

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA BOGOR

SEMESTER 1 & 2

KATA PENGANTAR

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturn pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya untuk mengukur harapan masyarakat tersebut melalui Survey Kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Hasil dari survey tersebut menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan mutu layanan.

Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan terhadap pengelolaan selama semester 1 yaitu bulan Januari s/d Juni 2024 terhadap layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Bogor, diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong inovasi layanan, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Laporan ini merupakan bentuk tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bagian penyelenggaraan Layanan Publik.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KOTA BOGOR**



Rahmat Hidayat, S.Sos, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19740818 199303 1 001

DAFTAR ISI

I	II	1	1	2
KATA PENGANTAR	DAFTAR ISI	BAB I PENDAHULUAN	LATAR BELAKANG	DASAR HUKUM
2	4	4	9	
MAKSUD DAN TUJUAN	BAB II METODOLOGI	PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY	BAB III ANALISIS HASIL SURVEY ANALISIS SEMESTER 1	
16	23	25	26	
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEY SEMESTER 2	BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	BAB VI PENUTUP	LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka **penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.**

Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). **IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif** atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor melaksanakan survey IKM sebagai langkah rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan serta untuk membangun kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik dengan menjadikan pengaduan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan.

Harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah **mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.** Hasil survey ini menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur dalam pelayanan yang masih perlu dilakukan upaya pembenahan dan mendorong dilakukannya perbaikan yang berkelanjutan.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor merupakan wujud nyata dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan.

1.2 Dasar Hukum



Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik



Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor. **Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:**

1

Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2

Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk **meningkatkan kualitas** pelayanan publik;

3

Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi **lebih inovatif** dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4

Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 1 Diketahui kelemahan atau kekurangan** dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
- 2 Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan** yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- 3 Sebagai bahan penetapan kebijakan** yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- 4 Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh** terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
- 5 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara** pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- 6 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan**

BAB II

METODOLOGI

2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survey

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan melalui **metode penelitian kuantitatif** menggunakan elektronik **kuesioner e-survey** sebagai alat pengumpul data kepada pengguna layanan selaku responden. **Adapun tahapan survey adalah sebagai berikut:**

1. Tahap Persiapan

- a. Pada tahap persiapan **dibuat daftar pertanyaan pada kuesioner Survey IKM Tahun 2024** sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. **Merancang e-survey** berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun **menggunakan google form**.
- c. **Mengumpulkan alamat email dan nomor kontak** pengguna layanan publik Tahun 2024.
- d. **Mengirimkan link e-survey** kepada pemohon informasi publik / pengguna layanan informasi publik.

2. Tahap Proses

Pelaksanaan e-survey dilakukan dalam **jangka waktu 2 pekan** yang dimulai dari Tanggal **1 Juli s/d 14 Juli 2024** untuk semester 1 dan **30 September s/d 30 Desember 2024** untuk semester 2

Penyebaran link e-survey dilakukan melalui email maupun whatsapp pada kontak pemohon yang telah selesai mendapatkan layanan.

E-survey dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini:

- Semester 1 :

https://docs.google.com/forms/d/1xBiD2I4nc_IGEafl8mFOUcfPzLIHDILMG4Vibaj3wYk

- Semester 2 :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWE-WRiC7E5e5FWrloM3owcx9LN70UwmAvjofTmBoA%20ko4Pg/edit>

Kuesioner Survei Kepuasan Pengaduan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bogor

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara Pengguna Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Bogor, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, maka kami membutuhkan umpan balik dari Bapak/Ibu/Saudara bahwa kami telah memberikan pelayanan pengaduan yang maksimal. Oleh karenanya untuk mendapatkan umpan balik tersebut, kami akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Kota Bogor yang pernah Bapak/Ibu/Saudara unduh.

Besar harapan kami Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk mengisi/menjawab pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner ini dengan memilih jawaban yang tepat dan menuliskan jawaban di kolom isian yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dalam mengisi/menjawab kuesioner ini, sangat kami hargai. Kuesioner ini diisi oleh seluruh ASN serta Warga Masyarakat Kota Bogor di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor. Atas Kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

Nama Lengkap *

Jawaban Anda



Kuisisioner Survei Kepuasan
Pengaduan Masyarakat
(SKM) Semester 1
Tahun 2024

Kuesioner Survei Kepuasan Pengaduan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2024

B I U ↺ ↻

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bogor

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara Pengguna Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Bogor, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, maka kami membutuhkan umpan balik dari Bapak/Ibu/Saudara bahwa kami telah memberikan pelayanan pengaduan yang maksimal. Oleh karenanya untuk mendapatkan umpan balik tersebut, kami akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Kota Bogor yang pernah Bapak/Ibu/Saudara unduh.

Besar harapan kami Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk mengisi/menjawab pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner ini dengan memilih jawaban yang tepat dan menuliskan jawaban di kolom isian yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dalam mengisi/menjawab kuesioner ini, sangat kami hargai. Kuesioner ini diisi oleh seluruh ASN serta Warga Masyarakat Kota Bogor di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor. Atas Kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Judul Tanpa Judul

Deskripsi (opsional)



Kuisiioner Survei Kepuasan
Pengaduan Masyarakat
(SKM) Semester 2
Tahun 2024

- d. **Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem** e-survey untuk mengetahui respon yang telah masuk.

3. Tahap Analisa dan Evaluasi

- a. **Melakukan rekapitulasi hasil** e-survey kepuasan masyarakat yang telah diisi oleh responden **untuk mengetahui IKM.**
- b. **Membuat analisis, evaluasi dan rekomendasi** dari data yang telah diperoleh.
- c. **Menyusun laporan** Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024.

4. Metode Pengolahan Data

Memeriksa dan memberikan kode jawaban kuesioner dari setiap responden dalam google spreadsheet (**tabulasi data kuesioner**), dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan n (Un) sesuai urutan dalam kuesioner.

Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang. Dalam penghitungan terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, **nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:**

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah U}} = \frac{1}{n}$$

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

c. **Menghitung** nilai unsur SKM (**nilai rata-rata per unsur**)

$$\text{Nilai Unsur SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

d. **Menghitung** nilai SKM (**indeks unit pelayanan**)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. **Nilai SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).** Nilai SKM dapat **dikonversi ke skala 100 dengan mengalikan nilai SKM dengan nilai dasar 25.**

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Nilai Unsur SKM} \times \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

Nilai SKM dihitung dengan menjumlahkan semua Nilai Rata-rata Tertimbang tiap unsur

$$\text{Nilai SKM} = \sum_{i=1}^n (\text{Nilai Rata-rata Tertimbang})_i$$

5. Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan metode **analisis deskriptif** untuk memberikan gambaran umum dan karakteristik data yang diperoleh. Frekuensi dan persentase menggambarkan profil responden dan distribusi jawaban responden. **Rata-rata (mean) digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari seluruh responden.**

Indeks pelayanan merupakan rata-rata dari seluruh jawaban responden. Intrepretasi nilai indeks pelayanan berdasarkan tabel berikut :

Nilai Presepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 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

BAB III

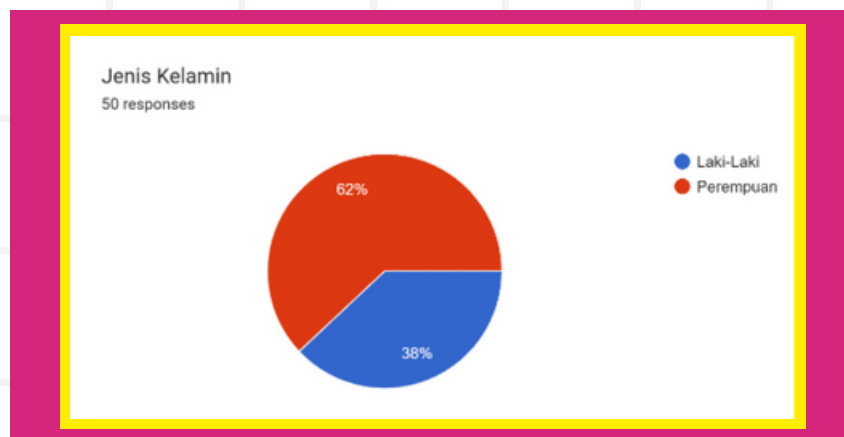
ANALISIS HASIL SURVEY SEMESTER 1

3.1 Identitas Responden

Jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Tahun 2024 **sebanyak 50 responden** yang terdiri dari :

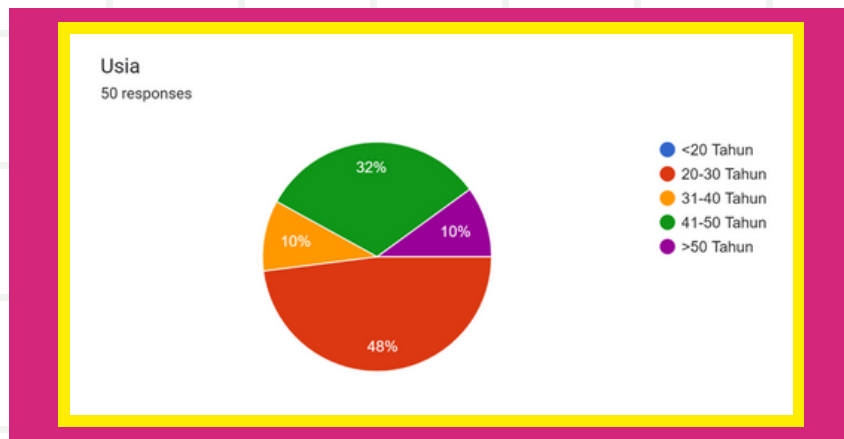
1. Jenis Kelamin

Dari responden diketahui sebanyak **31 orang (62%) orang** berjenis kelamin **perempuan** sedangkan **19 (38%)** orang berjenis kelamin **laki-laki**.



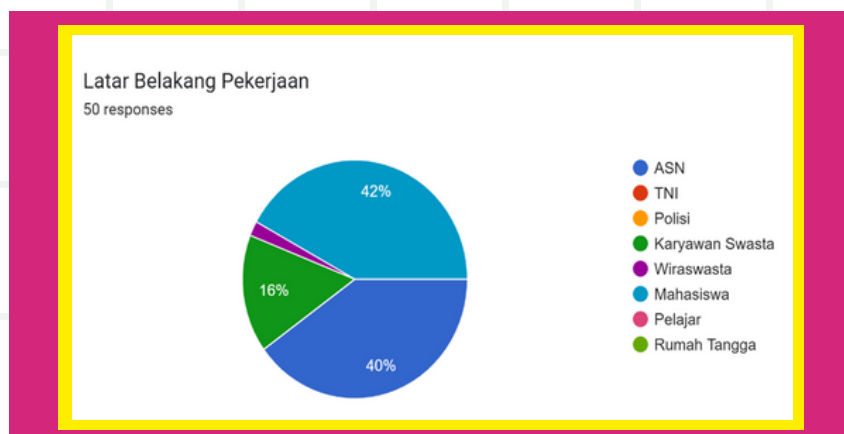
2. Jenis Usia

Dari usia responden diketahui mayoritas atau sebanyak **24 orang (48%)** responden **berusia 20-30 tahun**, **16 orang (32%)** **berusia 41-50 tahun**, **5 orang (10%)** **berusia 31-40 tahun**, sedangkan sisanya **5 orang (10%)** **berusia di atas 50 tahun**.



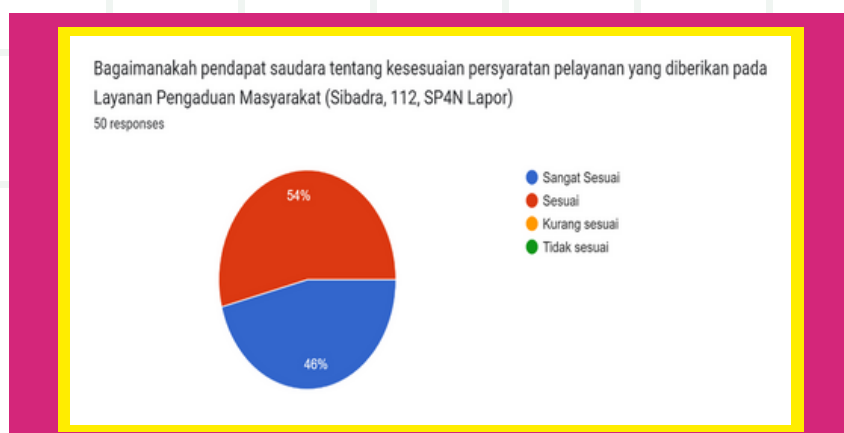
3. Latar Belakang Pekerjaan

Dari data terkumpul diketahui terdapat **21 orang (42%)** sebagai mahasiswa, **20 orang (40%)** berprofesi sebagai ASN, **8 orang (16%)** berprofesi sebagai karyawan swasta, dan **1 orang (2%)** sebagai wiraswasta



3.2 Rekapitulasi Hasil

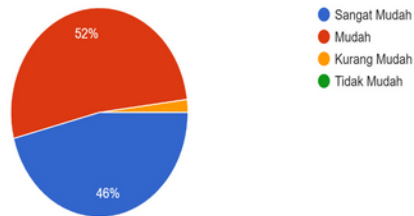
1. Kesesuaian Jenis Layanan



2. Kemudahan Prosedur Layanan

Bagaimanakah pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor)

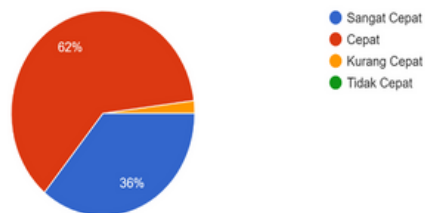
50 responses



3. Ketepatan Waktu Layanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu respon aduan dalam pelayanan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor)

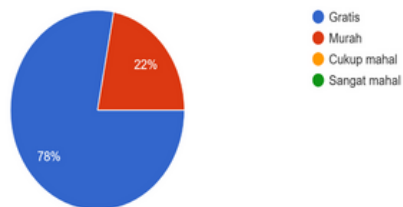
50 responses



4. Kewajaran Biaya Layanan

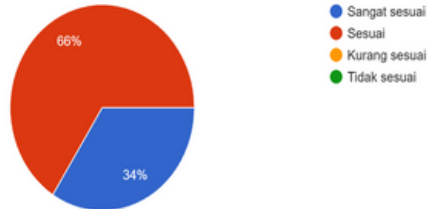
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan pengaduan masyarakat pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor)

50 responses



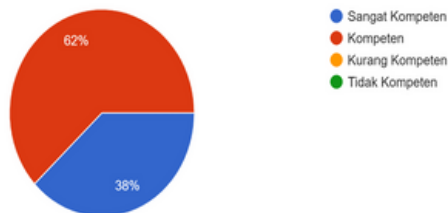
5. Kesesuaian Hasil Layanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
50 responses



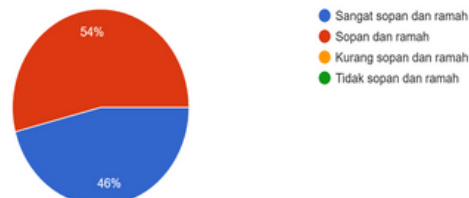
6. Kompetensi Petugas Layanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat (Sibadra, call center 112, SP4N Lapor)
50 responses

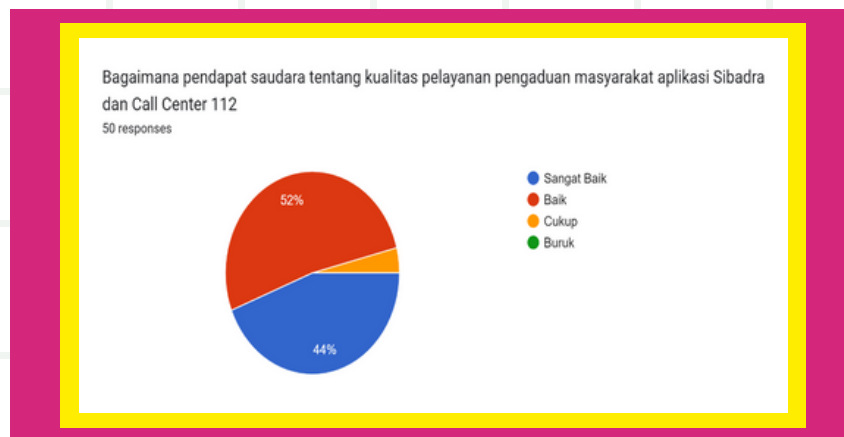


7. Sikap Petugas Layanan

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas layanan penanganan pengaduan masyarakat dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
50 responses



8. Kualitas Saranan dan Prasarana Layanan



9. Penanganan Pengaduan



3.3 Analisis Survey

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner **diperoleh nilai mutu pelayanan publik** yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor **dipersepsikan Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar 87,39 (kisaran nilai baik 76,61 - 88,30).** Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Nilai Persepsi dari Tiap Unsur Survey

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3.46	B
2	Prosedur	3.44	B
3	Waktu Pelayanan	3.34	B

4	Biaya/Tarif	3.78	A
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.34	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.38	B
7	Perilaku Pelaksana	3.46	B
8	Sarana dan Prasarana	3.40	B
9	Penanganan Pengaduan	3.86	A

Tabel 2. Nilai Persepsi Interval SKM, Interval konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Presepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 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

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik tersebut. Unsur-unsur pelayanan publik berada pada **jumlah rata-rata kisaran interval 3,0644 – 3,532 atau mutu pelayanan B (Baik) dengan nilai rata-rata mutu pelayanan 3,49**. Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah unsur Biaya/Tarif (3,78), dan unsur Penanganan Pengaduan (3,86). Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur biaya yang gratis dan penanganan pengaduan yang dikelola dengan sangat baik.

Hal ini disebabkan karena **dalam membuat aduan dan laporan sama sekali tidak dipungut biaya dan penanganan pengaduan** seperti aplikasi berjalan dengan baik, menerima aduan masyarakat dengan sopan, ramah serta tidak mendiskriminasi masyarakat pengguna layanan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang **perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, khususnya kecepatan waktu pelayanan**. Unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

Secara garis besar, **nilai IKM pada Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Semester 1 Tahun 2024 mengalami kenaikan** dibanding dengan Triwulan 1, **yaitu dari 3,27 menjadi 3,49**. Namun jumlah responden yang mengisi survey juga menurun jika dibandingkan pada Triwulan 1.

3.4 Identifikasi Masalah

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan **perwujudan penilaian responden terhadap kinerja Pelayanan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor**. Jawaban responden setelah dilakukan perhitungan **dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Dinas Komunikasi dan informatika Kota Bogor masih pada kinerja baik**.

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner dan penjangkaran saran-saran dari masyarakat, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat, sehingga secara garis besar dapat ditentukan unsur yang ada adalah sebagai berikut :

- a. **Waktu Pelayanan:** Masyarakat berpendapat masih **kurangnya kecepatan penanganan pelayanan** terutama pada Pengaduan Masyarakat

BAB IV

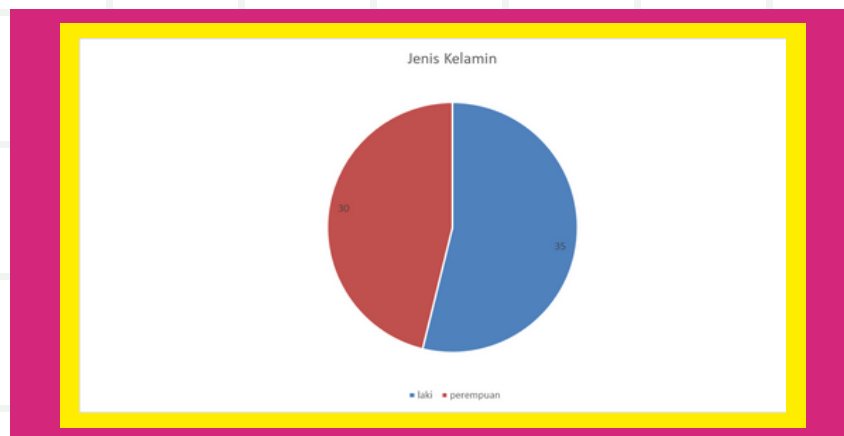
ANALISIS HASIL SURVEY SEMESTER 2

4.1 Identitas Responden

Jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Tahun 2024 **sebanyak 65 responden** yang terdiri dari :

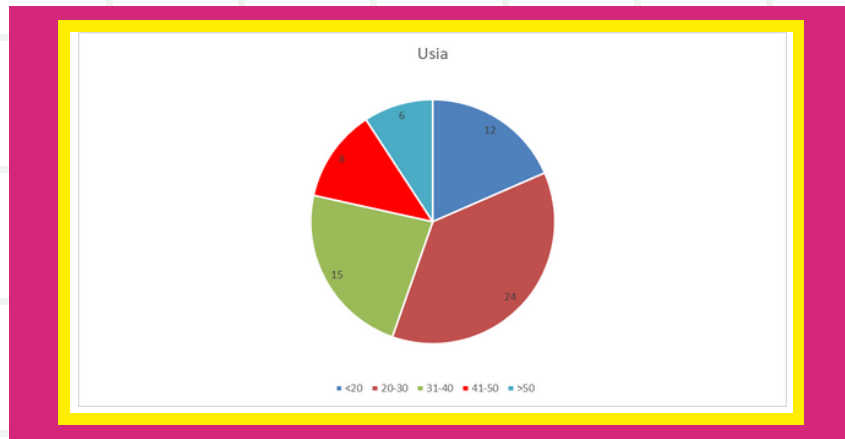
1. Jenis Kelamin

Dari responden diketahui sebanyak **31 orang (62%) orang** berjenis kelamin **perempuan** sedangkan **19 (38%)** orang berjenis kelamin **laki-laki**.



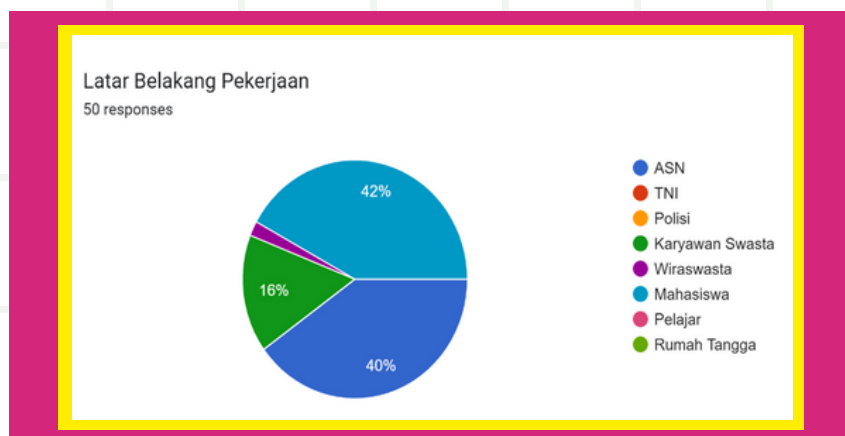
2. Jenis Usia

Dari usia responden diketahui mayoritas atau sebanyak **65 orang (37%)** responden **berusia 41-50 tahun**, **15 orang (23%)** **berusia 31-40 tahun**, **5 orang (10%)** **berusia 31-40 tahun**, sedangkan sisanya **6 orang (9%)** **berusia di atas 50 tahun**.



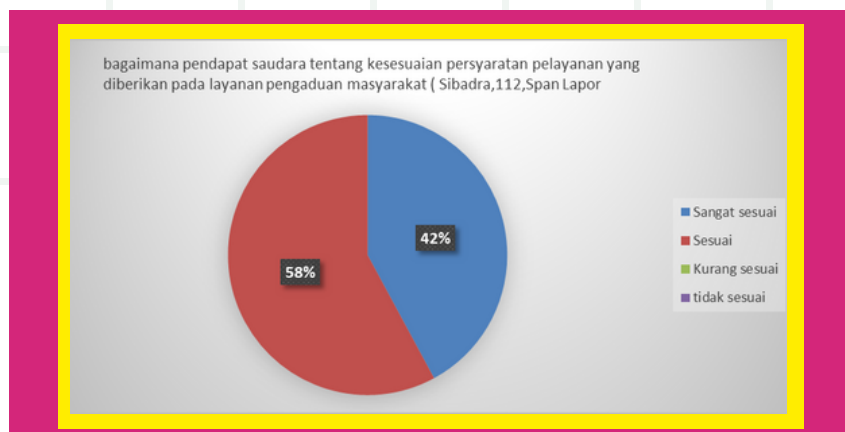
3. Latar Belakang Pekerjaan

Dari data terkumpul diketahui terdapat **15 orang (23%) sebagai ASN**, **15 orang (23%) berprofesi sebagai Mahasiswa**, **5 orang (8%) berprofesi sebagai TNI**, **5 orang (8%) sebagai Kariawan Swasta**, **5 orang (8%) sebagai Wiraswasta**, **5 orang (8%) sebagai Pelajar**, **10 orang (15%) sebagai Rumah Tangga** dan **5 orang (8%) sebagai Polisi**.



4.2 Rekapitulasi Hasil

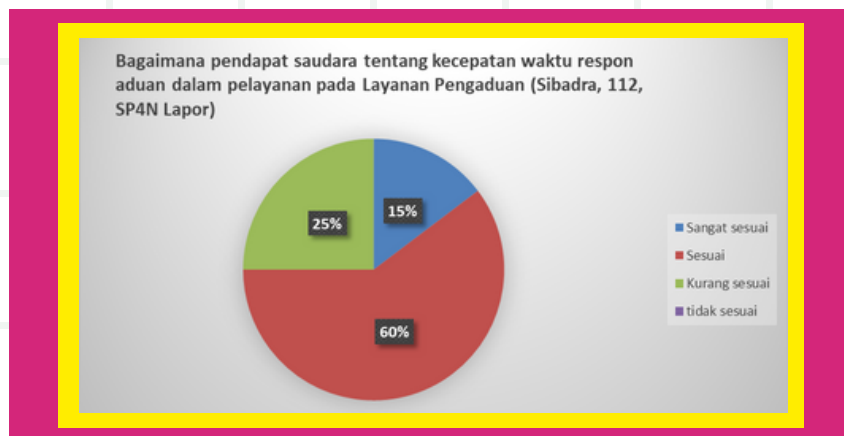
1. Kesesuaian Jenis Layanan



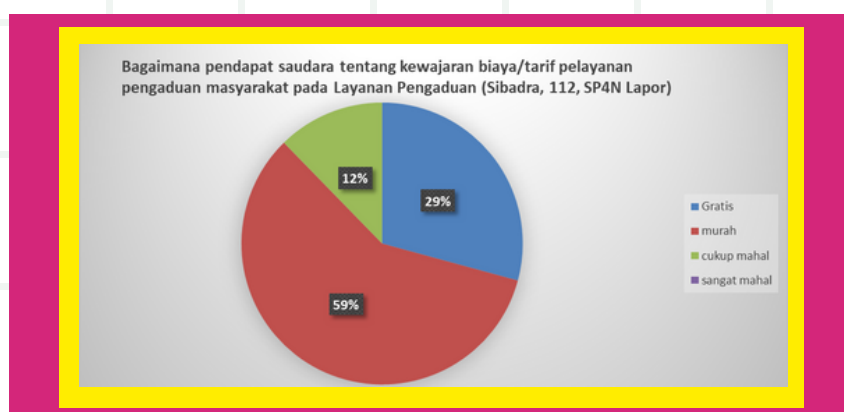
2. Kemudahan Prosedur Layanan



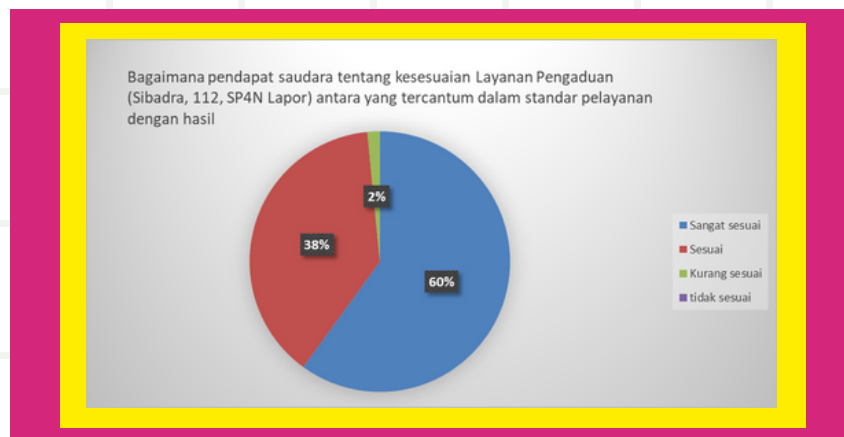
3. Ketepatan Waktu Layanan



4. Kewajaran Biaya Layanan



5. Kesesuaian Hasil Layanan



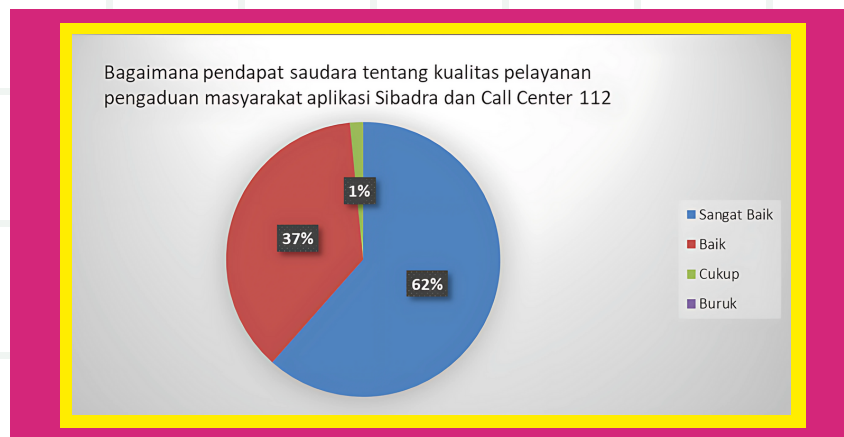
6. Kompetensi Petugas Layanan



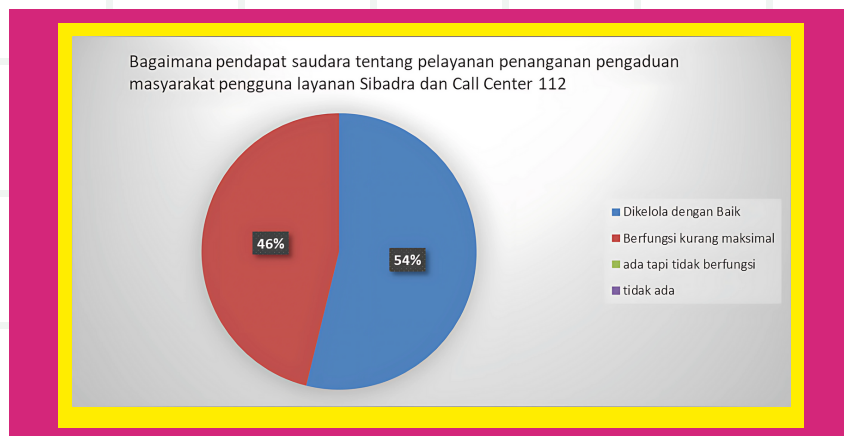
7. Sikap Petugas Layanan



8. Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan



9. Penanganan Pengaduan



4.3 Analisis Survey

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner **diperoleh nilai mutu pelayanan publik** yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor **dipersepsikan Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar 87,39 (kisaran nilai baik 76,61 - 88,30).** Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Nilai Persepsi dari Tiap Unsur Survey

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3.82	A
2	Prosedur	3.56	B
3	Waktu Pelayanan	3.76	B

4	Biaya/Tarif	3.52	A
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.28	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.24	B
7	Perilaku Pelaksana	3.48	B
8	Sarana dan Prasarana	3.02	B
9	Penanganan Pengaduan	3,42	B

Tabel 2. Nilai Persepsi Interval SKM, Interval konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Presepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 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

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik tersebut. Unsur-unsur pelayanan publik berada pada jumlah **rata-rata kisaran interval 3,0644 – 3,532 atau mutu pelayanan B (Baik)** dengan **nilai rata-rata mutu pelayanan 3,46**. Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki **nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah unsur Persyaratan (3,82)**. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan pelayanan **paling tinggi diperoleh dari unsur Persyaratan dan Biaya/Tarif yang dikelola dengan sangat baik**.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, khususnya kecepatan waktu pelayanan. Unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

Secara garis besar, **nilai IKM** pada Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat **pada Semester 2 Tahun 2024 mengalami Penurunan** dibanding dengan Semester 1, **yaitu dari 3,50 menjadi 3,46**. Namun jumlah responden yang mengisi survey Meningkat jika dibandingkan pada Semester 1.

4.4 Identifikasi Masalah

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap kinerja Pelayanan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Jawaban responden setelah dilakukan perhitungan **dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Dinas Komunikasi dan informatika Kota Bogor masih pada kinerja baik.**

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner dan penjangkaran saran-saran dari masyarakat, **diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat,** sehingga secara garis besar dapat ditentukan unsur yang ada adalah sebagai berikut :

- b. Sarana dan Prasarana : **Masyarakat berpendapat masih kurangnya dalam Sarana dan Prasarana untuk menangani pengaduan secara langsung maupun online.**

BAB V

KESIMPULAN & REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

- a. Secara umum mutu pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Bogor dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna layanan dengan nilai IKM 81,76 (kisaran nilai Baik pada interval 3,0644 – 3,532). Nilai IKM dipublikasikan kepada pengguna layanan pengaduan masyarakat dengan format terlampir.
- b. Unsur pelayanan yang paling dianggap memuaskan oleh responden adalah Biaya/Tarif dan unsur penanganan pengaduan. Adapun unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah waktu kecepatan waktu pelayanan yang dinilai masih kurang cepat dalam menyelesaikan aduan.
- c. Secara umum mutu **pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Bogor** dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat **dipersepsikan Baik** oleh masyarakat pengguna layanan **dengan nilai IKM 86,39 (kisaran nilai Baik pada interval 3,0644 – 3,532)**. Nilai IKM dipublikasikan kepada pengguna layanan pengaduan masyarakat dengan format terlampir.
- d. **Unsur pelayanan yang paling dianggap memuaskan oleh responden adalah Persyaratan dan Biaya/Tarif.** Adapun **unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Sarana dan Prasarana** yang dinilai masih kurang.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey terhadap pelayanan publik, maka **perlu upaya untuk memperbaiki kecepatan waktu pelayanan** sehingga menjadi lebih cepat. Untuk itu, hal-hal yang perlu ditindaklanjuti sebagai berikut:

- a. Melakukan publikasi hasil SKM dan peningkatan pelayanan publik kepada pengelola pengaduan di tiap perangkat daerah
- b. Melakukan pembekalan budaya pelayanan prima kepada petugas pengaduan.
- c. Melakukan sosialisasi dan penyegaran knowledge tentang sistem pengaduan masyarakat yang diterapkan di Pemerintah Kota Bogor, yaitu SP4N Lapor dan SiBadra.
- d. **Melakukan publikasi hasil SKM dan peningkatan pelayanan publik** kepada pengelola pengaduan di tiap perangkat daerah
- e. **Melakukan pembekalan budaya pelayanan prima** kepada petugas pengaduan.
- f. **Melakukan sosialisasi dan penyegaran knowledge** tentang sistem pengaduan masyarakat yang diterapkan di Pemerintah Kota Bogor, yaitu SP4N Lapor dan SiBadra.

BAB IV

PENUTUP

Pelaksanaan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, meskipun didalam ketentuan peraturan perundang-undangan sudah ditetapkan dengan jelas termasuk organisasi / institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, maka semua pelayanan dapat dilakukan dengan optimal apabilatersedia sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga kualitas pelayanan dapat pula ditingkatkan.

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM Tahun 2024 untuk semua pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar indeks dan tingkatKinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan Kinerja dari pelayanan kepada masyarakat pada tahun berikutnya.

LAMPIRAN

I. Form Survey Semester 1

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bogor

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara Pengguna Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Bogor, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, maka kami membutuhkan umpan balik dari Bapak/Ibu/Saudara bahwa kami telah memberikan pelayanan pengaduan yang maksimal. Oleh karenanya untuk mendapatkan umpan balik tersebut, kami akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Kota Bogor yang pernah Bapak/Ibu/Saudara unduh.

Besar harapan kami Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk mengisi/menjawab pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner ini dengan memilih jawaban yang tepat dan menuliskan jawaban di kolom isian yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dalam mengisi/menjawab kuesioner ini, sangat kami harapkan. Kuesioner ini diisi oleh seluruh ASN serta Warga Masyarakat Kota Bogor di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor. Atas Kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

syukrisayyid@gmail.com [Switch account](#)

* indicates required question

Email *

☐ Record syukrisayyid@gmail.com as the email to be included with my response

Email

Your answer

Nama Lengkap *

Your answer

Nomor HP *

Your answer

Jenis Kelamin

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Usia *

☐ <20 Tahun

☐ 20-30 Tahun

☐ 31-40 Tahun

☐ 41-50 Tahun

☐ >50 Tahun

Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diberikan pada Layanan Pengaduan Masyarakat (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

☐ Sangat Sesuai

☐ Sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Tidak sesuai

Bagaimanakah pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Tidak Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu respon aduan dalam pelayanan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Tidak Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan pengaduan masyarakat pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

- ☐ Gratis
- ☐ Murah
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Sangat mahal

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat (Sibadra, call center 112, SP4N Lapor) *

- ☐ Sangat Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Tidak Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas layanan penanganan pengaduan masyarakat dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- ☐ Sangat sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Tidak sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan pengaduan masyarakat aplikasi Sibadra dan Call Center 112 *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup
- ☐ Buruk

Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan penanganan pengaduan masyarakat pengguna layanan Sibadra dan Call Center 112 *

- ☐ Dikelola dengan baik
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Tidak ada

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy

Google Forms

II. Data Hasil Survey Semester 1

Dinas : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor

Bidang : Informasi dan Komunikasi Publik

Sub Kegiatan : Pelayanan Informasi Publik

PPTK : Dian Intannia Lesmana S.Sos.,ME

No	Nilai Unsur Penilaian								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	4	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	2	4	3	3	3	2	3
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3

18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	4	4	3	4	3	3	3	2	4
38	3	3	4	4	3	4	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	4	3	4

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ nilai/ unsur	173	172	167	189	167	169	173	170	193	
NRR/unsur	3,46	3,44	3,34	3,78	3,34	3,38	3,46	3,40	3,86	
NRR tertimbang /unsur	0,38	0,38	0,37	0,42	0,37	0,38	0,38	0,38	0,43	3,50
IKM Pelayanan Publik										87,39

Nilai bobot rata-rata tertimbang

0,11

III. Form Survey Semester 2

Kuesioner Survei Kepuasan Pengaduan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2024

B *I* U  

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bogor

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara Pengguna Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Bogor, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, maka kami membutuhkan umpan balik dari Bapak/Ibu/Saudara bahwa kami telah memberikan pelayanan pengaduan yang maksimal. Oleh karenanya untuk mendapatkan umpan balik tersebut, kami akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Kota Bogor yang pernah Bapak/Ibu/Saudara unduh.

Besar harapan kami Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk mengisi/menjawab pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner ini dengan memilih jawaban yang tepat dan menuliskan jawaban di kolom isian yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dalam mengisi/menjawab kuesioner ini, sangat kami hargai. Kuesioner ini diisi oleh seluruh ASN serta Warga Masyarakat Kota Bogor di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor. Atas Kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Judul Tanpa Judul

Deskripsi (opsional)

Email*

Teks jawaban singkat

Nama Lengkap*

Teks jawaban singkat

Nomor HP*

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin*

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Latar Belakang Pekerjaan*

- ☐ ASN
- ☐ TNI
- ☐ Polisi
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Pelajar
- ☐ Rumah Tanaka

Pertanyaan Jawaban Setelan

Usia*

Teks jawaban singkat

Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diberikan pada Layanan Pengaduan Masyarakat (Sibadra, 112, SP4N Lapor)

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

Bagaimanakah pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor)

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Opsi 3
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Tidak Mudah

IV. Data Hasil Survey Semester 2

Dinas : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor

Bidang : Informasi dan Komunikasi Publik

Sub Kegiatan : Pelayanan Informasi Publik

PPTK : Dian Intannia Lesmana S.Sos.,ME

No	Nilai Unsur Penilaian								
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
3	3	2	3	3	2	3	2	4	3
4	3	2	2	3	2	2	2	3	3
5	4	2	2	3	2	2	4	4	3
6	3	2	3	3	2	2	2	3	3
7	4	2	3	3	2	2	4	3	4
8	4	2	2	3	2	2	3	3	3
9	3	2	3	3	2	2	2	3	2
10	3	2	3	3	2	2	3	3	2
11	4	2	2	3	2	2	2	2	2
12	3	2	3	3	2	2	3	3	2
13	4	2	3	3	2	3	3	3	2
14	3	3	2	2	2	3	2	2	2
15	4	4	3	2	2	4	3	2	2
16	4	2	3	2	2	2	3	2	2
17	4	3	3	2	2	2	2	2	2

18	4	2	3	2	2	2	3	2	2
19	3	3	3	2	2	2	2	3	2
20	3	3	3	2	2	2	3	2	2
21	3	3	4	2	2	2	3	2	2
22	3	3	3	2	3	2	3	2	4
23	3	3	3	2	3	2	2	2	3
24	3	4	3	2	3	4	3	2	2
25	4	4	3	2	2	3	3	2	2
26	3	3	3	2	3	4	2	3	2
27	4	4	3	4	2	2	3	3	2
28	2	3	3	3	2	2	3	3	2
29	2	3	3	3	2	2	3	3	2
30	2	4	3	3	3	2	4	2	2
31	2	3	3	3	2	2	2	3	2
32	2	3	3	3	2	2	3	2	2
33	2	3	4	3	2	2	3	2	3
34	2	4	4	2	2	2	4	2	4
35	2	3	4	3	3	2	3	3	4
36	2	3	4	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	3	3	3	2	3
38	3	3	4	4	3	4	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	2	2	3
40	3	3	3	3	3	3	2	2	2
41	3	3	3	3	2	3	2	2	2

42	4	3	4	3	3	2	2	2	4
43	4	2	4	3	3	2	2	2	3
44	4	3	3	4	3	2	2	3	3
45	3	3	3	2	3	3	2	1	2
46	3	2	3	3	3	3	3	1	3
47	3	3	3	2	2	3	3	1	2
48	3	3	3	3	2	2	3	3	2
49	4	2	3	2	2	3	3	2	2
50	3	3	2	3	2	4	4	3	2
51	4	3	3	2	3	3	3	2	2
52	3	3	2	3	3	3	3	2	2
53	3	3	3	3	2	3	4	2	2
54	2	3	2	2	4	2	2	2	2
55	2	2	3	3	4	3	2	2	2
56	2	3	2	2	2	2	2	2	2
57	2	4	3	3	3	3	2	2	3
58	2	2	2	2	3	2	2	2	2
59	2	2	2	3	3	2	2	3	4
60	2	3	3	3	3	3	3	1	4
Σ nilai/ unsur	191	178	188	176	164	162	174	151	171
NRR/unsur	3.82	3.56	3.76	3.52	3.28	3.24	3.48	3.02	3.42

NRR tertimbang /unsur	0,38	0,38	0,37	0,42	0,37	0,38	0,38	0,38	0,43	3,46
IKM Pelayanan Publik										86,39

Nilai bobot rata-rata tertimbang	0,11
----------------------------------	------

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor



Komplek Balaikota Bogor

Jl. Ir. H. Djuanda No. 10 Bogor, Jawa Barat, Indonesia

 kominfo@kotabogor.go.id

 62251-8321075
