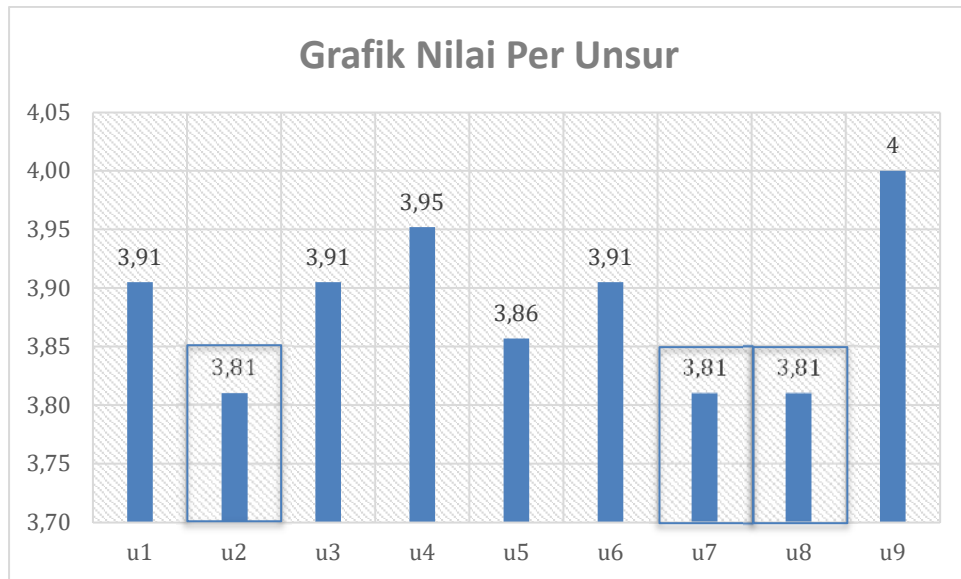
Grafik VII. Kategori Kepuasan Responden

Dari sisi kepuasan responden, grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 20 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan dan 1 responden lainnya menyatakan puas.

Hal ini juga dapat dilihat pada hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V yang menunjukkan nilai IKM Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Oktober - November 2023 sebesar 97,09 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik. Namun demikian beberapa catatan dari hasil analisis saran dan masukan dari responden sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV serta nilai pelayanan dalam Grafik V perlu diperhatikan,

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Oktober - November 2023 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat di bab sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan terutama diprioritaskan pada 3 nilai unsur terendah untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei dengan tanda kotak pada Grafik VIII sebagai berikut:



Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah

Walaupun secara umum, penilaian semua unsur layanan sudah masuk dalam kategori sangat baik, tetapi tetap harus dilakukan evaluasi terhadap unsur- unsur dengan 3 (tiga) nilai terendah seperti data pada grafik VIII, yaitu:

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)
2. Perilaku Pelaksa (u7)
3. Sarana dan Prasarana (u8)

3 (tiga) unsur dengan peringkat paling rendah memiliki nilai yang sama yaitu 3,81. Berdasarkan data tersebut prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo akan fokus pada layanan-layanan tersebut yang disusun dalam tabel Rencana Tidak Lanjut (RTL).

Penyusunan RTL dapat dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari saran dan masukan pada formulir survei atau dari data primer yang bersumber dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) pembahasan hasil SKM dengan melibatkan *stakeholder* terkait.

Berdasarkan hasil analisis hasil survei , maka disusun RTL sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHU N	
1	U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur)	- Evaluasi Standar Pelayanan	√				2024	Sekretariat
2	U7	- Monitoring dan	√				2024	Sekretariat

	(Perilaku Pelaksana)	evaluasi berkala petugas layanan						riat
3	U8 (Sarana dan Prasarana)	- Perbaikan sarana prasarana	√				2024	Sekretariat

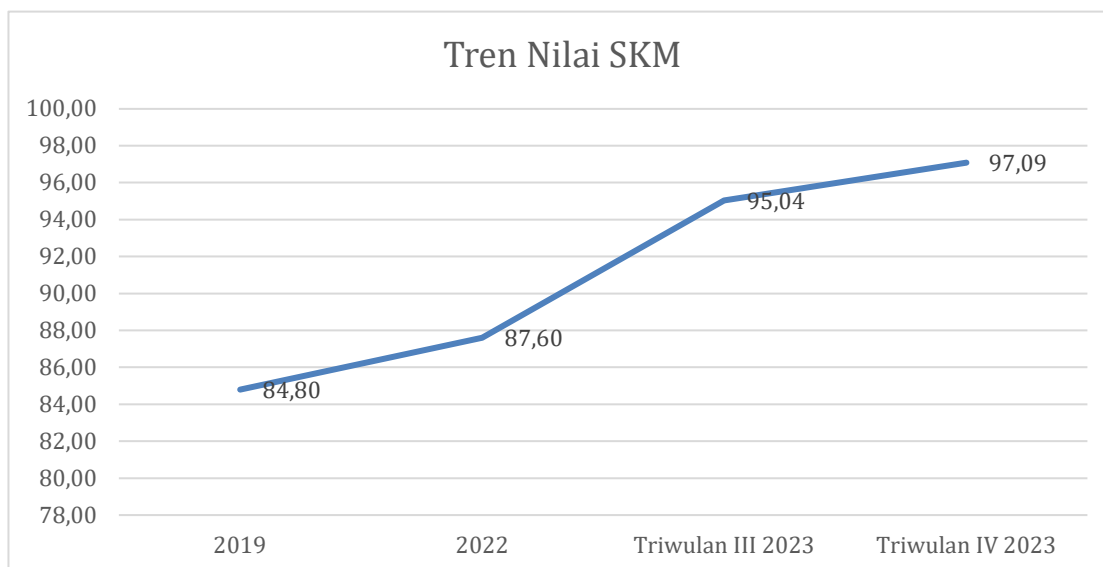
Tabel XIV. Rencana Tindak Lanjut

Untuk pelaksanaan RTL unsur u8 (sarana prasarana) sebagaimana Tabel XIV tentu saja dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja pada Dinas Kominfo.

C. TREN NILAI SURVEI

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya. Pada tahun 2019 Dinas Kominfo sudah pernah melaksanakan survei secara manual. Pedoman yang digunakan pada saat itu adalah dokumen dari Bagian Organisasi.

Tahun 2022 merupakan langkah awal implementasi kebijakan Standar Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo, sehingga di tahun tersebut mulai dilaksanakan kegiatan SKM secara *online* untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan, khususnya layanan yang ada pada Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo.



Grafik IX. Tren Hasil SKM Dinas Kominfo

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo selalu mengalami peningkatan. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kominfo dalam kurun waktu tersebut telah berhasil menunjukkan perubahan predikat pelayanan pada kategori baik di Tahun 2019 menjadi sangat baik pada Triwulan III dan Triwulan IV Tahun 2023.

Meskipun demikian, mempertahankan bukanlah sesuatu yang mudah, oleh karena itu dibutuhkan kerja sama yang baik dari masyarakat selaku pengguna layanan maupun pelaksana pelayanan, masing-masing telah diatur hak dan kewajibannya sesuai kejelasan yang tertuang dalam Standar Pelayanan.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo, dapat ditarik suatu penjabaran umum (*general description*) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa nilai unsur terendah terdapat pada 3 unsur yang akan menjadi fokus perbaikan, yaitu u2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), u7 (Perilaku Pelaksana) dan u8 (Sarana Prasarana) masing-masing dengan nilai 3,81.

Laporan hasil SKM Dinas Kominfo Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu di tegaskan bahwa nilai IKM Dinas Kominfo adalah 97,09 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan data yang masuk pada portal <https://skm.wonosobokab.go.id/> , masukan dari masyarakat lebih kepada mempertahankan kualitas layanan sudah sudah ada. Sedangkan pada pelaksanaan FKP ada beberapa masyarakat yang memberi saran/rekomendasi kepada beberapa layanan, yaitu sebagai berikut :

No	Identifikasi Masalah	Rekomendasi
1	Prosedur Peminjaman Alat	Diusulkan untuk diaktifkan kembali setelah beberapa saat di hentikan karena keterbatas alat dan SDM
2	Fasilitasi jaringan internet Pemda kurang luas	Diskominfo bisa menjembatani fasilitasi akses internet sampai tingkat desa, terlebih lagi masih ada beberapa <i>blank spot</i> di beberapa titik
3	Permasalahan jaringan di internal OPD	Jika permasalahan tidak bisa diselesaikan oleh OPD, bisa mengirmkan laporan ke Dinas Kominfo
4	Website ramah disabilitas	Diusulkan ada penambahan fitur untuk mempermudah akses disabilitas dan pembuatan video pelatihan menggunakan bahasa isyarat
5	Diperlukan basis data untuk disabilitas agar pemberian bantuan/fasilitasi bisa lebih tepat sasaran	Diskominfo diminta berkoordinasi dengan DinsosPMD untuk menyusun basis data disabilitas, dan bisa mengembangkan aplikasi SIMAK.E

6	Belum dibuat SOP dan SP pengajuan TTE (layanan baru)	Akan segera dibuat SOP TTE
---	--	----------------------------

Selain rekomendasi dari peserta FKP, secara internal Diskominfo juga merekomendasikan kepada Tim SKM, untuk melakukan langkah-langkah inovatif meningkatkan partisipatif pengguna layanan dalam memberikan penilaian kualitas layanan. Selain secara aktif mengkomunikasikan kepada pengguna layanan, juga melakukan pembaruan platform layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo berupa penambahan notifikasi *disclaimer* pada saat pengguna layanan mengisi permohonan layanan, yaitu apabila pengguna layanan tidak mengisi SKM pada tautan yang telah disediakan dalam waktu 2x24 jam, maka sistem secara otomatis akan mengisi SKM dengan tingkat kepuasan “sangat puas”.

Demikian laporan ini disusun semoga bisa menjadi evaluasi agar layanan yang ada pada Dinas Kominfo menjadi semakin baik.

Wonosobo, 4 Desember 2023
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo



FAHMI HIDAYAT, S.I.P., M.P.P.

Pembina Tk. I

NIP 197108251999031006

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEI

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4

7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>

Wonosobo, 4 Desember 2023
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo



FAHMI HIDAYAT, S.I.P., M.P.P.

Pembina Tk. I

NIP 197108251999031006

LAMPIRAN II
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMINFO KABUPATEN WONOSOBO
TRIWULAN IIV (OKTOBER - NOVEMBER) TAHUN 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,91	97,63
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,81	95,25
3	Waktu Penyelesaian	3,91	97,63
4	Biaya/Tarif	3,95	98,80
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,86	96,43
6	Kompetensi Pelaksana	3,91	97,63
7	Perilaku Pelaksana	3,81	95,25
8	Sarana dan Prasarana	3,81	95,25
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00
	Nilai Rata2 NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,88	
	Nilai NRR setelah dikonversi		97,09
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

Wonosobo, 4 Desember 2023
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo



FAHMI HIDAYAT, S.I.P., M.P.P.

Pembina Tk. I

NIP 197108251999031006

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Layanan sangat bagus
2	Tingkatkan
3	Terima kasih tim kominfo yang selalu bikin media publikasi keren
4	Terus berinovasi menghasilkan layanan2 yang bermanfaat untuk masyarakat.. Mantap..!!!
5	Perlunya penambahan sarana prasarana untuk menunjang kegiatan zoom meeting seperti webcam dan laptop
6	Sangat puas pelayanannya
7	Sudah memuaskan
8	Pelayanan sangat puas
9	Sudah baik dalam pelayanan
10	Cukup
11	Sarpras sudah lumayan bagus, kalo bisa ditingkatkan
12	Tingkatkan lagi
13	Mantap
14	Layanan sudah bagus,akan lebih bagus lagi jika sarana dan prasarana semakin lengkap.

Wonosobo, 4 Desember 2023
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Wonosobo



FAHMI HIDAYAT, S.I.P., M.P.P

Pembina Tk. I

NIP 197108251999031006