



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022



PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Diterbitkan Oleh :

iOTENTIK CA G1

iOTENTIK

Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi

ID

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sampang selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Komunikasi dan Informatika pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas Layanan Komunikasi dan Informatika pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sampang dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Sampang khususnya Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sampang dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung

proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Ditandatangani secara elektronik oleh
Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Sampang



AMRIN HIDAYAT, S.Kom.,M.A.P.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran	2
1.5 Prinsip	2
1.6 Ruang Lingkup	3
1.7 Manfaat	3
BAB II TINJAUAN TEORI	
2.1 Paradigma Pelayanan Publik	5
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	5
2.3 Evaluasi dan Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	5
2.4 Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Kajian	7
3.2. Karakteristik Unit Pelayanan Sasaran	7
3.3. Variabel dan Unsur Penilaian	7
3.4. Definisi Operasional Variabel	8
3.5. Pengembangan Instrumen Evaluasi (Kuesioner)	9
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	9
3.7. Penentuan Sampel (Responden)	9
3.8. Teknik Analisis Data.....	9
BAB IV GAMBARAN UMUM / PROFIL	
4.1. Kedudukan / Letak Geografis.....	11
4.2. Tugas, Fungsi Dan Struktur OPD.....	11
4.3. Sumber Daya OPD.....	17
4.4. Visi dan Misi Diskominfo	18
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden	20
5.2 Hasil IKM Dinas Komunikasi dan Informatika.....	20

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan	26
6.2. Rekomendasi	26

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1 Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Sampang perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. PERMENPAN & RB Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Tahun 2015-2019;
4. PERMENPAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. PERMENPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. PERMENPAN & RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4 Sasaran

Secara khusus sasaran yang ingin dicapai melalui Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikas dan Informatika Kabupaten Sampang adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, survei-or tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Kesimpulan sebagai bagian dari rencana tindak lanjut.

1.7 Manfaat

Manfaat penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikas dan Informatika Kabupaten Sampang, adalah untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanananan.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Paradigma Pelayanan Publik

Aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik tidak bisa lagi bersandar pada pola lama atau *old public administration*, tetapi harus berdasarkan paradigma baru, *new public service*. Melalui paradigma baru tersebut, aparatur bukan lagi priyayi yang menempatkan masyarakat sebagai *clients*, tetapi harus menjadi pelayan yang berada ditengah-tengah dan melayani warga masyarakat (*citizens*). Hal ini demi terwujudnya birokrasi pemerintahan yang bersih dan akuntabel, efektif dan efisien, serta birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Dalam upaya mewujudkan transformasi pelayanan publik ke arah yang lebih baik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kebijakan pelayanan publik di tahun 2021. Pelayanan publik yang berkualitas dapat menciptakan iklim yang kondusif untuk investasi dan berusaha.

Perbaikan kualitas pelayanan publik tersebut tidak hanya untuk kemudahan berusaha, tetapi juga sebagai cerminan citra baik pemerintah. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, setidaknya ada tiga perbaikan yang dapat dilakukan. Pertama, bagaimana memperbaiki sarana dan prasarana fisik dalam memberikan pelayanan. Kedua, bagaimana meningkatkan kualitas ASN sebagai pemberi layanan, dan ketiga, bagaimana mengubah mindset dari ASN yang bertugas memberikan layanan.

2.3 Evaluasi dan Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

Evaluasi kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan, dan kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik mendatang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

menjadi salah satu tonggak penting perlindungan dan jaminan hak warga negara dan penduduk Indonesia dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Esensi keberadaan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam konteks pelayanan publik seringkali memiliki tujuan utama memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan kepuasan masyarakat (Agung Kurniawan, 2005; Agus Dwiyanto, 2010). Indikator umum yang digunakan untuk menyatakan tingkat kepuasan, ditunjukkan dengan kenyataan yang diterima lebih baik dibandingkan harapan masyarakat pada saat menerima pelayanan publik.

2.4. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Kajian

Secara umum, penelitian yang menggunakan metode survei dapat dideskripsikan sebagai penelitian ilmiah yang datanya dikumpulkan dari sampel yang telah dipilih dari keseluruhan populasi. Penggunaan sampel ini juga menyiratkan perbedaan antara survei dan sensus. Metode sensus menggunakan populasi secara keseluruhan. Sedangkan metode survei menggunakan sampelnya saja.

3.2 Karakteristik Unit Pelayanan Sasaran

Karakteristik Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Identik dengan urusan pemerintahan komunikasi dan informasi. Yang mana karakteristik tersebut mempunyai urusan langsung di bidang komunikasi dan informasi kepada masyarakat dan seluruh OPD yang ada di Kabupaten Sampang

3.3 Variabel dan Unsur Penilaian

Berbagai macam variabel dalam Survei ini meliputi : jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan pelayanan ke berapa yang telah dijalani responden.

Adapun unsur-unsur yang tersaji dalam kuesioner yang ditanyakan terhadap masyarakat pengguna layanan yang relevan dengan karakteristik pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.

5. 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
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman, yang meliputi:
 - a. Kepastian/keberadaan petugas;
 - b. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan;
 - c. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan;
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan, yang meliputi:
 - a. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan;
 - b. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan;
 - c. Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan;
 - d. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, yang meliputi:
 - a. Ketepatan penyelesaian pengaduan;
 - b. Kesesuaian prosedur pengaduan dengan pelaksanaan;
 - c. Informasi mengenai pengaduan.
9. Sarana Dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:38).

Jenis-jenis variabel:

- a. **Variabel kategorikal**, yaitu variabel yang membagi responden menjadi dua

atau lebih kategori

- b. **Variabel dikotomi**, yaitu variabel kategorikal yang membagi responden menjadi dua kategori (contoh, jenis kelamin, status perkawinan, bekerja/tidak bekerja)
- c. **Variabel politomi**, yaitu variabel kategorikal yang membagi responden menjadi lebih dari dua kategori (contoh, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, agama).
- d. **Variabel kontinu** disebut juga variabel bersambung (contoh, umur, pendapatan per bulan, intensitas buka medsos).

3.5 Pengembangan Instrumen Evaluasi (Kuesioner)

Dalam penyusunan survei ini menggunakan kuisisioner yang diisi sendiri oleh responden maupun wawancara langsung dengan responden dan tetap berpedoman memenuhi aspek 9 (sembilan) unsur.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, 23 (dua puluh tiga) pertanyaan telah ditetapkan untuk ditanyakan kepada masyarakat pengguna layanan dalam bentuk kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara elektronik yang disebarakan melalui link https://bit.ly/SKM_DiskominfoSampang

3.7 Penentuan Sampel (Responden)

Metode penentuan sampel Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang adalah Metode Dalil Limit Pusat = ukuran > 30 maka akan berdistribusi normal.

3.8 Teknik Analisis Data

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai 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. Nilai penimbang ditetapkan 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 SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.1 : Nilai persepsi, interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Perangkat Pengolahan

Data entry dan perhitungan indeks dilakukan dengan metode perpaduan antara pengolahan komputer dan pengolahan secara manual.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, dapat diuji dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB IV

GAMBARAN UMUM / PROFIL

4.1 KEDUDUKAN / LETAK GEOGRAFIS

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang merupakan organisasi perangkat daerah yang mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang Komunikasi dan Informasi. Letak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang adalah di Jalan Raya Pliyang Sampang.

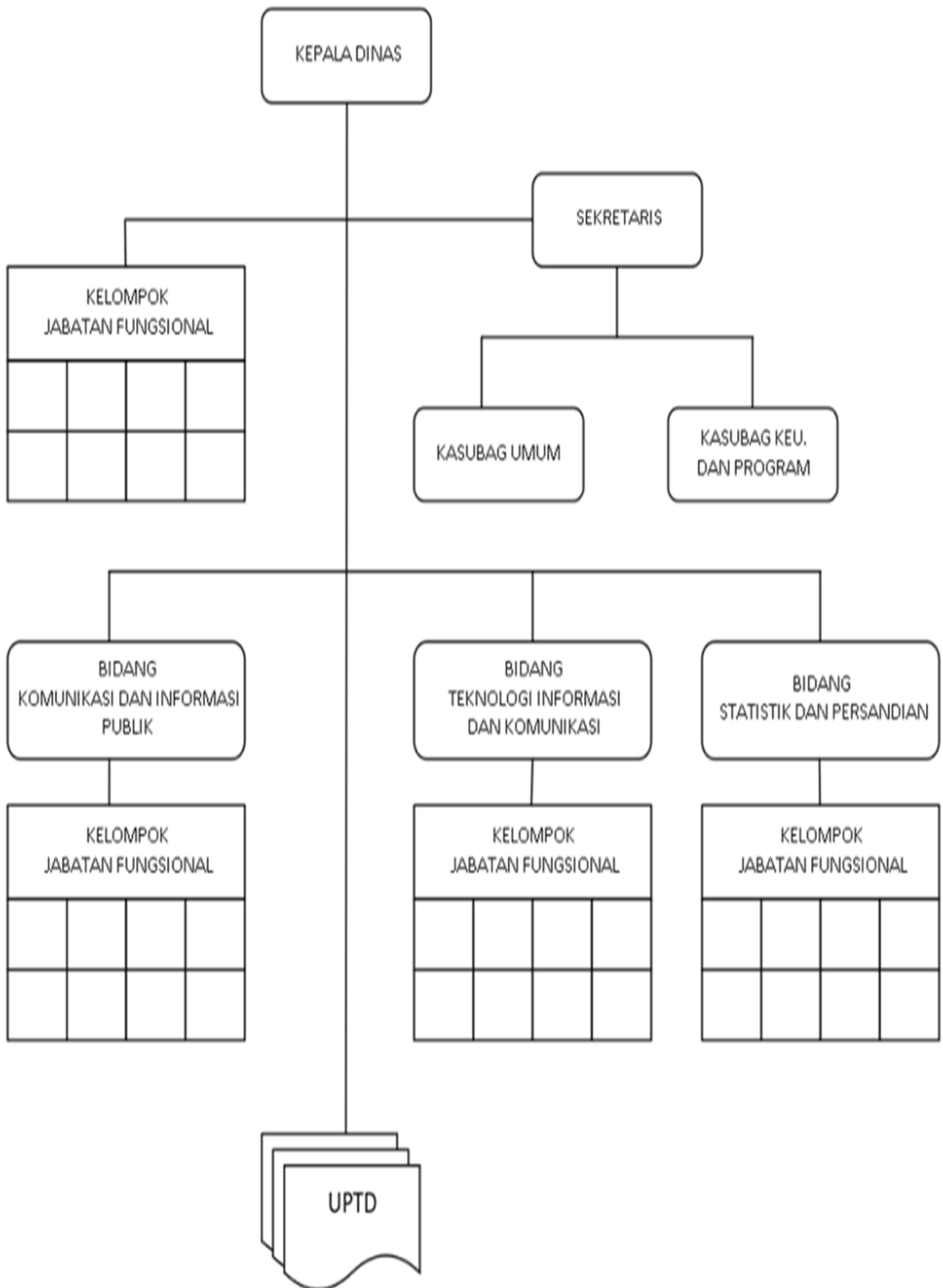
4.2. TUGAS, FUNGSI DAN STRUKTUR OPD

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sampang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Sampang Nomor 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sampang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan dibidang Komunikasi dan Informatika, yang meliputi Bidang Komunikasi dan Diseminasi, Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Bidang Statistik dan Persandian.

Dalam melaksanakan tugas kedinasan tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh :

1. Sekretariat yang dipimpin oleh seorang Sekretaris dibantu 2 (dua) Sub Bagian yaitu Sub Bagian Umum, Sub Bagian Keuangan dan Program;
2. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dibantu oleh subkoordinator dan kelompok jabatan fungsional;
3. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang oleh subkoordinator dan kelompok jabatan fungsional;
4. Bidang Statistik dan Persandian yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dibantu oleh subkoordinator dan kelompok jabatan fungsional;
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas (RSPD); dan
6. Kelompok Jabatan Fungsional.

**STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SAMPANG**



Untuk menjalankan tugas pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang di dukung oleh Struktur Organisasi sebagai berikut :

Tugas Pokok: Membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Propinsi Jawa Timur serta melakukan tugas konsultatif dan koordinatif dibidang Komunikasi Dan Informatika.

Fungsi : a. Perumusan kebijakan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
b. Pelaksanaan kebijakan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
d. Pelaksanaan administrasi dinas bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian; dan
e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sampang membagi secara terinci yang terdiri atas :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab langsung kepada Bupati, sedangkan pertanggungjawaban dalam bidang administrasi melalui Sekretaris Daerah.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, hubungan masyarakat, protokol dan keuangan serta mewakili Kepala Dinas dalam menjalankan urusan-urusan yang menjadi tugas pokok dan fungsi Kepala Dinas.

Sekretariat Mempunyai Fungsi :

- a. Pengelolaan dan pelayanan administrasi umum;
- b. Pengelolaan administrasi kepegawaian dan pembinaan sumber daya manusia;

- c. Pengelolaan administrasi keuangan;
- d. Pengelolaan urusan rumah tangga, hubungan masyarakat dan protokol;
- e. Pengelolaan administrasi perlengkapan;
- f. Pengelolaan surat menyurat, kearsipan dan perpustakaan;
- g. Pembinaan organisasi dan tatalaksana Dinas;
- h. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana Dinas;
- i. Pelaksanaan koordinasi penyusunan perundang-undangan;
- j. Pelaksanaan koordinasi penyusunan program, rencana anggaran, pengelolaan keuangan serta mempertanggungjawabkan pelaksanaannya;
- k. Pelaksanaan koordinasi penyelesaian masalah hukum (non yudisial);
- l. Pelaksanaan koordinasi perencanaan jaringan teknologi informasi dan pemeliharannya (*maintenance*);
- m. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas bidang;
- n. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang berkaitan dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat Membawahi :

- a. Sub Bagian Umum, mempunyai tugas :
 - 1) Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat, penggandaan naskah dinas, kearsipan dan perpustakaan;
 - 2) melaksanakan urusan rumah tangga dan keprotokolan;
 - 3) melaksanakan tugas bidang hubungan masyarakat;
 - 4) menyusun perencanaan dan pelaksanaan urusan kepegawaian;
 - 5) melaksanakan penyusunan kebutuhan perlengkapan, pengadaan, perawatan perlengkapan kantor dan pengamanan;
 - 6) membantu penyelesaian masalah hukum di luar pengadilan (non yudisial);
 - 7) menyiapkan bahan penataan kelembagaan, ketatalaksanaan dan perundang-undangan;
 - 8) menyiapkan bahan perencanaan jaringan teknologi informasi dan pemeliharannya (*maintenance*); dan
 - 9) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.
- b. Sub Bagian Keuangan dan Program, mempunyai tugas :
 - 1) menghimpun data dan menyiapkan bahan koordinasi penyusunan program;
 - 2) melaksanakan pengolahan data;

- 3) melaksanakan perencanaan program;
- 4) menghimpun data, menyusun Rencana Strategis Dinas dan evaluasinya;
- 5) menghimpun data dan menyiapkan bahan penyusunan program anggaran, Rencana Kerja dan evaluasinya;
- 6) menyiapkan bahan perencanaan sistem penganggaran dan kebijakan;
- 7) menyiapkan bahan monitoring serta evaluasi organisasi dan pelaporan;
- 8) menyusun Laporan Capaian Program Kegiatan;
- 9) melaksanakan pengelolaan keuangan termasuk pembayaran gaji pegawai;
- 10) melaksanakan koordinasi pelaksanaan kegiatan termasuk penyelesaian rekomendasi hasil pengawasan;
- 11) melaksanakan pengelolaan akuntansi keuangan;
- 12) melaksanakan pengadministrasian dan penatausahaan keuangan;
- 13) menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan; dan
- 14) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris.

3. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas merencanakan, merumuskan, melaksanakan kegiatan pengelolaan layanan Informasi Publik, pengelolaan opini publik, media publik serta kemitraan dan sumber daya komunikasi publik.. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan dan pelaksanaan program dan kegiatan bidang informasi dan komunikasi publik;
- b. Perencanaan, perumusan, pelaksanaan kegiatan pengelolaan layanan Informasi Publik, pengelolaan opini publik, media publik serta kemitraan dan sumber daya komunikasi publik;
- c. Pelaksanaan kebijakan kerjasama antar lembaga komunikasi publik;
- d. Pengkoordinasian dan penyelenggaraan pengelolaan layanan informasimedia publik dan opini publik;
- e. Pelaksanaan diseminasi informasi pembangunan nasional/daerah;
- f. Penyusunan petunjuk pelaksanaan kegiatan dalam penyelenggaraan pembinaan dan/atau penilaian kelompok

informasi masyarakat;

- g. Penyusunan Rencana Umum Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dinas;
- h. Pelaksanaan fasilitasi dan pemberdayaan kemitraan media lokal, media Pemerintah Daerah dan non Pemerintah Daerah; dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

4. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi

Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang Infrastruktur dasar *Data Center, Disaster Recovery Center* dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Pemerintah Kabupaten Sampang;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang Pengembangan Sistem Informasi Pemerintah Kabupaten Sampang;
- c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang Keamanan Data Pemerintah Kabupaten Sampang;
- d. Pelaksanaan payanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet;
- e. Pelaksanaan layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi *generik, spesifik* dan Suplemen yang terintegrasi;
- f. Pelaksanaan layanan Manajemen Data Informasi *e-Government*;
- g. Pelaksanaan integrasi layanan publik dan pemerintahan;
- h. Pelaksanaan layanan keamanan informasi *e-Government*;
- i. Pelaksanaan layanan Sistem Komunikasi Intra Pemerintah di Kabupaten Sampang;
- j. Pelaksanaan layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet;
- k. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang Infrastruktur dasar *Data Center, Disaster Recovery Center* dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Pemerintah Kabupaten Sampang; dan
- l. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

5. Kepala Bidang Statistik dan Persandian

Bidang Statistik dan Persandian mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan Bidang

Statistik dan Persandian. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Statistik dan Persandian mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan, penyiapan bahan pelaksanaan dan pengkoordinasian statistik, persandian dan keamanan informasi, dan pengolahan data dan dokumentasi
- b. Pelaksanaan perumusan kebijakan urusan dibidang statistik dan persandian;
- c. Pelaksanaan program dan kegiatan dibidang statistik dan persandian;
- d. Pelaksanaan koordinasi, sinkronisasi dan fasilitasi dibidang statistik dan persandian;
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan di bidang statistik dan persandian; dan
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

6. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

- a. UPTD adalah unsur pelaksana teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu.
- b. UPTD dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas.
- c. Pembentukan UPTD dapat dilakukan dengan mempertimbangkan peningkatan pelayanan dan beban kerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

- a. Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud Pasal 3 Ayat (1) huruf c, huruf d, huruf e, dan huruf g, terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang terbagi dalam kelompok Jabatan Fungsional sesuai dengan bidang keahliannya/ keterampilannya.
- b. Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh subkoordinator pelaksana fungsi pelayanan fungsional sesuai dengan ruang lingkup fungsi Sekretariat, Bidang dan fungsi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama.
- c. Subkoordinator sebagaimana dimaksud ayat (2) diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian atas usul Pejabat yang Berwenang dan melaksanakan tugas membantu pejabat Administrator dalam penyusunan rencana, pelaksanaan dan pengendalian, pemantauan dan evaluasi serta pelaporan pada satu kelompok substansi pada

masing-masing pengelompokan uraian fungsi.

- d. Ketentuan mengenai pembagian tugas subkoordinator sebagaimana dimaksud ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan oleh Bupati.
- e. Pejabat fungsional mulai melaksanakan fungsi terhitung sejak dilakukan pelantikan.

4.3. SUMBER DAYA OPD

Pada saat ini arah kebijakan umum Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sampang diarahkan pada Pembangunan Teknologi Informatika yang dibarengi dengan aplikasi Teknologi Informatika. Pembangunan Infrastruktur Teknologi Informatika diarahkan pada desiminasi informasi terhadap publik melalui pemanfaatan lembaga komunikasi serta pembangunan IT dan semua itu diarahkan pada pemanfaatan Teknologi informasi yang mendukung kinerja birokrasi. Keduanya sudah jelas untuk mendukung pembangunan dan peningkatan kesejahteraan dan kecerdasan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, akurat dan peningkatan efisiensi.

Jumlah pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang berjumlah 74 Orang, berdasarkan jumlah tersebut 29 Orang atau 39 % berstatus PNS sisanya 45 Orang atau 61 % berstatus Non PNS atau Honorer.

4.4. VISI dan MISI Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang

Selaras dengan tugas-tugas yang berkenaan dengan urusan pemerintahan daerah yang menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang merumuskan dan menetapkan Visi dan Misi dinas untuk dijadikan rujukan dalam menjalankan roda organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sampang.

1) Visi

VISI adalah pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif serta produktif. VISI merupakan suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Penetapan visi sebagai bagian dari perencanaan strategis merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan suatu organisasi.

Visi tidak hanya penting pada waktu mulai berkarya, tetapi juga pada

kehidupan organisasi selanjutnya. Kehidupan organisasi sangat dipengaruhi oleh perubahan lingkungan internal dan eksternal. Oleh karena itu visi organisasi juga harus menyesuaikan dengan perubahan tersebut.

Berdasarkan Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Daerah Kabupaten Sampang Tahun 2019-2024 bahwa Visi Kabupaten Sampang untuk Tahun 2019-2024 adalah “**Sampang Hebat Bermartabat**”

Teknologi informasi dan komunikasi yang mampu menunjang penyelenggaraan dan pelayanan dibidang komunikasi dan informasi sehingga efektifitas dan efisiensi dapat dicapai secara optimal. *E-Government* dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif, efisien dan akuntabel. Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan fungsinya juga di tuntut mempunyai integritas, responsif/profesional, beretos kerja dan bermoral tinggi, transparan serta akuntabel. Hal ini merupakan jawaban pada era reformasi dimana masyarakat menuntut adanya peningkatan pelayanan, transparansi dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pemerintah yang bersih, bebas dari KKN.

2) Misi

Sesuai Visi yang ditetapkan dan tugas yang harus diemban dan dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sampang, telah disusun pula misi Dinas yang akan dipergunakan sebagai landasan tujuan utama ke arah mana perencanaan/program Dinas ingin dicapai. Atas dasar Visi Kabupaten Sampang tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang mendukung pada pencapaian misi 4 yaitu: “**Memperkuat tata kelola pemerintahan dan desa yang transparan, akuntabel dan berorientasi pada pelayanan publik**”.

Memperkuat tata kelola pemerintahan dan desa yang transparan, akuntabel dan berorientasi pada pelayanan publik diharapkan akan meningkatkan pelayanan prima dan bermanfaat bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan informasi secara merata. Pemerintah Kabupaten Sampang untuk mengembangkan pusat data kabupaten secara terpadu dan aplikasi teknologi informasi secara *online* melalui Internet/Intranet sehingga sistem aplikasi secara *online* untuk meningkatkan pelayanan publik yang terintergrasi dengan semua OPD sehingga e-goverment yang diharapkan akan bisa tercapai.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden IKM Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki karakter sebagai berikut :

- a. Jumlah responden laki-laki lebih banyak daripada jumlah responden perempuan, yakni responden laki-laki sebanyak 61,84% dan responden perempuan 38,16%
- b. Jumlah responden dengan kelompok umur 20-29 tahun merupakan yang paling banyak melakukan survei, yakni sebanyak 46,05%. Dan yang paling sedikit berada di rentang kelompok umur <20 tahun yakni 0%
- c. Jumlah responden dengan pendidikan S-1 merupakan yang paling banyak melakukan survei, yakni sebanyak 60,53%. Dan yang paling sedikit merupakan responden dengan pendidikan SLTP ke Bawah yakni sebanyak 0%.
- d. Jumlah responden dengan pekerjaan utama sebagai PNS/TNI/Polri merupakan yang banyak melakukan survei, yakni sebanyak 46,05%. Dan yang paling sedikit merupakan responden dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta yakni 0%.
- e. Jumlah responden yang menerima pelayanan lebih dari 1 merupakan yang paling banyak melakukan survei, yakni sebanyak 46,05%. Dan yang paling sedikit merupakan responden yang menerima pelayanan ketiga yakni sebanyak 10,53%

5.2. Hasil IKM Dinas Komunikasi dan Informatika

- a. IKM WiFi Sampang
 - 1) Nilai IKM setelah dikonversi = 86,73
 - 2) Mutu pelayanan = B
 - 3) Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Urutan kualitas pelayanan per unsur mulai dari nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah pada Pelayanan WiFi Sampang sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,41
2	Prosedur Pelayanan	3,08
3	Waktu Pelayanan	3,44
4	Biaya/Tarif	3,93
5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	3,43
6	Kompetensi Pelaksana	3,65
7	Perilaku Pelaksana	3,48
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,21
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,59
	Rata-rata Tertimbang	3,47

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan WiFi Sampang adalah peningkatan pada 3 (tiga) unsur dengan nilai SKM terendah, yaitu Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana Pelayanan, serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.

b. IKM Pelayanan Pemeliharaan Jaringan

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = 91,38
- 2) Mutu pelayanan = A
- 3) Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik
- 4) Urutan kualitas pelayanan per unsur mulai dari nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah pada Pelayanan Pemeliharaan Jaringan sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,65
2	Prosedur Pelayanan	3,55
3	Waktu Pelayanan	3,60
4	Biaya/Tarif	3,90
5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	3,60
6	Kompetensi Pelaksana	3,80
7	Perilaku Pelaksana	3,65
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,38
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,77
	Rata-rata Tertimbang	3,66

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan pemeliharaan jaringan adalah peningkatan pada 3 (tiga) unsur dengan nilai SKM terendah, yaitu Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana Pelayanan, serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.

c. IKM Pelayanan Peliputan/Live Streaming

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = 88,40
- 2) Mutu pelayanan = A
- 3) Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik
- 4) Urutan kualitas pelayanan per unsur mulai dari nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah pada Peliputan/Live Streaming sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,44
2	Prosedur Pelayanan	3,12
3	Waktu Pelayanan	3,47
4	Biaya/Tarif	3,90
5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	3,47
6	Kompetensi Pelaksana	3,88
7	Perilaku Pelaksana	3,59
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,36
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,59
	Rata-rata Tertimbang	3,54

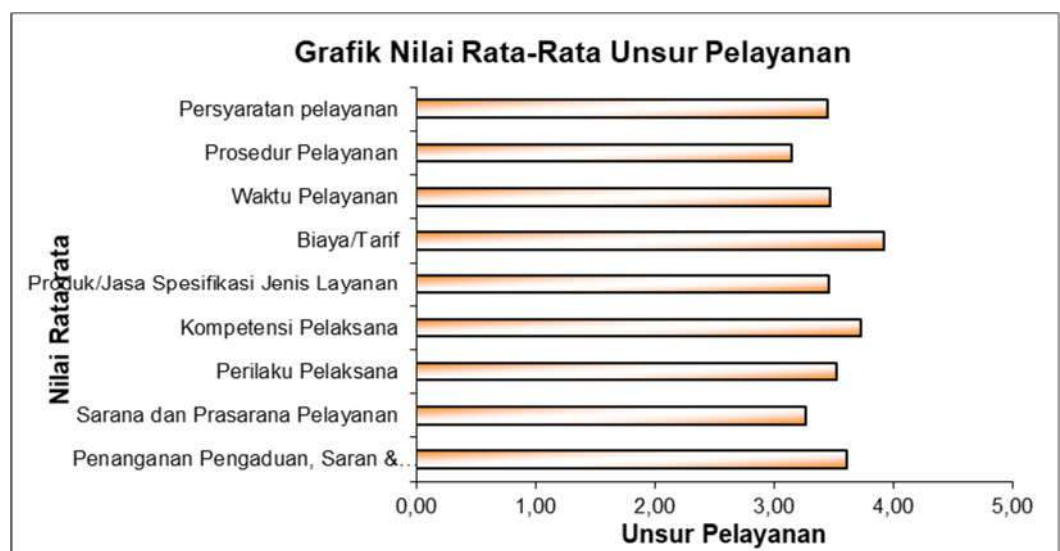
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan PPID adalah peningkatan pada 3 (tiga) unsur dengan nilai SKM terendah, yaitu Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana Pelayanan, serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.

d. IKM seluruh pelayanan Diskominfo

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = 87,72
- 2) Mutu pelayanan = B
- 3) Kinerja Unit Pelayanan = Baik
- 4) Urutan kualitas pelayanan per unsur mulai dari nilai tertinggi sampai dengan nilai terendah pada seluruh pelayanan Diskominfo sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,14
2	Prosedur Pelayanan	2,74
3	Waktu Pelayanan	3,14
4	Biaya/Tarif	3,98
5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	3,14
6	Kompetensi Pelaksana	3,31
7	Perilaku Pelaksana	3,19
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,05
9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,34
	Rata-rata Tertimbang	3,51

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Diskominfo secara keseluruhan adalah peningkatan pada 3 (tiga) unsur dengan nilai SKM terendah, yaitu Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana Pelayanan, serta Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan.



KARAKTERISTIK RESPONDEN

No.	Karakteristik		
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	61,84%
		Perempuan	38,16%
2	Umur	< 20 thn	0,00%
		20 - 29 th	46,05%
		30 - 39 th	19,74%
		40 - 49 th	25,00%
		> 50 th	9,21%
3	Pendidikan	SD kebawah	0,00%
		SLTP	0,00%
		SLTA	15,79%

		D1/D2/D3	7,89%
		S-1	60,53%
		S-2 keatas	15,79%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	46,05%
		Pegawai Swasta	10,53%
		Wiraswasta/Usahawan	0,00%
		Lainnya	43,42%
5	Pelayanan Ke-	Pertama (ke-1)	46,05%
		Kedua (ke-2)	15,79%
		Ketiga (ke-3)	10,53%
		Lebih dari tiga (> 3)	27,63%

5.3. Perkembangan IKM

IKM Diskominfo Kabupaten Sampang dari Tahun 2017-2022 sebagai berikut :

Tahun 2017 : 76,14

Tahun 2018 : 86

Tahun 2019 : 82,33

Tahun 2020 : 80,64

Tahun 2021 : 81,13

Tahun 2022 : 87,72



5.4. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka

pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Perilaku Pelaksana	Mengadakan bimtek internal organisasi mengenai perilaku dan sikap yang seharusnya dilakukan di lapangan	√				Sekretaris
Sarana dan Prasarana Pelayanan	Mengadakan pengadaan barang/jasa guna memenuhi ketersediaan sarana prasarana	√	√	√	√	Kepala Bidang
Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat	√	√	√	√	Kepala Bidang

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, diperoleh hasil nilai SKM 87,72 dengan mutu pelayanan B (Baik). Nilai 87,72 berada di interval nilai B yaitu antara 76,61 – 88,30. Berdasarkan nilai tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang dikategorikan baik, namun masih perlu adanya perbaikan beberapa unsur pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

6.2 Rekomendasi

Adapun beberapa saran untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia di bidang Komunikasi dan Informatika sehingga pelayanan menjadi lebih baik.
- b. Meningkatkan sistem pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.
- c. Melakukan inovasi dalam Layanan Komunikasi dan Informatika secara berkelanjutan.
- d. Mensosialisasikan dan melembagakan budaya kerja profesional melalui penerapan sistem insentif berbasis kinerja

Rata-rata Jawaban Indikator		3,45		3,15		3,46			3,92			3,46	3,72		3,53		3,27				3,61			
Rata-rata x bobot		0,38		0,35		0,38			0,44			0,38	0,41		0,39		0,36				0,40			
Nilai rata2 tertimbang		3,51																						
IKM		87,72																						

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = 87,72
 Mutu pelayanan = B
 Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Rekapan Masukan dan Keluhan

1. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
2. Sebaiknya tidak pernah memilih lawan jenis dalam memberikan pelayanan
3. Waktu yang sudah ditentukan harus sesuai dengan peraturan yang ada
4. Harus lebih mengutamakan pekerjaan
5. Lebih fokuskan pada tupoksi yang ada
6. Pendapat yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan
7. Konsisten dalam menindaklanjuti pengaduan
8. Terlalu banyak orang waktu perbaikan, alangkah baiknya maksimal 3 orang

Diterbitkan Oleh :

iOTENTIK CA G1

iOTENTIK

Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi

ID

KUESIONER SKM DISKOMINFO KAB. SAMPANG

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)				
Jenis Pelayanan	Disurvei adalah layanan			
Nama Responden (boleh inisial)			
Tanggal Survei2022	Jam Survei	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00	<input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00
APAKAH RESPONDEN SUDAH MENGETAHUI, MEMBACA DAN MENGETRI STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA				Sudah
				Belum
Pelayanan ke-	1 (pertama)	2 (kedua)	3(ketiga)	>3 (lebih dari tiga)
Usia Responden tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki - laki		2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah		4. D1 – D3 – D4	
	2. SLTP		5. S – 1	
	3. SLTA		6. S – 2 Keatas	
Pekerjaan Utama Responden	1. PNS/TNI/POLRI		3. Wirausaha/Usahawan	
	2. Pegawai Swasta		4. Lainnya.....	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA
------	-------

III. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

No	PERTANYAAN	KINERJA KEPUASAN MASYARAKAT			
A	PERSYARATAN PELAYANAN ; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	4	3	2	1
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya?	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
1a	Apakah persyaratan pelayanan tertulis dengan jelas, detail, dan lengkap (semua syarat sudah tertulis jelas, tidak ada syarat yang belum diinformasikan)	Sangat Jelas	Jelas	Kurang Jelas	Tidak Jelas
Keluhan/saran/keinginan:					
B	PROSEDUR PELAYANAN ; adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.	4	3	2	1
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat Mudah	Mudah	Kurang Mudah	Tidak Mudah
2a	Apakah petugas menawarkan jasa untuk mempercepat proses perijinan?	Sangat banyak	Banyak	Jarang	Tidak ada
Keluhan/saran/keinginan:					
C	WAKTU PELAYANAN ; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.	4	3	2	1
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat Cepat	Cepat	Kurang Cepat	Tidak Cepat
3a	Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?	Sangat Tepat	Tepat	Kadang Terlambat	Sering terlambat
3b	Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?	Sangat Tepat	Tepat	Kadang Terlambat	Sering terlambat
Keluhan/saran/keinginan:					

No	PERTANYAAN	KINERJA KEPUASAN MASYARAKAT			
D	BIAYA/TARIF; adalah tarif yang dikenakan.	4	3	2	1
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis	Murah	Cukup Mahal	Sangat Mahal
4a	Apakah petugas menawarkan tambahan biaya di luar resmi (<i>pungli</i>) untuk mempercepat proses?	Tidak ada	Jarang	Sering	Sangat Sering
4b	Apakah masih terdapat praktek percaloan?	Tidak Ada	Kadang	Sedikit	Banyak
Keluhan/saran/keinginan:					
E	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan	4	3	2	1
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
Keluhan/saran/keinginan:					
F	KOMPETENSI PELAKSANA; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	4	3	2	1
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat Kompeten	Kompeten	Kurang Kompeten	Tidak Kompeten
6a	Petugas menjawab pertanyaan/keluhan kita dengan cepat, tepat, dan lengkap	Selalu	Sering	Jarang	Tidak
Keluhan/saran/keinginan:					
G	PERILAKU PELAKSANA; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	4	3	2	1
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat Sopan & Ramah	Sopan & Ramah	Kurang Sopan & Ramah	Tidak Sopan & Ramah
7a	Petugas sopan, ramah, dan sabar dalam menjawab pertanyaan	sda	sda	sda	sda
Keluhan/saran/keinginan:					

No	PERTANYAAN	KINERJA KEPUASAN MASYARAKAT			
H	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN; adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan.	4	3	2	1
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
8a	Ruang pelayanan bersih, rapi dan nyaman	sda	sda	sda	sda
8b	Kamar mandi atau toilet bersih	sda	sda	sda	sda
8c	Tempat parkir cukup luas, nyaman dan aman	sda	sda	sda	sda
8d	Pelayanan tidak perlu antri yang lama dan membosankan	Sangat lancar	Lancar	Cukup	Panjang/ buruk
Keluhan/saran/keinginan:					
I	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN; adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	4	3	2	1
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan Baik	Berfungsi Kurang maksimal	Ada tapi Tidak Berfungsi	Tidak Ada
9a	Sarana pengaduan (komplain) sudah memadai dan lengkap (Kotak saran dan pengaduan/SMS/Website) diakses	Sangat mudah	Mudah	Sulit	Tidak ada
9b	Pengaduan (komplain) sudah ditindaklanjuti (diselesaikan) oleh unit pelayanan.	Sangat Cepat	Cepat	Jarang	Tidak ada
Keluhan/saran/keinginan:					