



2023

**LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

**DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
KAB. HST**

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Diskominfo HST) Tahun 2023 Semester I ini dapat terwujud.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

**Kepala Dinas Komunikasi dan Infotmatika
Kabupaten Hulu Sungai Tengah**



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Ir. H. AHMAD SYAHRANI EFFENDI, MT
NIP. 19660518 199303 1 006

BAB 1

Bab 1 Berisi :

1. *Latar Belakang*
2. *Tujuan*
3. *Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat*
4. *Metode dan Periode Survei*

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika HST Tahun 2023 di Semester I dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

1. Layanan Internet SOPD
2. Layanan Teleconference/Zoom Meeting
3. Layanan Pengaduan Online Publik SP4N-LAPOR!

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika HST pada Tahun 2023 Semester I dilaksanakan menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana yaitu 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Dinas Komunikasi dan Informatika HST melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika HST melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 1 Januari 2023 s/d 30 Juni 2023.

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

: Pengarah : Ir. H. AHMAD SYAHRIANI EFFENDI, MT

Ketua : H. SUPRIYANTO, S.AP,MM

Sekretaris : 1. ARTHA NILVANA MARPAUNG,S.STP

Anggota : 1. AHMAD HAKIM, S.Kom

2. MUHAMMAD FREDDY PRATAMA P, S.Kom

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika HST berdasarkan jumlah s/d di Bulan Juni adalah 30 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 30 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 28 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Komunikasi dan Informatika HST secara form google online ditentukan mulai dari tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 30 Juni 2023 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau diluar jam layanan.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut

:

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Dua (2) hari kerja
2	Pengumpulan Data	Enam Bulan (Satu Semester)
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	(1) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	(1) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika HST menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan elektronik.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan

IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3 ,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	27
2	Perempuan	1
Jumlah		28

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 27 responden dari total 28 responden dengan presentase sebesar 96.42 %. Sedangkan sisanya sebesar 1 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 3.57%.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	0	0
4	D1//D3	4	14,28
5	S1	15	53,57
6	S2	4	14,28
7	S3	0	0

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	24	85,71
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	SWASTA	1	3,57
5	WIRUSAHA	0	0
6	LAINNYA	3	10,71

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika HST untuk Jenis Layanan Internet SOPD

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Layanan Internet SOPD dilakukan terhadap 17 responden yang disampaikan melalui metode pengisian kuesioner dengan melalui surat yang diselenggarakan mulai tanggal 1 Januari 2023 s.d 30 Juni 2023

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Internet SOPD

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
10	3	2	3	4	1	3	3	2	3	
11	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
12	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
15	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
17	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
Σ Nilai/Unsur	56	51	53	59	51	54	52	46	61	
NRR Unsur	3,29	3,00	3,12	3,47	3,00	3,18	3,06	2,71	3,59	
NRR Tertimbang Unsur	0,37	0,33	0,35	0,39	0,33	0,35	0,34	0,30	0,40	3,15
IKM Unit Pelayanan LAYANAN INTERNET SOPD										78,84

Keterangan :

- U1 s.d U9 = 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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :

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 – 64,9

Pada tabel diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi pada unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan. Nilai IKM pada jenis Layanan Internet SOPD sebesar 78,84 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika HST untuk Jenis Layanan Teleconference/Zoom Meeting

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan telah dilakukan kepada responden dengan menyiapkan kuisioner melalui pengisian yang diselenggarakan tanggal 1 Januari 2023 s.d 30 Juni 2023.

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai/Unsur	16	16	17	19	16	17	17	17	20	
NRR Unsur	3,2	3,2	3,4	3,8	3,2	3,4	3,4	3,4	4	
NRR Tertimbang Unsur	0,36	0,36	0,38	0,42	0,36	0,38	0,38	0,38	0,44	
IKM Unit Pelayanan Layanan Teleconference/Zoom Meeting										86,03

Keterangan :

- U1 s.d U9 = 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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	
------------------------------	--

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 – 64,9

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi pada unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan. Nilai IKM pada jenis Layanan Teleconference/Zoom Meeting sebesar 86,03 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika HST untuk Jenis Layanan Pengaduan Online Publik SP4N-LAPOR!

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan telah dilakukan kepada responden dengan menyiapkan kuisioner melalui pengisian yang diselenggarakan tanggal 1 Januari 2023 s.d 30 Juni 2023.

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	2	2	3	2	3	3	1	
6	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
Σ Nilai/Unsur	20	18	18	18	19	19	19	20	20	
NRR Unsur	3,33	3,00	3,00	3,00	3,17	3,17	3,17	3,33	3,33	
NRR Tertimbang Unsur	0,37	0,33	0,33	0,33	0,35	0,35	0,35	0,37	0,37	3,16
IKM Unit Pelayanan Layanan Pengaduan Online Publik SP4N-LAPOR!										79,09

Pada tabel diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi pada unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan. Nilai IKM pada jenis Layanan Pengaduan Online Publik SP4N-LAPOR sebesar 79,09 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2023

3.1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika HST dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika HST sebesar 81.32 pada kategori baik (pada nilai internal konversi 76.61 - 88.30). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Dinas Komunikasi dan Informatika HST

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Sarana dan Prasarana	91,01	Sangat Baik	1
2	Biaya/Tarif	85,59	Baik	2
3	Persyaratan	81,90	Baik	3
4	Kompetisi Pelaksana	81,19	Baik	4
5	Perilaku Pelaksana	80,21	Baik	5
6	Waktu Pelayanan	79,31	Baik	6
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78,66	Baik	7
8	Produk Layanan	78,06	Baik	8
9	Prosedur	76,67	Baik	9

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. Kesimpulan
2. Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika HST sebesar 81.32 dan berada pada kategori baik. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori baik.
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori baik.
4. Biaya/Tarif berada pada kategori sangat baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori baik
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori baik.
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori baik
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori sangat baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika HST berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Sarana dan Prasarana dan paling rendah di Prosedur dan Produk Layanan

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Terkait unsur waktu pelayanan yang memiliki nilai paling rendah diantara unsur lain. Dinas Komunikasi dan Informatika HST menyarankan kepada ASN yang bertugas melakukan peningkatan Prosedur dan Produk Layanan yang lebih mudah dan efisien.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Komunikasi dan Informatika
 ALAMAT : Jalan Perintis Kemerdekaan Desa Benawa Tengah Barabai 7135
 Tlp/Fax. : Telp. (0517) 3791750 Fax (0517) 3791750

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1
1. Layanan Internet SOPD	3.29	3.00	3.12	3.47	3.00	3.18	3.06	2.71	3.59	
2. Layanan Teleconference/Zoom Meeting	3.20	3.20	3.40	3.80	3.20	3.40	3.40	3.40	4.00	
3. Layanan Pengaduan Online Publik SP4N-	3.33	3.00	3.00	3.00	3.17	3.17	3.17	3.33	3.33	
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,28	3,14	3,13	3,36	3,07	3,25	3,21	3,15	3,64	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,36	0,35	0,35	0,37	0,34	0,36	0,36	0,35	0,40	*)
IKM Unit pelayanan										**) 81.32

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur Pelayanan = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

NRR Unit Layanan = Nilai Rata-rata unit layanan
 NRR tertimbang Unit Layanan = NRR Unit Layanan x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 81.32

- 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 - 64,9

**Kepala Dinas Komunikasi dan Infotmatika
Kabupaten Hulu Sungai Tengah**


 Ditandatangani secara elektronik oleh:
Ir. H. AHMAD SYAHRIANI EFFENDI, MT
NIP. 19660518 199303 1 006



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Perintis Kemerdekaan Desa Benawa Tengah Barabai

Email : diskominfo@hulusungaitengahkab.go.id

UNIT PELAYANAN : Dinas Komunikasi dan Informatika
ALAMAT : Jalan Perintis Kemerdekaan Desa Benawa Tengah Barabai 7135
Tlp/Fax. : Telp. (0517) 3791750 Fax (0517) 3791750

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,36	81,90
2	Prosedur	0,34	76,67
3	Waktu Pelayanan	0,35	79,31
4	Biaya/Tarif	0,38	85,59
5	Produk Layanan	0,35	78,06
6	Kompetisi Pelaksana	0,36	81,19
7	Perilaku Pelaksana	0,36	80,21
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,35	78,66
9	Sarana dan Prasarana	0,40	91,01
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan		3.25
	Nilai NRR setelah konversi		81.32

SKM Unit Pelayanan	81.32
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan:

Dinas Komunikasi dan Informatika memberikan prioritas dalam meningkatkan sarana pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan, yaitu pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan:

1. Meningkatkan waktu pelayanan agar pengguna layanan cepat terlayani
2. Meningkatkan kualitas produk layanan agar pengguna layanan lebih puas

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

Kepala Dinas Komunikasi dan Infotmatika
Kabupaten Hulu Sungai Tengah



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Ir. H. AHMAD SYAHRIANI EFFENDI, MT
NIP. 19660518 199303 1 006



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Perintis Kemerdekaan Desa Benawa Tengah Barabai

Email : diskominfo@hulusungaitengahkab.go.id

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
TAHUN 2023

NILAI IKM

81,32

RESPONDEN

JUMLAH	:	28 Orang
JENIS KELAMIN	:	L = 27 Orang / P = 1 Orang
PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 5 Orang
		D1 = 1 Orang
		DIII = 3 Orang
		S1 = 15 Orang
	S2 = 4 Orang	

Periode Survei = 1 Januari 2023 s/d 30 Juni 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Kepala Dinas Komunikasi dan Infotmatika
Kabupaten Hulu Sungai Tengah



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Ir. H. AHMAD SYAHRIANI EFFENDI, MT
NIP. 19660518 199303 1 006