

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) TAHUN 2021**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN SUMEDANG**

Information
Technology

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan IKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam rangka pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Tahun 2021.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya Penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.
2. Bapak Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.
3. Bapak/Ibu Kepala Bidang/Kasi beserta Staf.
4. Masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.
5. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Sumedang pada umumnya.

Mengetahui,
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika,
Persandian dan Statistik
Kabupaten Sumedang

Sumedang, September 2021
Ketua Tim

Dr. IWA KUSWAERI
Pembina Utama Muda IV/c
NIP. 19620303 198803 1 012

ROMI SUGRIANTO, S.Hut
NIP. 19820202 200604 1 009

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| Halaman Judul | 1 |
| Kata Pengantar | 2 |
| Daftar Isi | 3 |
| Daftar tabel | 4 |
| Daftar Gambar | 5 |
| Daftar Lampiran | 6 |
| BAB. 1 Pendahuluan | 7 |
| 1.1 Latar Belakang | 7 |
| 1.2 Dasar hukum | 8 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 8 |
| 1.4 Ruang lingkup | 8 |
| BAB II. Pelaksanaan Kegiatan | 9 |
| 2.1. Pembentukan Tim Penyusun IKM | 9 |
| 2.2. Penyiapan Bahan | 9 |
| 2.2.1. Kuesioner | 9 |
| 2.2.2. Bentuk Jawaban | 10 |
| 2.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data | 10 |
| 2.4. Pengolahan Data | 11 |
| 2.4.1. Metode Pengolahan Data | 11 |
| 2.4.2. Perangkat Pengolahan | 11 |
| 2.5 Pelaporan | 12 |
| 2.5.1 Indek Per Unsur Kegiatan | 12 |
| 2.5.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan | 12 |
| BAB. III Hasil dan Pembahasan | 13 |
| 3.1 Karakteristik Responden | 13 |
| 3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Jenis Kelamin | 13 |
| 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Pendidikan | 13 |
| 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Pekerjaan Utama | 13 |
| 3.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan | 14 |
| 3.3 Nilai Indek Kepuasan Masyarakat | 15 |
| BAB. IV Analisa Pemecahan Masalah | 16 |
| 4.1 Analisa Masalah | 16 |
| 4.2 Pemecahan Masalah | 16 |
| BAB. V Kesimpulan | 17 |
| Lampiran Lampiran | |

DAFTAR TABEL

| | | | |
|----------|--|-------|----|
| Tabel 1. | Susunan Tim Penyusun IKM | | 9 |
| Tabel 2. | Nilai rata-rata unsur pelayanan | | 14 |
| Tabel 3. | Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | | 15 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 13 |
| Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 13 |
| Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama | 13 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1.Surat Keputusan Tim Penyusunan IKM Tahun 2021..... | 19 |
| Lampiran 2.Rekapitulasi Nilai IKM Per Responden dan Per Unsur | 20 |

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Kecamatan dan kelurahan pada khususnya yang nota bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*publicservice*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*publicservice*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Komunikasi dan Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT".

1.2. Dasar Hukum

1. Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 25. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614 ;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

1.3. Maksud Dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

1.4. Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan terbatas di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang sebanyak 103 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang kepada pelanggannya. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 10 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia.

BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1. Pembentukan Tim Penyusunan IKM

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada bulan Juli sampai bulan September 2021 dengan Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Nomor 800/Kep.48/Diskipas/2021 tanggal 02 Juni 2021 tentang Penunjukan Tim Pelaksanaan Teknis Kegiatan dalam rangka Penyusunan Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun IKM sebagai tolak ukur yang di gambarkan pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun IKM

| NO | NAMA | JABATAN | KETERANGAN |
|----|---------------------------|------------------|-----------------|
| 1. | Drs. Kemal Idris, M.PS.SP | Penanggung Jawab | Sekdis |
| 2. | Romi Sugrianto, S.Hut | Ketua | Kasubag Program |
| 3. | Dian Risdiana | Anggota | Staf Program |
| 4. | Ajat Supriatna | Anggota | Staf Program |
| 5. | Toni Kartono | Anggota | Staf Program |
| 6. | Asep Septiana, S.Hut | Anggota | Staf Program |

2.2. Penyiapan Bahan

2.2.1. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:
Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan/variabel survei yang dinilai yang meliputi;

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem mekanisme dan prosedur adalah tatacara 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 ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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).
10. Kepuasan masyarakat yang di berikan kepada penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang

2.2.2 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik

Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik

Angka 3 adalah nilai persepsi baik

Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

2.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 103 responden.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Sumedang.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama bulan Juli samapi Oktober 2021.

2.4 Pengolahan Data

2.4.1 Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 25$$

2.4.2 Perangkat Pengolahan

Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara :

- Secara manual
- Menggunakan aplikasi Microsoft Excel

2.5 Pelaporan

2.5.1 Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

2.5.2 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas Pelayanan dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah sampai nilai yang paling tinggi, sehingga disitu dapat kita simpulkan dan dapat kita lihat bahwa nilai interval berapa hasil yang kita survey, apakah sangat baik, Baik, Kurang Baik atau tidak baik.

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden pada survey IKM yang tercantum pada bab ini akan di paparkan hasil Survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 103 responden pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 3 (tiga) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 103 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

3.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan

3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang Pendidikan responden pada pengukuran IKM ini.

3.2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang diperoleh dari survey terhadap 103 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintahan. Survey dilakukan pada bulan Juli sampai Oktober tahun 2021.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 103 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 2 dan seperti pada Gambar 4.

Tabel 2. Nilai rata-rata unsur pelayanan

| No | Nilai Pelayanan | Nilai Rata-rata |
|----|------------------------|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,214 |
| U2 | Prosedur | 3,184 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,107 |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,495 |
| U5 | Produk Layanan | 3,165 |
| U6 | Kompetensi Pelaksanaan | 3,272 |
| U7 | Prilaku Pelaksanaan | 3,437 |
| U8 | Penanganan Pengaduan | 3,194 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,699 |

- NRR : Nilai rata-rata
- *) : Nilai Tertinggi
- **) : Nilai Terendah

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat :

IKM Unit Pelayanan : Diskominfosanditik

Mutu Pelayanan : B (Baik) 81,86

Hal ini memperlihatkan bahwa persyaratan pelayanan yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada survei IKM terkait dengan unsur persyaratan pelayanan ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari jadwal pelayanan, petugas atau karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang memiliki komitmen dalam melayani masyarakat sehingga jadwal yang direncanakan sesuai dengan pelaksanaan pelayanan. Ketepatan jadwal pelayanan ini sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang. Dari sisi lingkungan dan materi kegiatan yang sudah baik dan perlu dipertahankan ataupun ditingkatkan.

3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 103 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25 – 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 |

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 81,86 pada tahun 2021, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang adalah “**BAIK**”.

BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan sebagai berikut :

Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif), hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey IKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.
- Kurang mengerti/memahami akan pertanyaan yang ada di kuesioner, sehingga masyarakat kemana harus memberikan jawaban.

4.2. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk tahun kedepannya.

BAB V. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama ± 4 (tiga) bulan dimulai bulan Juli sampai dengan bulan Oktober 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang setelah dikonversikan yaitu 81,86 pada Tahun 2021 berada pada interval 76,61 – 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang adalah lebih baik di bandingkan tahun tahun sebelumnya.
2. Pada Tahun 2021 nilai IKM dapat di konversikan yaitu 81,86, sedangkan untuk Tahun 2020 dapat di konversikan yaitu 76,62, ini mengalami kenaikan di bandingkan tahun sebelumnya. Hal ini di sebabkan karna pelayanan yang di berikan kepada masyarakat jauh lebih baik dan masyarakat pengguna lebih memahami terhadap pelayanan yang di layani pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang, dan lebih memahami/ mengerti masyarakat terhadap Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
4. Guna menunjang kegiatan khususnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Tahun 2021 Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang perlu di tingkatkan kembali khususnya dari segi pelayanan, guna mencapai nilai yang lebih baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN SUMEDANG
TAHUN 2021

| NILAI IKM | NAMA LAYANAN : DISKOMINFOSANDITIK |
|--------------|--|
| 81,86 | RESPONDEN Jumlah Responden yang terpilih adalah perwakilan dari seluruh masyarakat pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang adalah sebanyak 103 Responden, Periode Survey (Bulan Juli sampai September 2021) |

Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan
masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki
dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika,
Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang.

LAMPIRAN SKM

Lampiran 1. Surat Keputusan Tim Penyusunan SKM

LAMPIRAN 2. Rekapitulasi Nilai SKM Per Responden dan Per Unsur

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DISKOMINFOSANDITIK**

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 24 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 36 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 41 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 50 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 57 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 69 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 73 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 77 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 85 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 86 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 87 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 88 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 90 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 91 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 92 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 93 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 94 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 95 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 |

| | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|---------------|
| 96 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | |
| 102 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | |
| 103 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | |
| Σnilai /Unsur | 331 | 328 | 320 | 360 | 326 | 337 | 354 | 329 | 381 | | |
| NRR / Unsur | 3,214 | 3,184 | 3,107 | 3,495 | 3,165 | 3,272 | 3,437 | 3,194 | 3,699 | | |
| NRR tertbg/ unsur | 0,353 | 0,350 | 0,342 | 0,384 | 0,348 | 0,360 | 0,378 | 0,351 | 0,407 | | 3,274 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | | | 81,859 |

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,214 |
| U2 | Prosedur | 3,184 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3,107 |
| U4 | Biaya/tarif | 3,495 |
| U5 | Produk layanan | 3,165 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,272 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3,437 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,194 |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,699 |
| U10 | Kepuasan | |

HASIL SKM :

- IKM UNIT PELAYANAN : **81,86**

- MUTU PELAYANAN : **Baik**

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

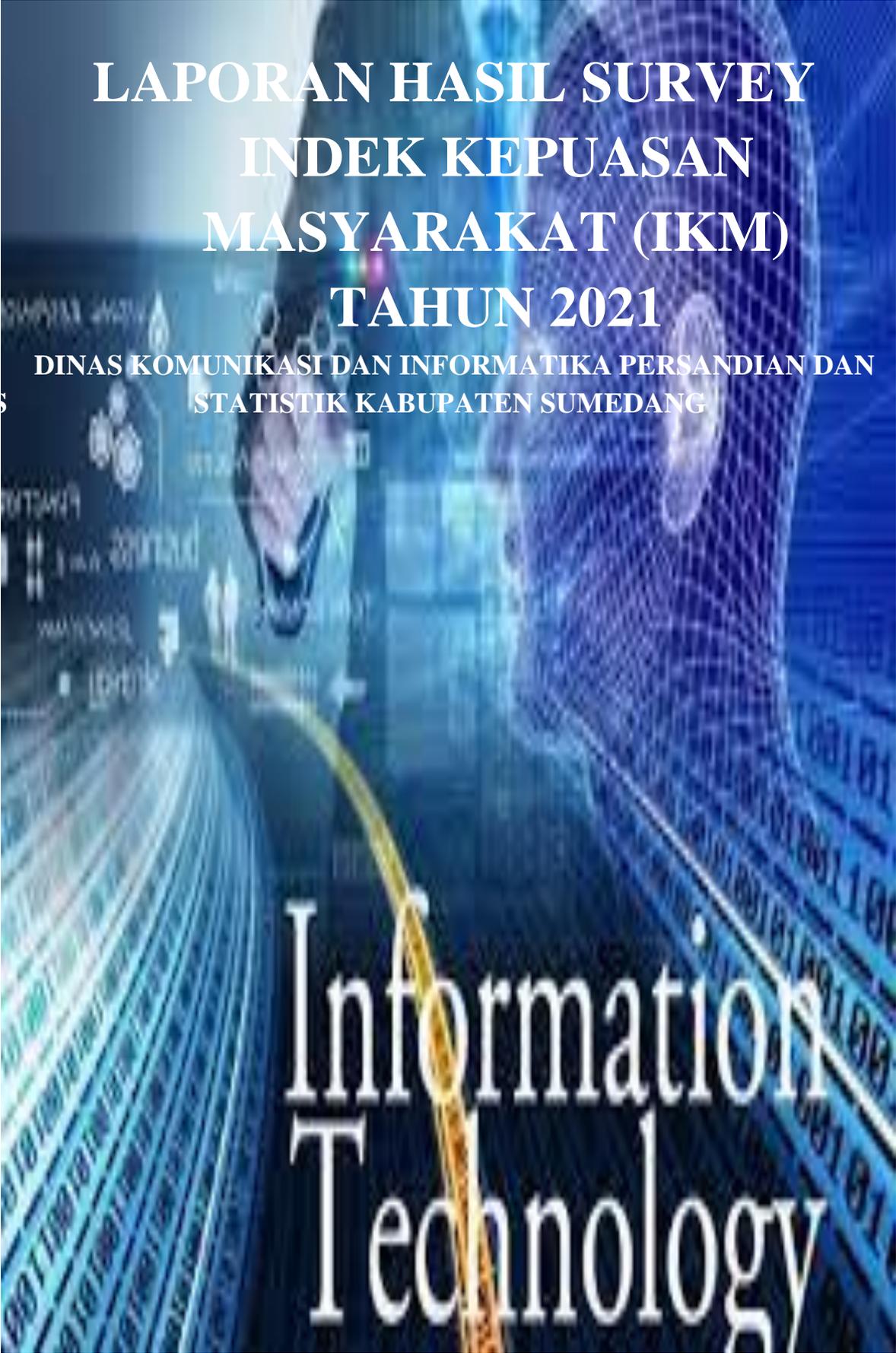
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

Sumedang, 30 September 2021
Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika,
Persandian dan Statistik
Kabupaten Sumedang

Dr. IWA KUSWAERI
NIP. 19620303 198803 1 012



**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEK KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PERSANDIAN DAN
STATISTIK KABUPATEN SUMEDANG**

Information
Technology