





# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**


## SEMESTER II TAHUN 2023

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA SINGKAWANG**

 Jl. Ayani No.76 Singkawang

 [kominfo@singkawangkota.go.id](mailto:kominfo@singkawangkota.go.id)

 (0562) 636331

 [kominfo.singkawangkota.go.id](http://kominfo.singkawangkota.go.id)

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi lembaga pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - Kementerian Pertahanan Republik Indonesia 2 pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Dalam rangka untuk memperbaiki mutu layanan diperlukan data yang akurat yang berasal dari pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang, maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam menilai mutu layanan yang telah diberikan.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang digunakan untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang tahun 2021 adalah

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Surat Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Singkawang Nomor 000.8.3/034/OR- B tanggal 11 Januari 2023, perihal Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.
- b. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan komunikasi dan informasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang, sehingga dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan mutu layanan dan lebih berinovatif dalam memberikan pelayanan informasi dan komunikasi untuk tercapainya masyarakat yang berwawasan luas.

## **D. Sasaran**

Dalam pelaksanaan survei di perlukan responden yang nantinya untuk dimintakan pendapatnya tentang beberapa unsur yang ada di dalam kuisisioner. Adapun sasaran responden yang di mintakan pendapatnya adalah klien/penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang dengan jumlah 100 responden.

## **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penulisan hasil pelaksanaan survei ini meliputi :

- a. BAB I : Pendahuluan
- b. BAB II : Gambaran Umum
- c. BAB III : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. BAB IV : Kesimpulan dan Rekomendasi
- e. Lampiran

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. KEADAAN GEOGRAFIS**

Berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang, secara administrasi Kota Singkawang memiliki luas wilayah 50.400 Ha atau 504 km<sup>2</sup> yang membawahi 5 kecamatan dan 26 kelurahan. Sedangkan secara geografi, terletak antara 108° 52' 14,19" sampai dengan 109° 09' 46,22" Bujur Timur (BT) dan 00° 44' 57,57" sampai dengan 01° 00' 48,65" Lintang Utara (LU) dan berjarak ± 135 km dari Ibukota Propinsi Kalbar (Pontianak) serta dapat dilalui transportasi darat maupun laut. Jalur Sutera Pontianak-Singkawang-Sambas dan Jalur Sambas-Bengkayang-Jagoi Babang merupakan urat nadi penting dalam sistem transportasi eksternal Kota Singkawang. Melalui jalur ini Kota Singkawang dapat dijangkau dari sentra-sentra produksi pertanian di Kabupaten Sambas dan Bengkayang. Jalur jalan darat yang juga sangat potensial adalah jalur Singkawang-Sambas-Galing-Sajingan Besar-Aruk yang prospeknya sangat baik untuk membuka jalur pemasaran ke wilayah Sarawak.

Kota Singkawang memiliki posisi geografi yang spesifik, karena berbatasan langsung dengan laut Cina Selatan dan dilintasi jalur utama jalan darat yang menghubungkan kawasan utara Kalimantan Barat dengan Kota Pontianak sebagai Ibukota Provinsi. Kota Singkawang mempunyai kaitan historis yang sangat kuat dengan wilayah disekitarnya, karena selain sebagai pusat pemerintahan juga menjadi urat nadi perekonomian masyarakat Sambas dan Bengkayang pada masa lalu hingga saat ini. Bentang alamnya dapat dikatakan sangat bervariasi, karena sebagian kawasan berada pada dataran rendah dan sebagian lagi adalah dataran tinggi yang berbukit-bukit dan bergunung-gunung.

Kota Singkawang diapit oleh 2 (dua) daerah otonom yaitu Kabupaten Sambas dan Bengkayang, dimana pada sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang dan sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang, sehingga kota ini menjadi strategis sebagai daerah transit.

Sedangkan disebelah Barat berbatasan langsung dengan Laut Natuna, yang kaya akan kandungan sumber minyak dan gas bumi. Sejalan dengan pengembangan kawasan Natuna maka letak strategis Kota Singkawang akan diuntungkan berkaitan dengan penyediaan barang dan jasa bagi wilayah tersebut.

#### **B. PROFIL ORGANISASI DAN SUMBER DAYA APARATUR**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang terbentuk dengan Perda Nomor : 14 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

## ➤ TUGAS POKOK, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI

### • Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan bidang komunikasi dan informatika, Statistik serta persandian. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang Menyelenggarakan Fungsi antara lain sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian:

Adapun tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dijabarkan kembali sesuai dengan tanggung jawab Pejabat Eselon yaitu sebagai berikut :

#### 1. Kepala Dinas

Mempunyai tugas memimpin mengkoordinasikan, meyelenggarakan, mengevaluasi dan pelaporan kegiatan bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana dimaksud sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- b. Penetapan sasaran strategis bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### 2. Sekretariat

Dipimpin oleh sekretaris yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sebagaimana dimaksud Sekretariat mempunyai tugas menyusun program kerja, menyiapkan bahan rumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan kesekretariatan meliputi umum, kepegawaian dan aset, perencanaan dan evaluasi kinerja, serta keuangan.

Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris dibantu oleh :

- a. Kasubag Umum dan Kepegawaian
- b. Kasubag Perencanaan, Evaluasi Kinerja dan Keuangan

### 3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan mempunyai tugas menyusun program kerja, menyiapkan bahan rumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang Informasi dan Komunikasi Publik meliputi pengelolaan informasi publik dan pengelolaan komunikasi publik.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dibantu oleh :

- a. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik; dan
- b. Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.

### 4. Bidang Aplikasi dan Informatika

Dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika dan mempunyai tugas menyusun program kerja, menyiapkan bahan rumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan Bidang Aplikasi dan Informatika meliputi Infrastruktur dan Layanan e-government serta pengembangan aplikasi informatika.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika dibantu oleh :

- a. Seksi Infrastruktur Dan Layanan E-Government; dan
- b. Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika.

### 5. Bidang Statistik dan Persandian

Dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Statistik dan Persandian dan mempunyai tugas menyusun program kerja, menyiapkan bahan rumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang statistik dan persandian.

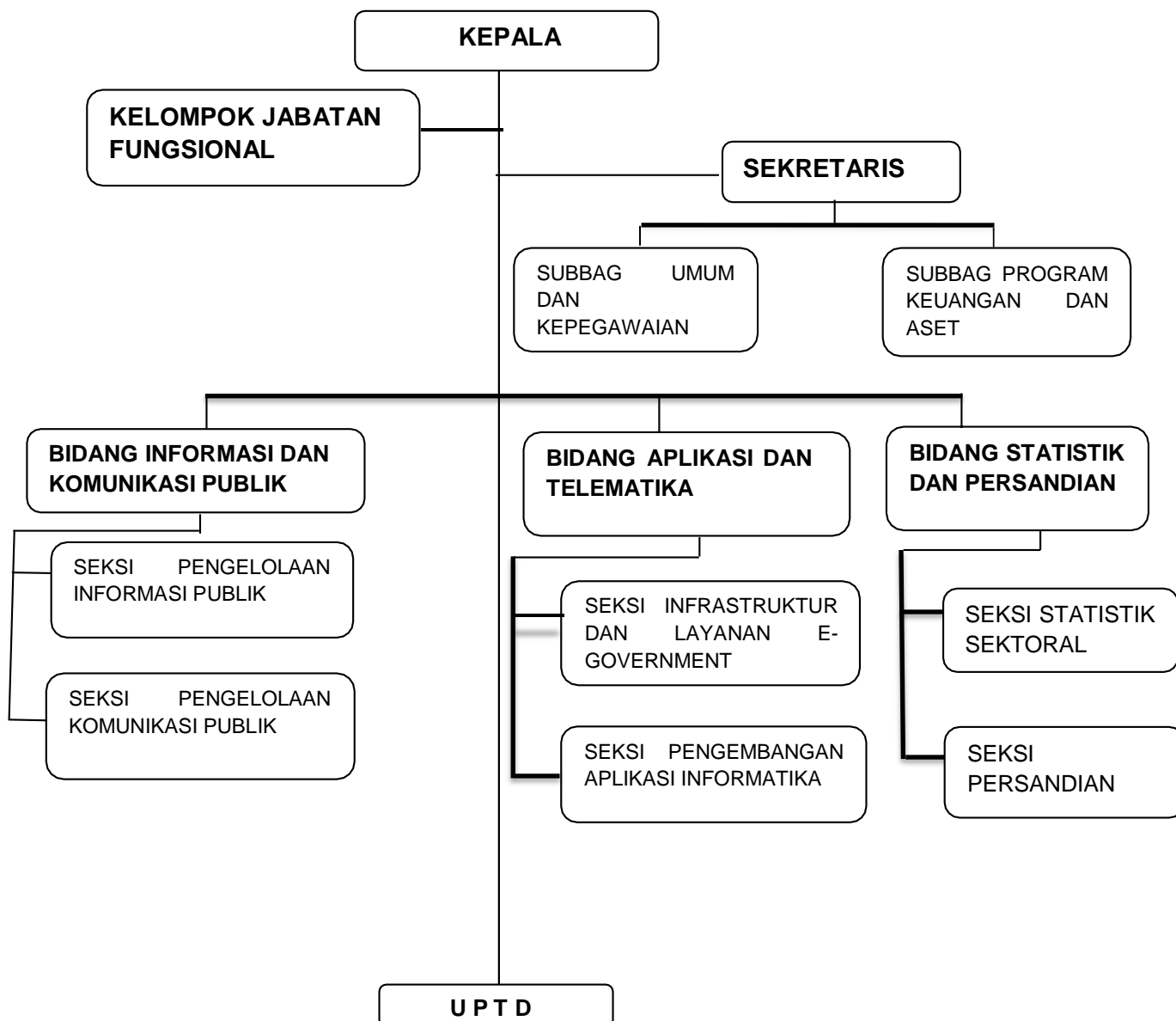
Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang Statistik dan Persandian dibantu Oleh :

- a. Seksi Statistik Sektoral; dan
- b. Seksi Persandian.

#### • Struktur Organisasi

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang berdasarkan Peraturan Walikota Singkawang Nomor 14 Tahun 2021 sebagaimana bagan sebagai berikut:

### Struktur Organisasi Diskominfo Kota Singkawang



Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai uraian tugas dan struktur organisasi di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang memiliki kekuatan sumber daya manusia sebanyak 32 orang PNS dan 19 orang PTT.

### BAB III

#### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dasar yang digunakan untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang tahun 2022 adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 50 responden.

Berikut adalah penjabaran hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang Semester II tahun 2023

#### A. Profil / Karakteristik Responden

Responden yang ikut berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah klien / penerima layanan pada periode Juli s/d Desember 2023

Dari rekapan hasil kuisioner yang telah diisi oleh responden diperoleh data profil responden sebagai berikut :

a. Jenis kelamin responden terdiri dari laki-laki : 21 orang dan 11 Perempuan sebanyak 50 responden.

#### b. Usia responden

1. 10 - 20 tahun	: 15	orang
2. 21 - 25 tahun	: 6	orang
3. 25 - 30 tahun	: 8	orang
4. 31 - 40 tahun	: 3	orang
5. 51 - 60 tahun	: -	orang

#### c. Pendidikan responden

1. Sekolah Dasar	: -	orang
2. SMP	: -	orang
3. SMA	: 15	orang
4. Diploma (D3)	: 11	orang
5. Sarjana (S1)	: 6	orang
6. Magister (S2)	: -	orang
7. Tidak Sekolah	: -	orang

#### d. Pekerjaan responden

1. PNS/TNI Polri	: 6	orang
2. Pelajar	: 15	orang
3. Swasta	: 11	orang



## B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil rekapitan mengenai pendapat responden tentang pelayanan yang di berikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai berikut :

### a. Unsur 1 tentang Persyaratan

Pendapat responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, didapatkan data yang menjawab

- |                  |      |           |
|------------------|------|-----------|
| 1. Tidak sesuai  | : 0  | Responden |
| 2. Kurang sesuai | : 0  | Responden |
| 3. Sesuai        | : 10 | Responden |
| 4. Sangat sesuai | : 22 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 1 adalah 3,68 (Tiga Koma Enam Delapan)

### b. Unsur 2 tentang Prosedur

Pada unsur 2 ini, responden di mintakan pendapatnya tentang kemudahan prosedur pelayanan. Adapun jawaban responden sebagai berikut :

- |                 |      |           |
|-----------------|------|-----------|
| 1. Tidak mudah  | : 0  | Responden |
| 2. Kurang mudah | : 0  | Responden |
| 3. mudah        | : 9  | Responden |
| 4. Sangat mudah | : 23 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 2 adalah 3,71 (Tiga Koma Tujuh Satu)

### c. Unsur 3 tentang Waktu pelayanan

Responden diminta pendapatnya tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, adapun jawaban responden adalah :

- |                 |      |           |
|-----------------|------|-----------|
| 1. Tidak cepat  | : 0  | Responden |
| 2. Kurang cepat | : 0  | Responden |
| 3. cepat        | : 21 | Responden |
| 4. Sangat cepat | : 11 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 3 adalah 3,34 (Tiga Koma Tiga Empat)

### d. Unsur 4 tentang Biaya/tarif

Dalam unsur 4, responden ditanyakan pendapatnya tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan jawaban responden :

- |                 |      |           |
|-----------------|------|-----------|
| 1. Sangat mahal | : 0  | Responden |
| 2. Cukup mahal  | : 1  | Responden |
| 3. Murah        | : 19 | Responden |
| 4. Gratis       | : 12 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 4 adalah 3,34 (Tiga Koma Tiga Empat)

e. Unsur 5 tentang Produk layanan

Mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Pendapat responden ini di minta pada unsur 5 dan hasilnya :

1. Tidak sesuai : 0 Responden
2. Kurang sesuai : 2 Responden
3. Sesuai : 20 Responden
4. Sangat sesuai : 10 Responden

Nilai rata-rata unsur 5 adalah 3,25 (Tiga Koma Dua Lima)

f. Unsur 6 tentang Kompetensi pelaksana

Pada unsur 6, responden dimintakan pendapatnya tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dan jawaban responden adalah:

1. Tidak kompeten : 0 Responden
2. Kurang kompeten : 0 Responden
3. Kompeten : 10 Responden
4. Sangat kompeten : 22 Responden

Nilai rata-rata unsur 6 adalah 3,68 (Tiga Koma Enam Delapan)

g. Unsur 7 tentang Perilaku pelaksana

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan juga di mintakan pendapat responden pada unsur ke 7 dan hasilnya :

1. Tidak sopan dan ramah : 0 Responden
2. Kurang sopan dan ramah : 1 Responden
3. Sopan dan ramah : 9 Responden
4. Sangat sopan dan ramah : 22 Responden

Nilai rata-rata unsur 7 adalah 3,65 (Tiga Koma Enam Lima)

h. Unsur 8 tentang Sarana dan prasarana

Pendapat responden tentang kualitas sarana dan prasarana dimintakan pada unsur ke 8, adapun hasilnya sebagai berikut :

1. Buruk : 0 Responden
2. Cukup : 1 Responden
3. Baik : 20 Responden
4. Sangat baik : 11 Responden

Nilai rata-rata unsur 8 adalah 3,31 (Tiga Koma Dua Enam)

i. Unsur 9 tentang Penanganan pengaduan

Responden juga dimintakan pendapatnya tentang penanganan pengaduan pengguna layanan yang mana hasilnya adalah :

- |                              |      |           |
|------------------------------|------|-----------|
| 1. Tidak ada                 | : 0  | Responden |
| 2. Ada tapi tidak berfungsi  | : 0  | Responden |
| 3. Berfungsi kurang maksimal | : 18 | Responden |
| 1. Dikelola dengan baik      | : 14 | Responden |

Nilai rata-rata unsur 9 adalah 3,43 (Tiga Koma Empat Tiga)

### C. Analisis Hasil SKM

Dari hasil nilai rata-rata per unsur survey kepuasan masyarakat di atas maka dilakukan urutan (rangking) dari unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah sampai dengan unsur yang nilai rata-ratanya tertinggi, dan hasilnya adalah sebagai berikut :

1. Unsur 5 : Produk Layanan merupakan unsur yang memiliki nilai rata-rata yang terendah yakni sebesar 3,25 (Tiga koma Dua Lima).
2. Unsur 8 : Sarana Prasarana memiliki nilai rata-rata sebesar 3,31 (Tiga Koma Tiga Satu).
3. Unsur 9 : Penanganan Pengaduan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,43 (Tiga koma Empat Tiga).
4. Unsur 4 : Biaya/Tarif memiliki nilai rata-rata sebesar 3,44 (Tiga Koma Empat Empat).
5. Unsur 3 : Waktu Pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,44 (Tiga Koma Empat Empat).
6. Unsur 7 : Perilaku Pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 3,38 (Tiga Koma Tiga Delapan).
7. Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 3,68 (Tiga Koma Enam Delapan).
8. Unsur 1 : Persyaratan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,68 (Tiga Koma Enam Delapan).
9. Unsur 2 : Prosedur memiliki nilai rata-rata sebesar 3,71 (Tiga Koma Tujuh Satu).

Dari hasil nilai rata-rata per unsur maka dapat dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang yang mana nilai interval konversi SKM adalah sebesar 3,49 (Tiga Koma Empat Sembilan) dengan mutu pelayanan 87,2 (Delapan Puluh Tujuh Koma Dua). sehingga kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang adalah **Baik**.

### D. Saran Perbaikan dari Responden

Dalam mengisi kuisisioner yang diberikan, banyak responden yang memberikan catatan/saran perbaikan, terutama terkait produk layanan, berupa sebuah layanan aduan 24 jam, yang dapat diakses masyarakat dengan mudah.

**E. Tindak Lanjut Hasil SKM**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang akan menindaklanjuti hasil SKM ini dengan :

1. Membicarakan hasil SKM pada rapat internal untuk menjadi bahan perbaikan pelayanan pemerintahan maupun kepada masyarakat
2. Memajang hasil SKM ini di papan pengumuman maupun website.
3. Membuat laporan tertulis hasil SKM dan mengirimkan hasilnya ke Bagian Organisasi Pemkot Singkawang.

## BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan kepada 32 orang responden terpilih, yang merupakan masyarakat yang menggunakan layanan komunikasi dan informasi periode Juli s/d Desember 2023.
2. Profil Responden terdiri dari 21 orang laki-laki dan 11 orang perempuan yang mana usia terbanyak adalah umur 10 s/d 20 tahun yakni 15 orang sedangkan pendidikan responden terbanyak adalah SMA sebanyak 15 orang. Dari sisi pekerjaan responden, terbanyak adalah Pelajar yaitu 15 orang.
3. Dari hasil rekapitan hasil SKM didapati :
  - a. Unsur yang memiliki rangking terendah adalah Unsur 5 : Produk layanan merupakan unsur yang memiliki nilai rata-rata yang terendah yakni sebesar 3,25 (Tiga koma Dua Lima).
  - b. Unsur 3 : Prilaku pelaksana dan Unsur 6 : Biaya/Tarif mempunyai nilai rata-rata yang hampir sama sebesar 3,44 (Tiga Koma Empat Empat), begitu pula Unsur 1 : Persyaratan dan Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana yang juga memiliki nilai yang sama yaitu 3.68 (Tiga Koma Enam Delapan).
  - c. Unsur 2 : Prosedur memiliki nilai rata-rata sebesar 3,71 (Tiga Koma Tujuh Satu) adalah unsur dengan nilai tertinggi.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang adalah sebesar 87,2 (Delapan Puluh Tujuh Koma Dua) dengan mutu pelayanan B (Baik) sehingga kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang adalah "**B**" (***Baik***).

### B. Rekomendasi

1. Segera buat laporan tertulis yang ditujukan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Singkawang
2. Sebagai bahan untuk perbaikan mutu pelayanan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang akan menambahkan produk layanan **Call Center SIGAP 112**, yang merupakan sebuah layanan kedaruratan 24 jam.
3. Dalam mendukung berjalannya produk layanan **Call Center SIGAP 112** secara berkelanjutan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang akan mengalokasikan anggaran secara khusus, guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

4. Laksanakan SKM secara berkelanjutan sebagai bahan evaluasi tingkat mutu layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang.

Singkawang, 29 Desember 2023

Pengguna Anggaran,



**Evan Ernanda.S.Kom**

Pembina

NIP. 19710312 200502 1 001

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

PERANGKAT DAERAH : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

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	3	2	3	4	4	3	4	
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	
6	3	4	3	3	2	4	2	3	3	
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
8	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
9	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
10	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
11	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
12	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
14	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
15	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
16	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
17	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
18	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
19	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
21	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
22	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
23	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
24	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
31	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
32	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
Snilai /Unsur	118	119	107	107	104	118	117	106	110	
NRR / Unsur	3,688	3,719	3,344	3,344	3,250	3,688	3,656	3,313	3,438	
NRR tertbg /unsur	0,409	0,413	0,371	0,371	0,361	0,409	0,406	0,368	0,382	*)
IKM	92,188	92,969	83,594	83,594	81,250	92,188	91,406	82,813	85,938	3,490
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**)</b>
										87,239

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 87,24**

**Mutu Pelayanan :**

- 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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	
U1	Persyaratan	3,688	2
U2	Prosedur	3,719	1
U3	Waktu pelayanan	3,344	5
U4	Biaya / tarif	3,344	6
U5	Produk layanan	3,250	9
U6	Kompetensi pelaksana	3,688	3
U7	Perilaku pelaksana	3,656	4
U8	Sarana dan Prasarana	3,313	8
U9	Penanganan Pengaduan	3,438	7