

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PURWOREJO**



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Proklamasi No. 2 Purworejo Telp/Fax (0275) 7530915 Kode Pos 54111
webmail : dinkominfo@purworejokab.go.id websitewww.dinkominfo.purworejokab.go.id

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI

I. Dasar

- a. Permenpan dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
- b. Implementasi Peraturan Bupati Purworejo Nomor : 46 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.
- c. Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo Tanggal 2 Juni 2020 nomor : 053.4/4.138 tentang : Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah Tahun 2021.

II. Pelaksanaan

- a. Pelaksanaan Pengumpulan Data SKM dimulai sejak tanggal, 1 Februari – 30 Juli 2021
- b. Cakupan Layanan yang dijadikan obyek survey yaitu Pelayanan di, Bidang Komunikasi Informatika dan Persandian (KIP), dan Bidang Statistik Data dan Teknologi Informasi (STADATI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.

III. Hasil

- a. Proses penyebaran Kuesioner dan penjaringan responden sudah menghasilkan kuesioner, Olah data 100 Kuesioner dari responden menghasilkan nilai akhir Indeks Kepuasan Masyarakat adalah dengan Skor nilai :
- c. Sudah dilaksanakan olah data dengan hasil menggunakan form Word diharapkan dalam beberapa waktu yang tidak lama akan segera diketahui hasil akhir SKM pada Pelayanan di Bidang Komunikasi Informatika dan Persandian (KIP), dan Bidang Statistik Data dan Teknologi Informasi (STADATI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.
- b. Demikian untuk menjadikan periksa, dan terima kasih

Pelapor

STEPHANUS AAN ISA NUGROHO, STTP. M.Si
NIP.19810528 199912 1001



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Proklamasi No. 2 Purworejo Telp/Fax (0275) 7530915 Kode Pos 54111
webmail : dinkominfo@purworejokab.go.id websitewww.dinkominfo.purworejokab.go.id

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI

I. Dasar

- a. Permenpan dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
- b. Implementasi Peraturan Bupati Purworejo Nomor : 46 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dilingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo.
- c. Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo Tanggal 29 Mei 2020 nomor : 053.4/4.138 tentang : Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah Tahun 2021.

II. Pelaksanaan

- a. Pelaksanaan Pengumpulan Data SKM sudah masuk tanggal, 1 Februari – 30 Juli 2021
- b. Cakupan Layanan yang dijadikan obyek survey yaitu Pelayanan di Bidang Komunikasi Informatika dan Persandian (KIP), dan Bidang Statistik Data dan Teknologi Informasi (STADATI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.

III. Hasil

- a. Proses penyebaran Kuesioner dan penjangkaran responden sudah menghasilkan 100 kuesioner, Olah data 100 Kuesioner dari responden menghasilkan nilai akhir Indeks Kepuasan Masyarakat adalah dengan Skor nilai :
- b. Sudah dilaksanakan olah data dengan hasil menggunakan form Word diharapkan dalam beberapa waktu yang tidak lama akan segera diketahui hasil akhir SKM pada Pelayanan di Bidang Komunikasi Informatika dan Persandian (KIP), dan Bidang Statistik Data dan Teknologi Informasi (STADATI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.

Demikian untuk menjadikan periksa, dan terima kasih

- c. Adapun rincian dari masing, masing obyek adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	<i>Persyaratan</i>	
2	<i>Prosedur</i>	
3	<i>Waktu Pelayanan</i>	
4	<i>Biaya/Tarif</i>	
5	<i>Hasil Pelayanan</i>	
6	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	
7	<i>Perilaku Pelaksana</i>	
8	<i>Sarana dan Prasarana</i>	
9	<i>Penanganan Pengaduan, Saran</i>	
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		

Demikian untuk menjadikan periksa, dan terima kasih

Pelapor,

Koordinator I

Anggota

FATQUR ROCHMAN S.Sos., MAP
NIP. 197203091993021002

WIDJONARKO S.Sos. MM
NIP. 197707301998031004

KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Pemerintah Kabupaten Purworejo secara rutin melakukan Survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif untuk membandingkan antara harapan masyarakat dan kondisi pelayanan SKPD dengan mengacu pada pendapat masyarakat. Pelaksanaan survei IKM ini dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali dan tahun ini diselenggarakan pada pelayanan publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.

Berbagai temuan dan usulan solusi dalam survei ini dapat dijadikan acuan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik SKPD. Dengan demikian diharapkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo dapat senantiasa meningkat dan mengikuti tuntutan masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) senantiasa menyertakan partisipasi masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah selaku unsur pelaksana (*executive*). Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk implementasi kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Fungsi utama Pemerintah yaitu pelayanan kepada masyarakat. Sudah sewajarnya pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai bentuk evaluasi. Salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka evaluasi kepuasan penerima layanan publik serta akuntabilitas, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menggantikan aturan sebelumnya, yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan ini, di Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo Kabupaten Purworejo secara rutin telah menyelenggarakan Survei IKM terhadap beberapa unit kerja yang membidangi pelayanan umum. Pada kesempatan ini untuk pelaksanaan survei IKM dilaksanakan pada pelayanan publik di Bidang Komunikasi Informatika dan Persamdian (KIP).

I.2. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan public dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dilingkungan Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Purworejo.

I.3. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Keputusan Men PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Bupati Purworejo Nomor 180.18/139/2015 Tentang Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Purworejo Tahun anggaran 2019.
8. Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

I.4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

a. Waktu

Survei dilaksanakan pada tanggal 1 Februari – 30 Juli 2021

b. Tempat /Lokasi Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di keseluruhan di Bidang Komunikasi Informatika dan Persandian (KIP), dan Bidang Statistik Data dan Teknologi Informasi (STADATI) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.

c. Pelaksana Suvey Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Surat Tugas Kepala Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo, Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Purworejo Tahun 2021 dengan susunan sebagai berikut:

**Susunan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Purworejo Tahun Anggaran 2021**

NO.	NAMA	Jabatan	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Stephanus Aan Isanugroho, Sstp., M.Si	Plt. Kepala Dinkominfo Kab.Purworejo	Penanggung Jawab
2	Fatqur Rochman S.Sos., Map	Kabid Komunikasi Informasi dan Persandian	Koordinator I
3	Sri Palupi Se, Msi	Kabid Statistik, Data Dan Informatika	Koordinator II
4	Widjonarko S.Sos. MM	Sub. Bag. Umum dan Kepegawaian Bidang Sekretariat Dinpermades Kab. Purworejo.	Anggota
5	Liliana Yuni Kristiani S.Kom	Kasi Statistik Dan Pengelolaan Data	Anggota
6	Takbirom Muhsin S.Sos	Kasi Pelayanan dan Pegelolaan Informasi	Anggota

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

II.1. Metode Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dipandu dengan wawancara terpimpin. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner berupa pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert 1-4 (sangat buruk, buruk, baik, sangat baik).

Kuesioner tersebut disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan, meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan pernyataan kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Selain data primer yang bersifat kuantitatif, penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk menggali data kualitatif.

Data sekunder diperoleh dari wawancara langsung dan pengamatan fisik lapangan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo. Selain itu, beberapa data dan informasi yang memiliki kaitan dengan topik juga diajukan sebagai data dukung tambahan.

II.2. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai kumpulan dari unit-unit elementer atau kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin digeneralisasi. Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto (2010:173) menjelaskan bahwa “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.” Sedangkan menurut Sugiyono (2010 : 80) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang menerima manfaat dalam pelayanan di Bidang Komunikasi Informatika dan Persamdian (KIP), Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebagai konsumen pelayanan publik Bidang Komunikasi Informatika dan Persamdian (KIP) Keseluruhan jumlah Masyarakat yang di menjadi Responden di lingkungan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo. yang tersebar di Wilayah Kabupaten Purworejo Dari keseluruhan tersebut telah diambil sampel secara acak dari wilayah kerja sejumlah 100 responden.

Penarikan atau pembuatan sampel dari populasi dilakukan untuk mewakili populasi dalam menemukan kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Arikunto (2010: 174) mengatakan bahwa “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.” Selanjutnya menurut Sugiyono (2010: 81), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Dalam proses penentuan sampel terdapat 2 (dua) metode dasar penarikan sampel, yaitu metode sampling probabilitas (*probability sampling*) dan metode sampling non probabilitas (*non probability sampling*). Pada metode probabilitas, penarikan sampel merupakan perwakilan dari tiap unit atau elemen populasi tanpa pertimbangan-pertimbangan tertentu. Teknik ini sering disebut sebagai *simple random sampling*.

Pada metode non probabilitas sampling, penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kriteria tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Metode ini disebut sebagai *judgement sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *non probability sampling*. Penggunaan metode *judgement sampling* ini untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria tertentu yang tidak bisa dicapai dengan metode *simple random sampling*. Beberapa kriteria tersebut antara lain :

- Masyarakat memiliki keterkaitan Publik dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.
- Pernah mengurus pelayanan Publik bidang dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo. Selain menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengedepankan angka sebagai data dukung skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali potret keadaan secara lebih komprehensif. Metode kualitatif ini dimaksudkan untuk memahami makna di balik data yang tampak. Gejala sosial sering tidak bisa dipahami berdasarkan apa yang diucapkan dan dilakukan orang. Setiap ucapan dan tindakan orang sering mempunyai makna tertentu. (Sugiyono, 2011).

II.3. Perangkat pengolahan

Data entry dan penghitungan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo dilakukan dengan program Microsoft Excel dan software pengolahan kata Microsoft Word.

II.4. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM dalam survei ini adalah sebagai berikut:

NILAI TOTAL IKM	KATEGORI	KINERJA PELAYANAN
25,00 – 64,99	D	Sangat Buruk
65,00 – 76,60	C	Buruk
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL SURVEI

III.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Secara kelembagaan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo memiliki Tugas Pokok, Fungsi dan Kedudukan yang diatur dengan Keputusan Bupati Purworejo Nomor : 75 Tahun 2016 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo. Dengan Struktur Organisasi Sebagai berikut :



Salah satu fungsi yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo yaitu pelayanan di Bidang Bidang Komunikasi Informatika dan Persandian (KIP)

III.2. a. Analisis Statistik Deskriptif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo Tahun 2021 ini, karakteristik responden secara umum dapat diklasifikasi menurut umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu berusia 47 tahun. Hal ini dapat ditunjukkan dalam table berikut :

Tabel 3.1

Karakteristik responden berdasarkan umur

Interval Umur responden (Tahun)	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
< 30	54	54
31 – 40	26	26
41 – 50	13	13
> 50	7	7
Jumlah		

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat diketahui bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah usia < 30 tahun yaitu sebanyak 54 responden atau 54,00 % dan yang paling sedikit adalah usia >50 tahun yaitu sejumlah 7 responden atau 7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Pelayanan di Bidang Pemberdayaan Masyarakat dilibatkan dalam survei ini.. Selama ini dalam proses pengumpulan data tidak jarang menemui penolakan dengan alasan “sama yang lain aja mas... takut salah.”

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki - laki	49	49
Perempuan	51	51

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih sedikit daripada yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 orang (49%) jenis kelamin, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (51%). Hal ini menunjukkan bahwa kesetaraan gender sudah tercipta dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut tingkat pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
SLTA	54	54
D3	16	16
S1	30	30
S2		

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 54 orang (54%) berpendidikan D3 sebanyak 16 orang (16 %), responden dengan pendidikan D4,S1 sebanyak : 30 orang : 30 % dan/atau pendidikan S2 sebanyak : 0 orang (0 %). Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan layanan kami sangat tinggi dan merata di hampir semua kalangan , hal ini perlu dikaji lebih jauh.

c. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.**

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo dari Bulan Juli sampai dengan September 2021, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori “**Baik** “ dengan nilai interval konversi IKM antara **80,38** dengan kategori B.

d. **Deskripsi Jawaban Responden pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.**

Berikut ini merupakan rincian hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Purworejo adalah sebagai berikut.

Tabel 3.4

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Purworejo

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	<i>Persyaratan</i>	81,5
2	<i>Prosedur</i>	82,5
3	<i>Waktu Pelayanan</i>	81,5
4	<i>Biaya/Tarif</i>	81,25
5	<i>Hasil Pelayanan</i>	88,75
6	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	88,75
7	<i>Perilaku Pelaksana</i>	80,5
8	<i>Sarana dan Prasarana</i>	82
9	<i>Penanganan Pengaduan, Saran</i>	88,5
RERATA IKM UNIT PELAYANAN		88,5

Dari tabel 3.4 diatas dapat diketahui nilai rata-rata unsur persyaratan adalah 3,26; nilai rata-rata unsur prosedur adalah 3.29; nilai rata-rata unsur waktu pelayanan adalah 3,26; nilai rata-rata unsur biaya/tarif adalah 3.25; nilai rata-rata unsur hasil pelayanan adalah 3.55; nilai rata-rata kompetensi pelaksana adalah 3.55;

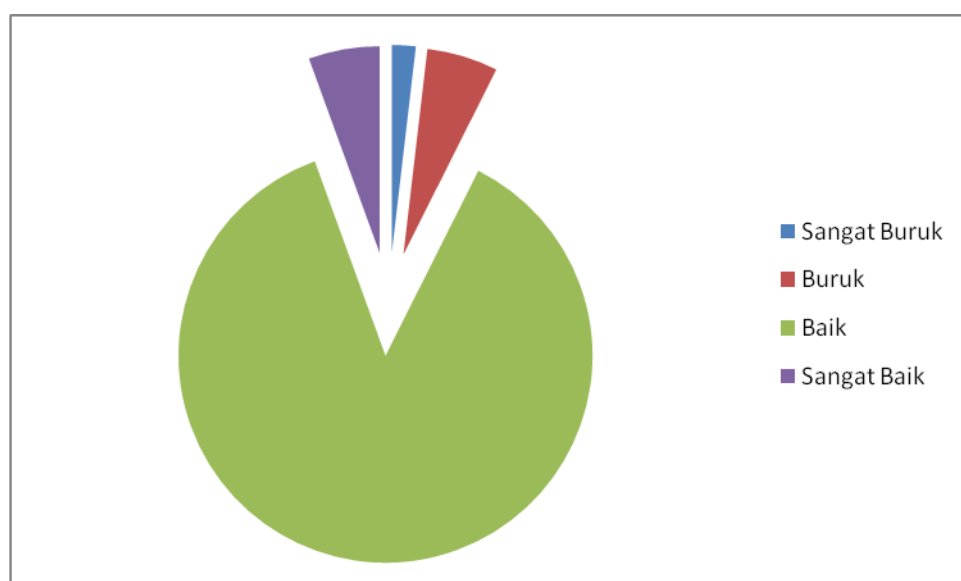
nilai rata-rata unsur Sarana Prasarana adalah 3.22; serta nilai rata-rata penanganan pengaduan dan saran adalah 3.28. Dari keseluruhan nilai atas kemudian diambil rata-rata dan diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo adalah 3.54.

d. Pembahasan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo

Dari seluruh item pertanyaan pada kuesioner penilaian terhadap unsur pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo dihasilkan beberapa catatan sebagai berikut : unsur *hasil* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,55 unsur layanan dan Unsur perilaku pelaksanaan mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,22.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai rata rata unsur pelayanan ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.26.

Gambar 3.1. Grafik Persyaratan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Beberapa komentar dari responden mendukung hal ini, seperti:

“Selain sosialisasi dari Dinas, juga sudah ada peraturan yang bisa diakses di internet”,

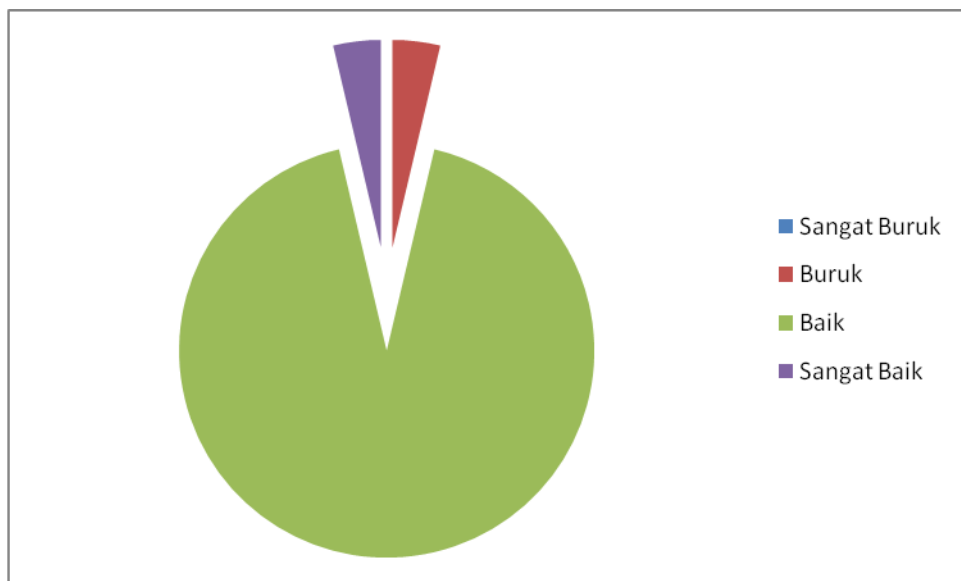
“Sudah jelas, karena biasanya di informasikan kepada Masyarakat lewat Internet dan sosialisasi

Namun demikian juga terdapat beberapa komentar yang layak menjadi catatan, seperti:

“Persyaratan lebih sering kita ketahui dari obrolan dengan Masyarakat lain yg sama-sama mendapat layanan Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Purworejo sebesar 3.29. Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*.

Gambar 3.2. Grafik Prosedur



Kejelasan dan kepuasan pengguna layanan terwakili dalam beberapa komentar berikut:

“Normatif, di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo”

“Sudah satu alur.”

“Mudah dimengerti.”

“Tidak tertulis, namun mudah dipahami dari informasi petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo”

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis

pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.26.

Gambar 3.3. Grafik Waktu Pelayanan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*, namun masih perlu mendapat perhatian lebih. Beberapa komentar responden menyampaikan hal ini.

“Waktu pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo 5 hari kerja,

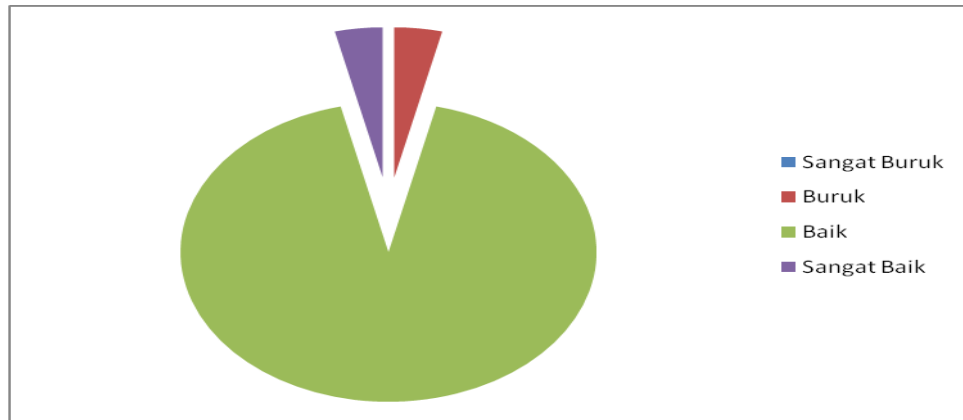
“Dalam pengurusan Administrasi , proses pengumpulan dan pengambilan tidak dalam satu ruangan.”

Meski demikian, ternyata ada beberapa Masyarakat yang sudah menggunakan teknologi untuk mengatasi masalah waktu dan ketersediaan petugas pelayanan ini.

“Bisa di SMS kapanpun kita butuh.”

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. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.25.

Grafik 3.4. Grafik Biaya/Tarif



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Secara umum sudah disosialisasikan dengan baik dan diketahui oleh pengguna pelayanan bahwa pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa *Kabupaten Purworejo* ini tidak dipungut biaya sama sekali/gratis. Rata-rata responden memberikan catatan bahwa pelayanan ini gratis, tidak dipungut biaya dan tidak ada klaim responden yang pernah ditarik biaya.

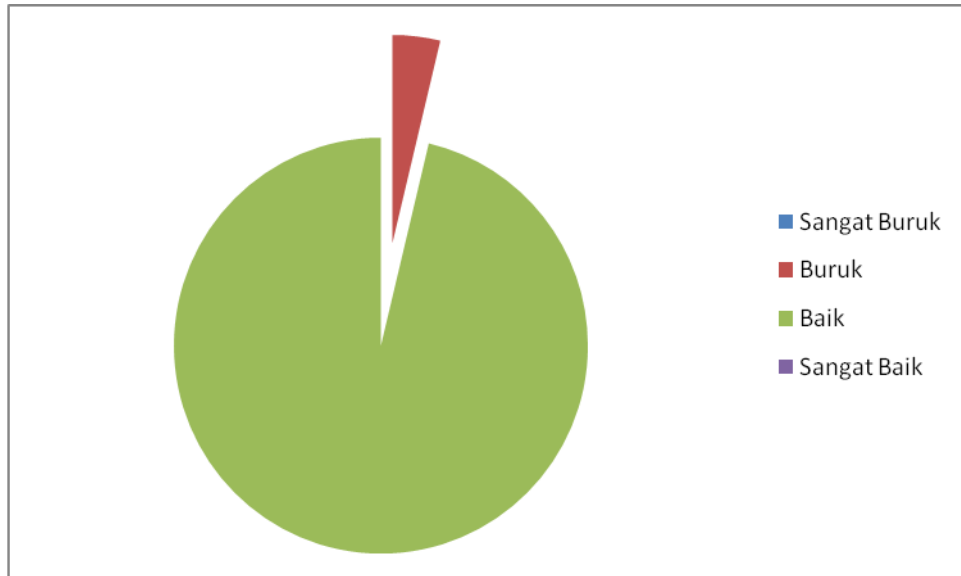
“Gratis.”

“Sudah jelas. Tidak ada biaya.”

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. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.55.

“ Fakta kami bisa terangkat dari segala segi dan Faktor .”

Gambar 3.5. Grafik Hasil Layanan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Produk layanan yang dihasilkan selama ini sudah sesuai standar, meski masih perlu perbaikan secara bertahap. Beberapa responden sudah merasa layanan sesuai dengan keinginan mereka.

“Bermutu, apabila ada kekurangan dihubungi lewat telepon.”

“Sudah baik, perlu peningkatan koordinasi internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo agar kejadian seperti hilangnya berkas pengurusan bisa diatasi

Namun masih ada beberapa yang merasa belum puas dengan hasil layanan yang mereka peroleh selama ini.

“Penyampaian terkesan kurang cepat.”

“Kadang disambi, mbok kantornya sing apik.”

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.55.

Gambar 3.6. Grafik Kompetensi Pelaksana



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Secara umum responden menilai bahwa kompetensi petugas pelayanan sudah baik.

“Profesional, langsung turun sendiri.”

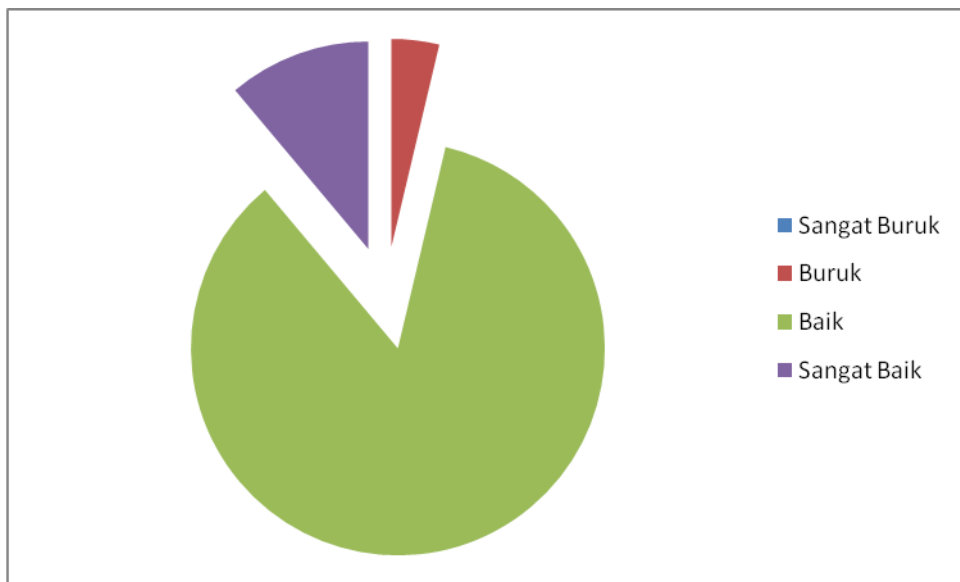
“Mau membantu.”

Namun penyesuaian dengan lingkungan jam kerja baru 5 hari kerja perlu disikapi dengan lebih baik. Salah satu responden memberikan masukan dalam hal ini.

“Waktu istirahat jangan lama2 dan perhatikan jadwal jam Istirahatnya / petugas tetap ada ditempat dan diatur dengan bergiliran

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.22.

Gambar 3.7. Grafik Perilaku Pelaksana

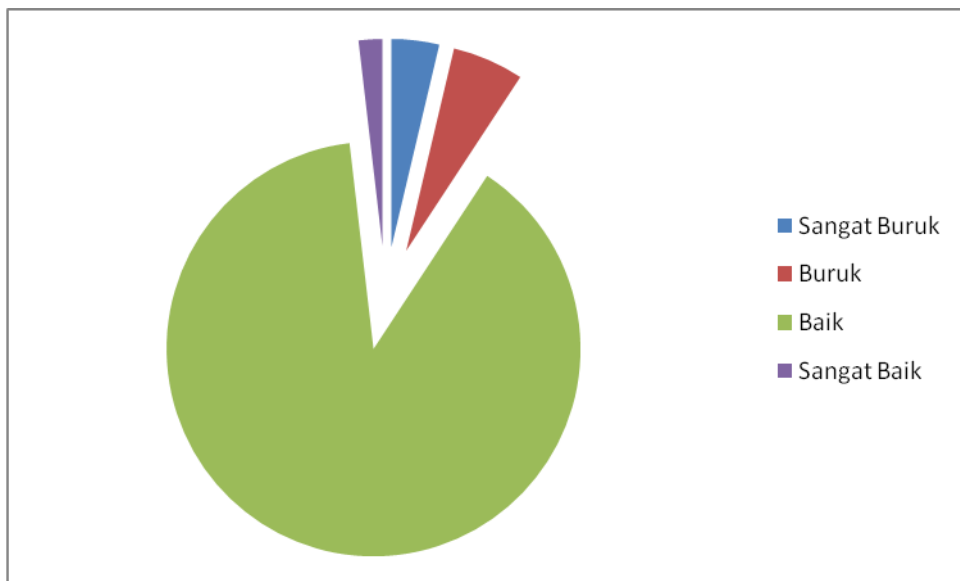


Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Pola komunikasi petugas pelayanan selama ini bisa diterima dengan baik oleh pengguna layanan. Pendekatan orang per orang secara personal bisa mencairkan suasana dan mendekatkan hubungan petugas dan pengguna layanan.

“Awalnya jutek, tapi lama2 akrab hehe.. “
“Lebih sabar karena ada yang lebih tua.”

Sarana dan Prasarana adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.28.

Gambar 3.8. Grafik Maklumat Pelayanan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Unsur ini merupakan salah satu yang mendapat yang mendapat sorotan . Hal ini diperkuat oleh beberapa catatan dari responden sebagai berikut:

“Apa sih sebenarnya pentingnya Sarana dan Prasarana?”

“Sudah ada, tapi belum 100% “

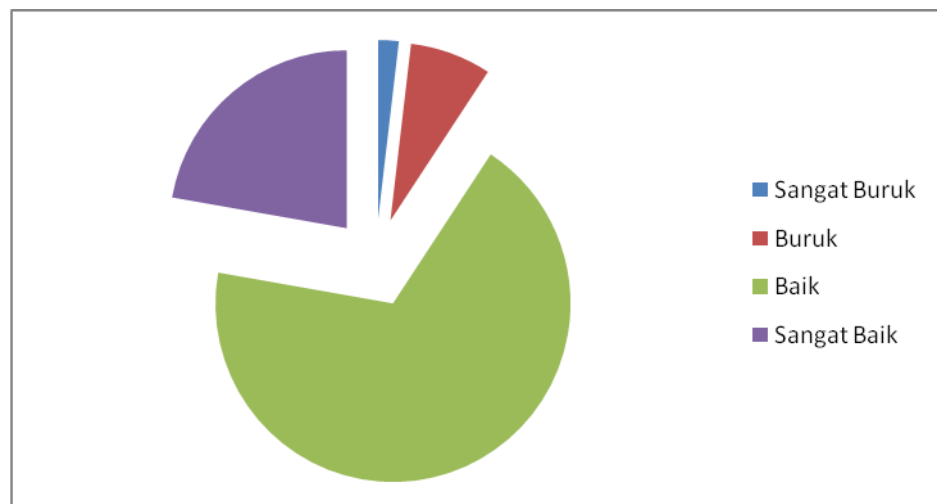
“Belum pernah melihatnya.”

“Biasanya langsung menuju orang yg dituju.”

“Pelayanan Masyarakat biasanya langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo jadi tidak lewat pintu utama. Tidak melihat maklumat.”

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.28.

Gambar 3.9. Grafik Penanganan Pengaduan



Unsur ini disimpulkan mempunyai kinerja *Baik*. Pencapaian nilai di sini sangat tinggi, namun dalam catatan responden masih menunjukkan kesan belum adanya persamaan persepsi dalam hal penanganan pengaduan dan saran. Sebagai berikut :

“Aktif, segera ditindaklanjuti tidak melalui kotak pengaduan.”

“Klao ada survey semacam ini, mungkin baru bisa kasih masukan. Itupun tidak secara langsung.”

“Kami tidak pernah menggunakan.”

“Belum tau kalo ada pengaduan.”

“Pengaduan surat yang sampai ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sering terlambat sehingga kesulitan untuk mengatasinya,

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai rerata unsur pelayanan ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo sebesar 3.54.

BAB IV

PENUTUP

IV.1. Kesimpulan

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) sudah selayaknya dilakukan secara terus menerus, 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.

No	Indikator Penilaian	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo
1	Persyaratan	81,5
2	Prosedur	82,5
3	Waktu Pelayanan	81,5
4	Biaya/Tarif	81,25
5	Hasil Pelayanan	88,75
6	Kompetensi Pelaksana	88,75
7	Perilaku Pelaksana	80,5
8	Sarana dan Prasarana	82
9	Penanganan Pengaduan	88,5
TOTAL		88,5
Kategori		

Berdasarkan keseluruhan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Jika diambil nilai rerata dari keempat unit pelayanan di atas, maka diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat “ *Baik* ” pada angka 3.54.

Dengan capaian ini, pelayanan administrasi keguruan (ketenagaan) yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo dan jajarannya dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan unsur-unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Diharapkan capaian ini tidak membuat terlena, namun justru menjadi tantangan untuk mempertahankan dan senantiasa melakukan perbaikan di segala unsur pelayanan.

IV.2. Saran/Rekomendasi

Dalam rangka penguatan dan peningkatan beberapa unsur pelayanan yang dinilai kurang walaupun berdasarkan tanggapan responden sudah memiliki nilai mutu pelayanan kategori B dengan kinerja pelayanan “Baik” serta dalam mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan lainnya, maka perlu diperhatikan dan diperbaiki beberapa unsur pelayanannya, di antaranya adalah sebagai berikut:

- Unsur perilaku pelaksana, dengan nilai rata-rata 3,22
- Unsur persyaratan, dengan nilai rata-rata 3,26
- Unsur biaya tarif, dengan nilai rata-rata 3.25

Dengan berpedoman pada temuan survei ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, perlu dilakukan langkah-langkah strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo. Beberapa rekomendasi langkah strategis tersebut antara lain:

1. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek Sumber Daya Manusia (SDM) penyedia layanan, komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi *sikap, perilaku, keterampilan, kepekaan, kedisiplinan*, hal ini dapat ditempuh melalui upaya ;
 - a. Menerapkan dan mempedomani pedoman kode etik pegawai dalam rangka memotivasi petugas pelayanan terhadap nilai-nilai/standarisasi mengenai sikap layanan dan disiplin kerja dalam memberikan pelayanan;
 - b. Penetapan kebijakan internal terkait pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.
 - c. Mengupaya pembinaan peningkatan profesionalisme, keterampilan dan kemampuan pegawai secara berkala dan berkelanjutan di instansi terkait.
2. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek sistem, mekanisme dan prosedur, komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan, meliputi;
 - a. Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap layanan yang diselenggarakan (termasuk mekanisme pengaduan terhadap keluhan pelanggan), yang diinformasikan secara terbuka melalui media sosialisasi tertulis ataupun forum pertemuan diberbagai tingkatan masyarakat sebagai bentuk keterbukaan informasi dari penyedia layanan.
 - b. Menerapkan dan mempedomani uraian tugas pegawai untuk meningkatkan aspek kejelasan, tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai. Uraian tugas dipasang ditempat yang dapat dilihat oleh pengguna layanan.

3. Diperlukan upaya untuk penguatan aspek sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja unit pelayanan melalui upaya ;
- a. Pemusatan lokasi dan system pelayanan (*one stop service*). Operasionalisasi langkah ini bisa dikoordinasikan dengan semua sub unit organisasi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kemudian disiapkan sebuah loket/tempat khusus bagi pelayanan. Selain memudahkan pelanggan, langkah ini juga memudahkan petugas maupun pihak Dinas untuk mensosialisasikan program-program pelayanan dengan lebih komprehensif, termasuk memasang Sarana dan Prasarana.
 - b. Pemanfaatan secara optimal sarana dan prasarana pelayanan yang ada. Jika memang membutuhkan, perlu pengadaan peralatan penunjang pelayanan.
 - c. Peningkatan kenyamanan lingkungan dengan pemenuhan (kebersihan, keindahan, kesederhanaan, kelayakan, dan keamanan) untuk mendukung kinerja pelayanan.

Demikian Laporan Hasil Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Purworejo Tahun 2021, untuk menjadikan periksa dan terima kasih

Purworejo, 13 Juli 2021

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN PURWOREJO

STEPHANUS AAN ISA NUGROHO, STTP. M.Si

Pembina
NIP.19810528 199912 1001