



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Proklamasi No. 2 Purworejo Kode Pos 54111
Telp./Fax. (0275) 7530915 E-mail : dinkominfo@purworejokab.go.id Website:
dinkominfo.purworejokab.go.id

Purworejo, 6 Agustus 2020

Kepada Yth. :
KABAG. ORGAP SETDA
KAB.PURWOREJO
Di -
PURWOREJO

SURAT - PENGANTAR
Nomor : 045.2 / 308 / 2020

No	Surat Yang dikirim	Jumlah	Keterangan
1	HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PURWOREJO TAHUN 2020	1 (satu) berkas	Dikirim dengan hormat guna pencermatan lebih lanjut.

Pt.KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PURWOREJO

STEPHANUS AAN ISA NUGROHO, S.STP,M.Si.
Pembina

NIP. 19810528 199912 1 001

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo Tahun 2020

Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,6 yang masuk dalam kategori "Baik" (76,61 – 88,30). Semua unsur sudah masuk dalam kategori "Baik" namun perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik agar nilai IKM pada tahun mendatang dapat meningkat.

No	Unsur Penilaian	NRR
1	Persyaratan	88,5
2	Prosedur	79,75
3	Waktu pelayanan	88,75
4	Biaya/tariff	82
5	Hasil layanan	88,75
6	Kompetensi pelaksanaan layanan	81,25
7	Perilaku pelaksana	81,5
8	Maklumat pelayanan	80,75
9	Pengaduan, saran, dan masukan	82,25

Mengetahui:

Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Purworejo



STEPHANUS AAN ISA NUGROHO, SSTP,MSi
Pembina

NIP .19810528 199912 1 001

Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo Tahun 2020

No	Unsur Penilaian	Sangat Jelas	Jelas	Kurang Jelas	Tidak Jelas	Total
1	Persyaratan	55(4) = 220	44(3) = 132	1(2) = 2	0(1)	354
2	Prosedur	34(4) = 136	51(3) = 153	15(2) = 30	0(1)	319
3	Waktu pelayanan	62(4) = 248	31(3) = 93	7(2) = 14	0(1)	355
4	Biaya/tariff	48(4) = 192	32(3) = 96	20(2) = 40	0(1)	328
5	Hasil layanan	55(4) = 220	45(3) = 135	0(2) = 0	0(1)	355
6	Kompetensi pelaksanaan layanan	31(4) = 124	63(3) = 189	6(2) = 12	0(1)	325
7	Perilaku pelaksana	28(4) = 112	70(3) = 210	2(2) = 4	0(1)	326
8	Maklumat pelayanan	32(4) = 128	60(3) = 180	8(2) = 16	0(1)	323
9	Pengaduan, saran, dan masukan	41(4) = 164	48(3) = 144	10(2) = 20	1(1) = 1	329

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

$$\text{NRR} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{354}{100} = 3,54$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$\text{NRR dikonversi} = 3,54 \times 25 = 88,5$$

No	Unsur Penilaian	NRR	NRR dikonversi
1	Persyaratan	3,54	88,5
2	Prosedur	3,19	79,75
3	Waktu pelayanan	3,55	88,75
4	Biaya/tariff	3,28	82
5	Hasil layanan	3,55	88,75
6	Kompetensi pelaksanaan layanan	3,25	81,25
7	Perilaku pelaksana	3,26	81,5
8	Maklumat pelayanan	3,23	80,75
9	Pengaduan, saran, dan masukan	3,29	82,25

Makan untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan di hitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,54 \times 0,111) + (3,19 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,28 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,25 \times 0,111) + (3,26 \times 0,111) + (3,23 \times 0,111) + (3,29 \times 0,111) =$$

$$0,392 + 0,354 + 0,394 + 0,364 + 0,394 + 0,360 + 0,362 + 0,359 + 0,365 =$$

$$\text{Nilai survei adalah } 3,344 - 3346$$

$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = 3,344 \times 25 = 83,6 - 83,7$$