



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN NATUNA  
TAHUN 2024**

---

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester ~~II~~ Tahun 2023.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan upaya untuk mendapatkan informasi yang dapat menggambarkan kondisi kepuasan masyarakat atas layanan publik dari Perangkat Daerah terkait. Dalam proses tersebut dibutuhkan data yang valid, lengkap dan up to date berkaitan dengan akses penggunaan layanan dalam mendukung kebutuhan masyarakat.

Kami berharap bahwa kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, menjadi bahan analisis dan evaluasi, serta menjadi referensi bagi perbaikan Pelayanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna di masa mendatang.

Akhir kata, disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan survey kepuasan Masyarakat ini, semoga laporan ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh.

Ranai, 10 Pebruari 2024

Plt Kepala Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kabupaten Natuna,



HAIKITWAN SOLIHIN, SE., MA

Nip. 19711208200003 1 005

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	5
A. LATAR BELAKANG .....	5
B. DASAR HUKUM .....	6
C. MAKSUD DAN TUJUAN .....	6
BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 7	
A. JANGKA WAKTU PELAKSANAAN .....	7
B. JUMLAH RESPONDEN .....	7
C. KUESIONER .....	8
D. PENGUMPULAN DATA .....	9
E. METODE PENGOLAHAN DATA .....	10
F. PENGUJIAN KUALITAS DATA .....	11
BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	13
A. PROFIL RESPONDEN .....	13
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	14
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	15
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	16
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	17
C. SARAN-SARAN .....	21
BAB IV PENUTUP .....	22
A. KESIMPULAN .....	22
B. REKOMENDASI .....	22
LAMPIRAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NATUNA THN. 2023 .....	24

## DAFTAR TABEL

TABLE 1	SKALA PENILAIAN JAWABAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.	9
TABLE 2	NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYAN .....	9
TABLE 3	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	13
TABLE 4	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN ....	14
TABLE 5	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN ....	15
TABLE 6	KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....	16
TABLE 7	NILAI RATA-RATA (NRR) DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 9 UNSUR PELAYANAN.....	18



## DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 1	PRESENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	14
GRAFIK 2	PRESENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN.....	15
GRAFIK 3	PRESENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	16
GRAFIK 4	PRESENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA.....	17

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna layanan selaku warga negara sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan pasal 5 ayat (1) dan ayat (2), ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang harus diberikan oleh petugas pelayanan.

## B. DASAR HUKUM

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna Tahun 2023 dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna tahun 2023 adalah sebagai berikut.

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam bentuk nilai indeks kepuasan masyarakat;
- b. Mengetahui kinerja Dinas secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## BAB II

### METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. JANGKA WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna Tahun 2024 dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna tahun 2024 adalah sebagai berikut.

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam bentuk nilai indeks kepuasan masyarakat;
- b. Mengetahui kinerja Dinas secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### B. JUMLAH RESPONDEN

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang diperoleh. Responden dipilih secara acak (random sampling), sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan rumus dari Krejcie and Morgan yaitu:

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

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,

Taraf kesalahan bisa 1% , 5%, 10%

N = populasi

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

d = 0,0



Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna menyebarkan kuesioner kepada masyarakat melalui pesan singkat WhatsApp dan diisi sebanyak 85 responden penerima layanan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dari pemohon informasi, responden diharapkan memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai unsur yang ada dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat.

### C. KUESIONER

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Pertanyaan kuesioner meliputi **9 variabel unsur** yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur tersebut adalah:

1. **Persyaratan**, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme, prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Adapun bentuk kuesioner dapat dilihat pada lampiran laporan ini.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

TABLE 1 SKALA PENILAIAN JAWABAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Skala	Kriteria Jawaban
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat baik

#### D. PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna. Penyebaran kuesioner dilakukan

dengan mengirimkan pesan singkat WhatsApp ke berbagai grup whatsapp maupun ke pribadi penerima layanan.

#### E. METODE PENGOLAHAN DATA

Metode Pengolahan Data dilaksanakan melalui tahapan. Setelah kuesioner terkumpul, dilakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden. Pengolahan data survei dilakukan dengan memasukkan (entry data) dengan program komputer Microsoft Excel. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9). Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Pengolahan data dihitung dengan menggunakan Skala Likert, yaitu setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Perhitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

2. Kemudian dihitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang terisi}}$$

- Setelah nilai rata-rata unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang per unsur} = \frac{\text{Nilai rata-rata per unsur pelayanan} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}}{\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}}$$

- Jumlah nilai rata-rata tertimbang unit pelayanan diperoleh dengan menjumlahkan keseluruhan nilai rata-rata tertimbang per unsur.
- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \text{Jumlah nilai rata-rata tertimbang} \times 25$$

Adapun untuk melihat Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat melalui tabel dibawah ini.

TABLE 2 NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

#### F. PENGUJIAN KUALITAS DATA

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun 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 objektivitas.



## BAB II

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. PROFIL RESPONDEN

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penerima layanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna tahun 2024. Berdasarkan isian profil kuesioner yang telah terkumpul, responden yang mengisi kuesioner dapat dianalisis sebagai berikut.

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, responden Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 85 orang terdiri atas 46 laki-laki dan 39 perempuan.

TABLE 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Banyak Responden	Persentase (%)
Laki-laki	46	52,12
Perempuan	39	45,88
Jumlah	85	100

Untuk lebih jelasnya presentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui grafik berikut ini.



**GRAFIK 1 PRESENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN  
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**



## **2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dalam survey ini dapat dilihat pada tabel berikut.

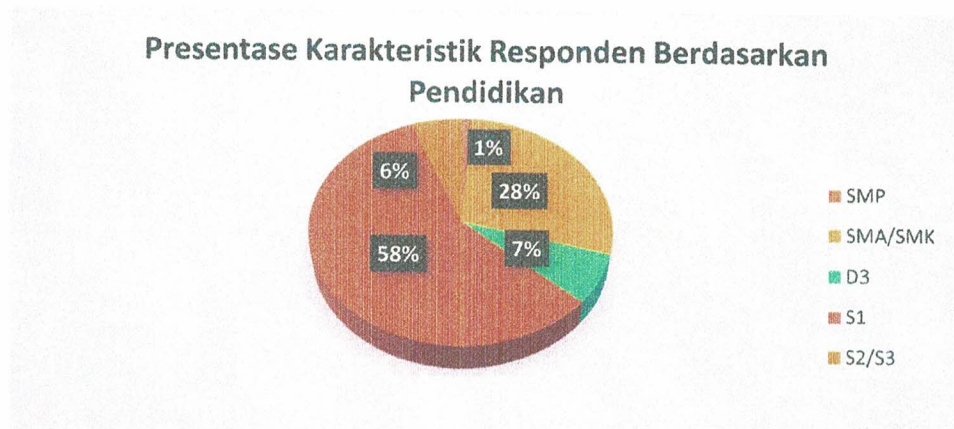
**TABLE 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN**

Tingkat Pendidikan	Banyak Responden	Persentase (%)
SMP	1	1,18
SMA	24	28,24
D3	6	7,06
S1	49	57,65
S2/S3	5	5,88
Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa tingkat pendidikan responden paling banyak adalah tingkat pendidikan S1 sebanyak 49 orang atau sekitar 57,65 persen, pendidikan SMA sebanyak 24 orang atau 28,24 persen , diikuti dengan responden dengan latar belakang pendidikan D3 sebanyak 6 orang atau 7,06 persen, pendidikan

S2/S3 sebanyak 5 orang atau 5,88 persen, dan responden dengan latar pendidikan SMP sebanyak 1 orang atau hanya sekitar 1,18 persen. Untuk lebih mudahnya presentase karakteristik responden berdasarkan pendidikannya dapat dilihat melalui grafik berikut ini.

GRAFIK 2 PRESENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan sebagai berikut.

TABLE 5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

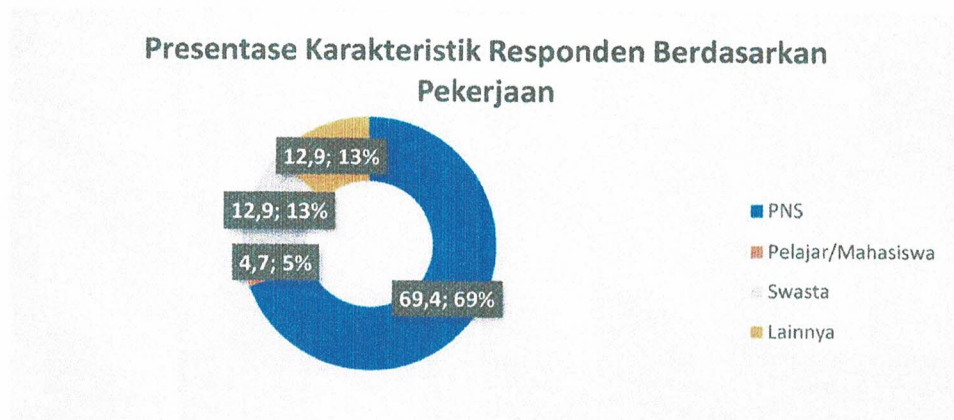
Jenis Pekerjaan	Banyak Responden	Persentase (%)
PNS	59	69,4
Pelajar/Mahasiswa	4	4,7
Swasta	11	12,9
Lainnya	11	12,9
Jumlah	85	100

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa juumlah responden berdasarkan pekerjaan rata-rata dari kalangan PNS, yaitu sebanyak 59 responden dari 85 responden yang ikut dalam survey kepuasan

masyarakat ini. Diikuti dengan dari kalangan swasta dan lainnya sebanyak masing-masing 11 responden, dan pelajar/mahasiswa sebanyak 4 responden.

Untuk lebih jelaskan presentase karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat lewat grafik dibawah ini.

**GRAFIK 3 PRESENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN**



#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat kami kelompokkan sebagai berikut.

**TABLE 6 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

Kelompok Umur	Banyak Responden	Persentase (%)
<= 20 tahun	3	3,5
21 - 58 tahun	79	93
>= 59 tahun	3	3,5
Jumlah	85	100

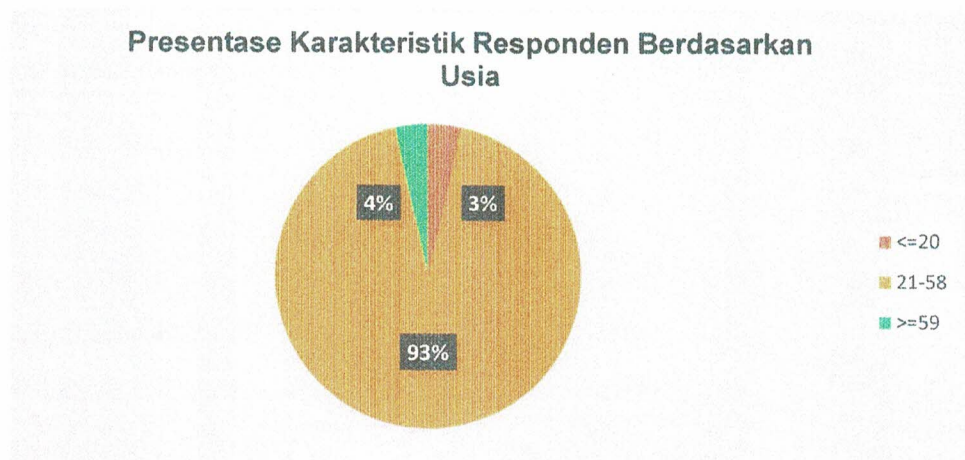
Berdasarkan tabel diatas responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna Tahun 2024 sebanyak 3 orang usia kurang atau sama dengan usia 20 tahun atau



hanya sekitar 3,5 persen , kemudian ada sebanyak 79 orang berusia 21-58 tahun atau sekitar 93 persen , dan yang berusia lebih dari 59 tahun sebanyak 3 orang atau hanya sekitar 3,5 persen.

Selanjutnya untuk memudahkan kita melihat presentase karakteristik responden berdasarkan usia, maka kami sajikan grafik berikut ini.

**GRAFIK 4 PRESENTASE KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA**



## B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Table 7 TABEL NILAI RATA-RATA (NRR) DAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 9 UNSUR PELAYANAN

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	NRR Tertimbang Per Unsur
U1	Persyaratan	3,224	0,358
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,235	0,359
U3	Waktu Penyelesaian	3,153	0,35
U4	Biaya/Tarif	3,788	0,42
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,176	0,353
U6	Kompetensi Pelaksana	3,153	0,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,188	0,354
U8	Sarana dan Prasarana	3,671	0,341
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,071	0,407
	Nilai Indeks		3,292
	Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)		82,3

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna Tahun 2024 memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,292 atau mencapai nilai 82,3 persen, artinya mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang hanya sebesar 3,001 atau 75,03. Ini artinya ada kenaikan sebesar 0,291 poin. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna di semester I tahun ini masuk dalam kategori mutu pelayanan **B (Baik)**. Berbeda dengan tahun sebelumnya yang hanya mencapai nilai C (kurang baik).



Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut merupakan komposit dari indeks 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan, dengan nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada 2,594 - 3,495.

Hasil survey dari beberapa unsur pelayanan yang masuk dalam kategori **Baik** adalah sebagai berikut.

1. Unsur persyaratan dengan nilai 3,224. Artinya syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, baik persyaratan teknis maupun administratif sudah dianggap baik atau mudah bagi pengguna layanan.
2. Unsur sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,235. Artinya bahwa tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dianggap sudah baik.
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan, dengan nilai 3,153. Artinya bahwa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna sudah baik atau memenuhi harapan bagi pengguna layanan.
4. Unsur produk spesifikasi jenis layanan, dengan nilai 3,176. Artinya, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,153. Artinya bahwa kemampuan yang dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman sudah dianggap baik dan dapat memuaskan pelanggan.
6. Unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,188. Ini berarti bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah dianggap baik.
7. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,071. Responden menilai penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dinilai baik.

Dapat diterangkan dari uraian diatas bahwa unsur-unsur yang ditahun sebelumnya hanya mendapat nilai C (kurang baik), pada tahun ini meningkat menjadi B (baik). Seperti pada unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Saran. Sementara di unsur Biaya/Tarif dan Sarana dan Prasarana yang ditahun sebelumnya mendapatkan nilai B (baik) maka di tahun ini meningkat dengan nilai A (sangat baik).

Unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori rata-rata **Sangat Baik** adalah sebagai berikut.

1. Unsur biaya tarif dengan nilai 3,788. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pungutan dalam pemberian layanan. Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna tidak mengeluarkan uang untuk membayar biaya tarif.
2. Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,671. 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Responden menilai bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dalam memberikan pelayanan dalam kategori sangat baik.

Dapat diterangkan dari uraian diatas bahwa unsur-unsur yang ditahun sebelumnya hanya mendapat nilai C (kurang baik), pada tahun ini meningkat menjadi B (baik). Seperti pada unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Saran.

Sementara di unsur Biaya/Tarif dan Sarana dan Prasarana yang ditahun sebelumnya mendapatkan nilai B (baik) maka di tahun ini meningkat dengan nilai A (sangat baik). Kedua unsur ini merupakan

unsur-unsur pelayanan yang harus dipertahankan agar kualitas pelayanan tidak menurun dan bahkan harus lebih ditingkatkan lagi.

### C. SARAN-SARAN

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, maka secara umum ada beberapa hal yang disarankan oleh responden, yaitu:

1. Agar disediakan kotak saran.
2. Jaringan internet diharapkan dapat ditingkatkan.
3. Jaringan Internet di kecamatan- kecamatan untuk dapat di merdekakan.
4. Jaringan internet di desa-desa agar dapat ditingkatkan supaya terjadi konektivitas.
5. Pengelolaan Website sangat sulit terutama untuk mengaksesnya sering timbul deteksi merah.
6. Untuk dapat meningklatkan pelayanan, terutama di areal blank spot.
7. Perlu meningkatkan sarana dan prasarana.
8. Menunggu jaringan 5 G.
9. Agar terus berinovasi.
10. Perbaiki kualitas SDMnya, pacu lagi semangat untuk meningkatkan kinerja.
11. Untuk selalu meningkatkan pelayanan dan kompetensi.
12. Kantornya di baguskan lagi.
13. Meningkatkan bandwith agar jaringan tidak lemot.
14. Diskominfo harus meningkatkan komunikasi publik.



## BAB IV PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, serta untuk mengevaluasi pelayanan guna peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun hasil survei yang dapat dijadikan acuan ke depan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna sebesar **3,292** atau **82,3** masuk dalam **B (Baik)**.
2. Kalau dilihat perkategori maka dapat dijelaskan sebagai berikut:
  - a. Unsur pelayanan dengan kategori **sangat baik**, yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,788 dan unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,671.
  - b. Unsur dengan kategori **baik**, yaitu unsur persyaratan dengan nilai 3,22, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,235, selanjutnya unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,153. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 3,176, unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,188 dan unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,059 serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang nilainya hanya sekitar 3,071.

### B. REKOMENDASI

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna secara umum dalam kategori baik, karena itu semua unsur yang menjadi variable penilaian sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik haruslah dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Hal ini dilakukan agar pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna berjalan sesuai harapan masyarakat. Misalnya untuk unsur persyaratan teknis maupun administratif yang sudah dianggap baik diharapkan dapat lagi dipermudah. Pada unsur sistem, mekanisme, prosedur diharapkan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan harus lebih ditingkatkan. Adapun Jangka waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna mungkin harus lebih dimaksimalkan agar dapat membuat pengguna layanan terpuaskan. Dari produk spesifikasi jenis layanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima mestipun sebagian sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan tapi perlu ditingkatkan lagi. Kompetensi pelaksana harus meningkatkan kemampuan yang dimiliki dengan meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dengan mengikuti berbagai bimtek dan menambah SDM yang handal. Untuk perilaku pelaksana yang memberikan pelayanan yang sudah dianggap baik kedepannya untuk tetap dipertahankan.

Ada beberapa unsur yang dinilai sudah baik, kedepannya diharapkan dapat ditingkatkan lagi agar tujuan Dinas dan Pemerintah daerah yang terkait dengan pelayanan publik dapat terpenuhi.



## LAMPIRAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NATUNA THN. 2024

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NATUNA TAHUN 2023

Assalamualaikum Wr. Wb

Saudara kami sedang melakukan Study / Riset tentang pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan kepada masyarakat. Kami mohon kepada Bapak / Ibu / Saudara / Kiranya berkenan untuk meluangkan waktu mengisi Form Kuesioner SKM dibawah ini.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih

 [fitri.ningshate@gmail.com](mailto:fitri.ningshate@gmail.com) (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



\* Wajib

Jenis Kelamin \*

- ☐ Perempuan
- ☐ Laki-Laki

Pendidikan Terakhir \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA/SMK
- ☐ D3
- ☐ S1
- ☐ S2/S3

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI / Polri
- ☐ Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Pelajar / Mahasiswa
- ☐ Yang lain:

Jenis layanan yang diterima \*

Layanan dibawah yang akan di nilai

- ☐ Jaringan Internet
- ☐ Keterbukaan informasi publik
- ☐ Komunikasi publik
- ☐ Pelayanan data statistik

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang di terima ? \*

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? \*

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

- ☐ Sangat mahal  
☐ Cukup mahal  
☐ Murah  
☐ GRATIS / Tidak meminta tips

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan? \*

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? \*

- ☐ Tidak kompeten / Tidak mampu  
☐ Kurang kompeten / Kurang mampu  
☐ Kompeten / Mampu  
☐ Sangat kompeten / Sangat mampu

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

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

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? \*

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

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal, Lambat ditindaklanjuti
- ☐ Dikelola dengan baik, Cepat ditindaklanjuti

Masukan /saran

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir