

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PRODUK LAYANAN DISKOMINFOSTANDI

KOTA BEKASI SEMESTER I

TAHUN 2021

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN PEMERINTAH KOTA BEKASI

TAHUN ANGGARAN 2021

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Mahakuasa karena telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penyusun dapat menyelesaikan laporan tepat waktu. Laporan yang berjudul “LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PRODUK LAYANAN DISKOMINFOSTANDI KOTA BEKASI SEMESTER I TAHUN 2021” disusun guna memenuhi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (Permenpan RB No.14/2017) tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain itu survey ini juga sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan yang dilakukan Diskominfostandi Kota Bekasi kepada masyarakat kedepannya.

Penyusun menyadari laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penyusun terima demi kesempurnaan laporan ini.

**Bekasi, 14 Juni 2021**

**Tim Penyusun**

DAFTAR ISI

**KATA PENGANTARi**

**DAFTAR ISI1**

**BAB I PENDAHULUAN2**

* 1. Latar Belakang2
  2. Dasar Hukum3
  3. Maksud dan Tujuan3

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN**5

* 1. Definisi Survei Kepuasan Masyarakat5
  2. Gambaran Umum Pelayanan5

**BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**6

* 1. Jumlah Sampel Responden 6
  2. Variabel/Susunan Pertanyaan7
  3. Jangka Waktu Pelaksanaan46
  4. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat46

**BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**47

* 1. Profil Responden 47
  2. Indeks Kepuasan Masyarakat 48

**BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**55

5.1. Kesimpulan 55

5.2. Rekomendasi 55

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**57

**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 kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

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 (*public service*) 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, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*), maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA BEKASI SEMESTER I TAHUN 2021”.

* 1. **Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada :

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
4. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;
5. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government;
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Nomor 1);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

**1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi dalam hal pelayanan yang meliputi:

1. Bidang Statistik dan Persandian

* Fasilitasi Sertifikat Elektronik.
* Data Statistik Sektoral .

1. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi :

* Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di ruang Publik.

1. Bidang Pengelolan Informasi Publik :
   * Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR.
   * Publikasi informasi melalui Web/akun media sosial Diskominfostandi Kota Bekasi .
   * Liputan Kegiatan.

Tujuan kegiatan ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap 6 (enam) jenis pelayanan yang disediakan oleh Diskominfostandi Kota Bekasi sesuai kewenangan yang melekat.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN**

**2.1. Definisi Survei Kepuasan Masyarakat**

Yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang pertahanan negara.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pertahanan negara.

**2.2. Gambaran Umum Pelayanan**

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi melaksanakan beberapa pelayanan pada bidang statistik, teknologi informasi dan komunikasi dan informasi publik. Adapun layanan yang dilaksanakan adalah :

1. Layanan Fasilitasi Sertifikat Elektronik;
2. Layanan Data Statistik Sektoral;
3. Layanan Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di ruang Publik;
4. Layanan Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR;
5. Layanan Publikasi informasi melalui Web/akun media sosial Diskominfostandi Kota Bekasi;
6. Layanan Liputan Kegiatan.

**BAB III**

**METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1 Jumlah Sampel Responden**

Metode pelaksanaan pengukuran di lakukan dengan membuat daftar pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada responden secara acak baik itu ASN/Non ASN di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi, Mahasiswa Magang, maupun Masyarakat Kota Bekasi. Metode survei dilakukan secara online melalui *G-form*, bentuk kuesioner ini adalah terbuka dimana di dalam kuesioner sudah disertai dengan kemungkinan jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan pendapatnya seperti dalam tercantum dalam tabel dibawah ini:

|  |
| --- |
| Identitas Responden |
| Alamat email : |
| Nama : |
| Jenis Kelamin : |
| Umur : |
| Pendidikan Terakhir : |
| Pekerjaan : |

Populasi survei kepuasan masyarakat ini sebanyak 900 orang. Dalam hal ini Diskominfostandi Kota Bekasi telah menentukan jumlah sampel sebanyak 268 orang responden menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **JENIS PELAYANAN** | **JUMLAH RESPONDEN** |
| 1 | Layanan Fasilitasi Sertifikat Elektronik | 30 |
| 2 | Layanan Data Statistik Sektoral | 40 |
| 3 | Layanan Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di ruang Publik | 47 |
| 4 | Layanan Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR | 51 |
| 5 | Layanan Publikasi informasi melalui Web/akun media sosial Diskominfostandi Kota Bekasi | 53 |
| 6 | Layanan Liputan Kegiatan | 47 |
|  | **Total** | **268** |

Tabel Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 1000000 | 384 |

**3.2 Variabel/Susunan Pertanyaan**

Adapun variable dan susunan pertanyaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**PERTANYAAN**

1. Bidang Statistik dan Persandian (Fasilitasi Sertifikat Elektronik)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERTANYAAN** | **PILIHAN JAWABAN**  **(Bobot Nilai)** | | | |
| 1 | Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan dalam Fasilitasi Sertifikat di Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 2 | Bagaimana menurut saudara prosedur Fasilitasi Sertifikat Elektronik yang diselenggarakan di Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi tersebut ? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 3 | Bagaimana menurut saudara tentang Fasilitasi Sertifikat Elektronik? | Sangat Cepat  (4) | Cepat  (3) | Cukup Cepat  (2) | Lambat  (1) |
| 4 | Bagaimana menurut saudara tentang biaya Fasilitasi Sertifikat Elektronik? | GRATIS  (4) | Murah  (3) | Cukup Mahal  (2) | Sangat Mahal (1) |
| 5 | Bagaimana menurut saudara mengenai produk Fasilitasi Sertifikat Elektronik? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 6 | Bagaimana menurut Saudara terkait kompetensi pelaksana di Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? | Sangat Kompeten  (4) | Kompeten  (3) | Kurang Kompeten  (2) | Tidak Kompeten  (1) |
| 7 | Bagaimana menurut Saudara tentang perilaku pelaksana di Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 8 | Bagaimana menurut saudara mengenai ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan Fasilitasi Sertifikat Elektronik? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 9 | Bagaimana mengenai Respon Bidang Statistik dan Persandian terhadap saran dan masukan yang Saudara sampaikan? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |

Dari hasil survey di ketahui sebanyak 30 responden yang memberikan umpan balik dengan data seperti dalam tabel berikut :

**Identitas :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Email Address** | **Nama** | **Jenis Kelamin** | **Umur** | **Pekerjaan** | **Pendidikan** |
| 1 | 2021hamidah@gmail.com | Hamida | Wanita | 35 | Lainnya | SMA |
| 2 | irfanfahmi12@gmail.com | Irfan Fahmi | Pria | 33 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 3 | ciciluck\_24@yahoo.co.id | Sri Suryani | Wanita | 37 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 4 | anikhaerunnisa1515@gmail..com | Ani | Wanita | 31 | Lainnya | S1 |
| 5 | mutiara.agustini@gmail.com | Mutiara Agustini | Wanita | 26 | Lainnya | S1 |
| 6 | mochitallica2230@gmail.com | Herdian | Pria | 40 | Lainnya | SMA |
| 7 | juna.tama290515@gmail.com | juna tama | Pria | 40 | Lainnya | S1 |
| 8 | unna1225@gmail.com | Lina Maulidina | Wanita | 29 | Lainnya | S1 |
| 9 | Yunaini17june@gmail.com | Yunaini H | Wanita | 36 | Lainnya | S1 |
| 10 | Rohimahdekha75@gmail.com | Rohimah | Wanita | 45 | PNS/TNI/POLRI | SMA |
| 11 | susenywidia@gmail.com | Ning S.W | Wanita | 49 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 12 | emaksumisri@gmail.com | Sumisri | Wanita | 55 | PNS/TNI/POLRI | SMA |
| 13 | mutihasayang@gmail.com | Oktaviana Slitonga | Wanita | 46 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 14 | putama1993@gmail.com | S. Gunawan | Pria | 46 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 15 | Awaninda@gmail.com | Iref | Wanita | 34 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 16 | abdilah\_ridwan@yahoo.com | Ridwan | Pria | 30 | Pegawai Swasta | S1 |
| 17 | joshua.silalahi7654@gmail.com | Ida Risma Silalahi.SH.MSi | Wanita | 56 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 18 | andyuliantodwi@gmail.com | Andy Yulianto Dwiputro | Pria | 44 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 19 | bibitiman@gmail.com | Bibit Iman | Pria | 31 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 20 | budi.margianto@bekasikota.go.id | Budi Margianto | Pria | 48 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 21 | rumsihrohmawati@gmail.com | Rumsih Rohmawati | Wanita | 38 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 22 | Shandyother@gmail.com | Sandi A | Pria | 30 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 23 | tugiman067@gmail.com | Tugiman | Pria | 56 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 24 | anwarchaerul841 @gmail.com | chaerul anwar S.Sos Msi | Pria | 54 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 25 | Sugionoirawan27@gmail.com | Sugiono | Pria | 44 | PNS/TNI/POLRI | S3 |
| 26 | rdnmz777@gmail.com | Effendi | Pria | 39 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 27 | adindanurichsaningrum@gmail.com | Adinda N. Desnissanty | Wanita | 21 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 28 | turnosutomo@gmail.com | Turno Sutomo | Pria | 57 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 29 | frdypenk@gmail.com | Perdi Ahmad dani | Pria | 32 | Lainnya | SMA |
| 30 | aininaim77@yahoo.com | Aini | Wanita | 43 | PNS/TNI/POLRI | S1 |

1. Bidang Statistik dan Persandian (Data Statistik Sektoral)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERTANYAAN** | **PILIHAN JAWABAN**  **(Bobot Nilai)** | | | |
| 1 | Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan dalam Data Statistik Sektoral di Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 2 | Bagaimana menurut saudara prosedur Data Statistik Sektoral yang diselenggarakan di Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi tersebut ? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 3 | Bagaimana menurut saudara tentang Data Statistik Sektoral ? | Sangat Cepat  (4) | Cepat  (3) | Cukup Cepat  (2) | Lambat  (1) |
| 4 | Bagaimana menurut saudara tentang biaya Data Statistik Sektoral ? | GRATIS  (4) | Murah  (3) | Cukup Mahal  (2) | Sangat Mahal (1) |
| 5 | Bagaimana menurut saudara mengenai produk Data Statistik Sektoral ? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 6 | Bagaimana menurut Saudara terkait kompetensi pelaksana di Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? | Sangat Kompeten  (4) | Kompeten  (3) | Kurang Kompeten  (2) | Tidak Kompeten  (1) |
| 7 | Bagaimana menurut Saudara tentang perilaku pelaksana di Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 8 | Bagaimana menurut saudara mengenai ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bidang Statistik dan Persandian Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan layanan Data Statistik Sektoral ? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 9 | Bagaimana mengenai Respon Bidang Statistik dan Persandian terhadap saran dan masukan yang Saudara sampaikan? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |

Dari hasil survey di ketahui sebanyak 40 responden yang memberikan umpan balik dengan data seperti dalam tabel berikut :

**Identitas :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Email Address** | **Nama** | **Jenis Kelamin** | **Umur** | **Pekerjaan** | **Pendidikan** |
| 1 | 2021hamidah@gmail.com | Hamida | Wanita | 35 | Lainnya | SMA |
| 2 | Sitiida64@gmail.com | Siti Ida lesmani | Wanita | 56 | Lainnya | S1 |
| 3 | ciciluck\_24@yahoo.co.id | Sri Suryani | Wanita | 37 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 4 | anikhaerunnisa1515@gmail..com | Ani | Wanita | 31 | Lainnya | S1 |
| 5 | sukatmi.ami@gmail.com | Sukatmi | Wanita | 56 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 6 | mochitallica2230@gmail.com | Herdian | Pria | 40 | Lainnya | SMA |
| 7 | juna.tama290515@gmail.com | juna tama | Pria | 40 | Lainnya | S1 |
| 8 | unna1225@gmail.com | Lina Maulidina | Wanita | 29 | Lainnya | S1 |
| 9 | Yunaini17june@gmail.com | Yunaini H | Wanita | 36 | Lainnya | S1 |
| 10 | Rohimahdekha75@gmail.com | Rohimah | Wanita | 45 | PNS/TNI/POLRI | SMA |
| 11 | turnosutomo@gmail.com | Turno Sutomo | Pria | 57 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 12 | frdypenk@gmail.com | Perdi Ahmad dani | Pria | 32 | Lainnya | SMA |
| 13 | aininaim77@yahoo.com | Aini | Wanita | 43 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 14 | adindanurichsaningrum@gmail.com | Adinda N. Desnissanty | Wanita | 21 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 15 | Awaninda@gmail.com | Iref | Wanita | 34 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 16 | abdilah\_ridwan@yahoo.com | Ridwan | Pria | 30 | Lainnya | S1 |
| 17 | joshua.silalahi7654@gmail.com | Ida Risma Silalahi.SH.MSi | Wanita | 56 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 18 | andyuliantodwi@gmail.com | Andy Yulianto Dwiputro | Pria | 44 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 19 | bibitiman@gmail.com | Bibit Iman | Pria | 31 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 20 | budi.margianto@bekasikota.go.id | Budi Margianto | Pria | 48 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 21 | mkhoerudin\_07@yahoo.co.id | M. Khoerudin | Pria | 36 | Lainnya | S2 |
| 22 | Shandyother@gmail.com | Sandi A | Pria | 30 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 23 | tugiman067@gmail.com | Tugiman | Pria | 56 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 24 | anwarchaerul841 @gmail.com | chaerul anwar S.Sos Msi | Pria | 54 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 25 | Sugionoirawan27@gmail.com | Sugiono | Pria | 44 | PNS/TNI/POLRI | S3 |
| 26 | rdnmz777@gmail.com | Effendi | Pria | 39 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 27 | yuliantynauva@gmail.com | Yulianty | Wanita | 36 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 28 | swachodah@yahoo.com | SITI WACHIDAH | Wanita | 50 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 29 | Itaaja6@gmail.com | Rosita Kresna Dewi, SH | Wanita | 37 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 30 | trisfahati21@gmail.com | Triana Risfahati Choerunnisa | Wanita | 30 | Lainnya | S1 |
| 31 | bsumpono1980@gmail.com | Sumpono brama | Pria | 41 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 32 | rendy.vikingpersib@gmail.com | Rendy Aristiana | Pria | 32 | Lainnya | S1 |
| 33 | Rima.fathiyah@gmail.com | Rachmawati Rahayu | Wanita | 36 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 34 | susenywidia@gmail.com | Ning S.W | Wanita | 49 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 35 | emaksumisri@gmail.com | Sumisri | Wanita | 55 | PNS/TNI/POLRI | SMA |
| 36 | mutihasayang@gmail.com | Oktaviana Slitonga | Wanita | 46 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 37 | putama1993@gmail.com | S. Gunawan | Pria | 46 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 38 | yunijayanti616@gmail.com | Yuniarti | Wanita | 32 | Lainnya | S1 |
| 39 | adelinamurni.s@gmail.com | Adelina Murni Siahaan | Wanita | 51 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 40 | Richard.sn.14055.new@gmail.com | Richard SN | Pria | 32 | Lainnya | S1 |

1. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (Penyediaan Wi-fi bekasikotapatriot Gratis di ruang Publik)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERTANYAAN** | **PILIHAN JAWABAN**  **(Bobot Nilai)** | | | |
| 1 | Apakah persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan wifi bekasikotapatriot di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Ruang Publik cukup mudah ? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 2 | Bagaimana menurut saudara/i mengenai prosedur penyelesaian perbaikan internet bekasikotapatriot di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Ruang Publik ? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 3 | Bagaimana menurut saudara/i waktu penyelesaian perbaikan dan pemasangan perangkat jaringan wifi bekasikotapatriot di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Ruang Publik ? | Sangat Cepat  (4) | Cepat  (3) | Cukup Cepat  (2) | Lambat  (1) |
| 4 | Apakah dikenakan biaya pada saat menggunakan wifi bekasikotapatriot di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Ruang Publik ? | GRATIS  (4) | Sangat Murah  (3) | Murah  (2) | Cukup Murah  (1) |
| 5 | Bagaimana menurut saudara/i dalam menemukan akses internet bekasikotapatriot di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Ruang Publik ? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 6 | Apakah teknisi cukup mengerti saat manangani troubleshooting (perbaikan) internet bekasikotapatriot di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Ruang Publik ? | Sangat Paham  (4) | Paham  (3) | Cukup Paham  (2) | Tidak Paham  (1) |
| 7 | Bagaimana menurut saudara/i mengenai kerapihan pemasangan perangkat jaringan wifi bekasikotapatriot di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Ruang Publik ? | Sangat Rapih  (4) | Rapih  (3) | Cukup Rapih  (2) | Tidak Rapih  (1) |
| 8 | Bagaimana menurut saudara/i mengenai ketersediaan sarana dan prasarana wifi gratis bekasikotapatriot oleh Diskominfostandi Kota Bekasi ? | Sangat Bagus  (4) | Bagus  (3) | Cukup Bagus  (2) | Tidak Bagus  (1) |
| 9 | Bagaimana menurut saudara/i mengenai respon petugas wifi bekasikotapatriot mengenai permasalahan jaringan di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi dan Ruang Publik? | Sangat Bagus  (4) | Bagus  (3) | Cukup Bagus  (2) | Tidak Bagus  (1) |

Dari hasil survey di ketahui sebanyak 47responden yang memberikan umpan balik dengan data seperti dalam tabel berikut :

**Identitas :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Email Address** | **Nama** | **Jenis Kelamin** | **Umur** | **Pekerjaan** | **Pendidikan** |
| 1 | agung25887@gmail.com | Agung Darmadi | Laki-laki | 33 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 2 | drew22@gmail.com | Andrew | Laki-laki | 28 | Pegawai Swasta | D4 / S1 |
| 3 | rockyharyadi0103@gmail.com | Rocky Haryadi | Laki-laki | 33 | Wirausaha atau Lainnya | SMA |
| 4 | ekasofyan91@gmail.com | Eka fajar puspaningtyas | Perempuan | 26 | Pelajar / Mahasiswa | D4 / S1 |
| 5 | immanueld331@gmail.com | David Imanuel | Laki-laki | 28 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 6 | cokoreto\_daisuki@yahoo.com | Yona | Perempuan | 31 | Pegawai Swasta | D4 / S1 |
| 7 | desiiayani25@gmail.com | Desi Irmayani | Perempuan | 31 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 8 | nindyasari1973@yahoo.com | Nindya Sari, S.Kom, MM | Perempuan | 47 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | S2 |
| 9 | ieldece20@gmail.com | Alfa | Laki-laki | 30 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 10 | dadahrufaydah14@gmail.com | Rufaydah | Perempuan | 22 | Pelajar / Mahasiswa | SMA |
| 11 | bsumpono1980@gmail.com | Sumpono Brama | Laki-laki | 40 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | S2 |
| 12 | yordanyanthy93@gmail.com | YORDANYANTHY NOOR ANGGRAENY | Perempuan | 27 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 13 | bangjay0112@gmail.com | Parjaya | Laki-laki | 46 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | SMA |
| 14 | kel2sumbarja@gmail.com | Budi Setiawan | Laki-laki | 41 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 15 | andyuliantodwi@gmail.com | Andy Yulianto Dwiputro | Laki-laki | 44 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 16 | mochitallica@gmail.com | Herdian Saepurohman | Laki-laki | 40 | Wirausaha atau Lainnya | SMA |
| 17 | arifsusanto.as02@gmail.com | Sumarsih | Perempuan | 40 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 18 | bdimargianto@gmail.com | Budi Margianto | Laki-laki | 48 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 19 | yyaqdhan@gmail.com | Ahmad Baihaqi | Laki-laki | 40 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 20 | luthfifadhillah1003@gmail.com | Mochammad Luthfi | Laki-laki | 21 | Pelajar / Mahasiswa | SMA |
| 21 | nowipareza@gmail.com | Reza Nowipa | Laki-laki | 32 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | S2 |
| 22 | irfanfahmi12@gmail.con | Irfan Fahmi | Laki-laki | 33 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 23 | agustriadi.feby@gmail.com | Feby agustriadi | Laki-laki | 26 | Pegawai Swasta | D4 / S1 |
| 24 | widayatiferi@gmail.com | Feri widayati | Perempuan | 34 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | S2 |
| 25 | frdypenk@gmail.com | Perdi Ahmad dani | Laki-laki | 33 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | SMA |
| 26 | tomtom30timur@gmail.com | Budi Sutomo | Laki-laki | 34 | Wirausaha atau Lainnya | SMA |
| 27 | maymariyanah82@gmail.com | Mariyanah,SE | Perempuan | 38 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | S2 |
| 28 | yuninayanti616@gmail.com | Yuniarti | Perempuan | 32 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 29 | hasim.rana@yahoo.com | Soni indrawan | Laki-laki | 36 | Pegawai Swasta | D4 / S1 |
| 30 | syarqowi88@gmail.com | Ahmad syarqowi | Laki-laki | 33 | Pegawai Swasta | D4 / S1 |
| 31 | tiwiqaireen@gmail.com | Septiana pratiwi | Perempuan | 33 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 32 | shendymadya@gmail.com | Shendy | Laki-laki | 24 | Wirausaha atau Lainnya | SMA |
| 33 | taufik.flexi@gmail.com | Taufik Jauhary | Laki-laki | 45 | Pegawai Swasta | D4 / S1 |
| 34 | anwar.140694@gmail.com | Anwar | Laki-laki | 26 | Pegawai Swasta | D4 / S1 |
| 35 | sunananjasmoro95@gmail.com | Sunan | Laki-laki | 25 | Pegawai Swasta | SMA |
| 36 | amelia.melbie27@gmail.com | Amel | Lain-lain | 33 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 37 | azalearajasm@gmail.com | Tiara | Perempuan | 35 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 38 | hanitalya23@gmail.com | Hanitalya | Perempuan | 26 | Wirausaha atau Lainnya | SMA |
| 39 | arisyamsulb@gmail.com | Ari | Laki-laki | 45 | Wirausaha atau Lainnya | D4 / S1 |
| 40 | etysumartini65@gmail.com | Ety Sumartini | Perempuan | 56 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | S2 |
| 41 | iwannawi08@gmail.com | Ahmad Ridwan | Laki-laki | 39 | Pegawai Swasta | D3 |
| 42 | yyaqdhan@gmail.com | Ahmad Baihaqi | Laki-laki | 40 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 43 | eviyuliasti104@gmail.com | Evi yuliasti | Perempuan | 34 | Pegawai Swasta | D4 / S1 |
| 44 | ekky.maulana97@gmail.com | Ekky | Laki-laki | 23 | Pegawai Swasta | SMA |
| 45 | yyaqdhan@gmail.com | Ahmad Baihaqi | Laki-laki | 40 | Pegawai Negeri / TNI / Polri | D4 / S1 |
| 46 | olandlando@gmail.com | Maulana sumarwanto | Laki-laki | 36 | Wirausaha atau Lainnya | D3 |
| 47 | banghamid13@gmail.com | Sarwan hamid | Laki-laki | 23 | Pelajar / Mahasiswa | SMA |

1. Bidang Pengelolan Informasi Publik (Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERTANYAAN** | **PILIHAN JAWABAN**  **(Bobot Nilai)** | | | |
| 1 | Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan dalam mengakses layanan di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi seperti Call Centre 1500444/ SP4N LAPOR? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 2 | Bagaimana menurut saudara prosedur pelayanan yang diselenggarakan layanan di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi Kota Bekasi tersebut ? (Call Centre 1500444/ SP4N LAPOR? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 3 | Bagaimana menurut saudara tentang waktu pelayanan Call Centre 1500444/ SP4N LAPOR? | Sangat Cepat  (4) | Cepat | Cukup Cepat | Lambat |
| 4 | Bagaimana kualitas pelayanan menurut saudara dengan tidak adanya pemungutan biaya/gratis? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 5 | Bagaimana menurut saudara mengenai produk layanan Call Centre 1500444/ SP4N LAPOR? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 6 | Bagaimana menurut Saudara terkait kompetensi pelaksana di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? (seperti Call Centre 1500444/ SP4N LAPOR) | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 7 | Bagaimana menurut Saudara tentang perilaku pelaksana di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? (seperti Call Centre 1500444/ SP4N LAPOR) | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 8 | Bagaimana menurut saudara mengenai ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan pelayanannya? (Call Centre 1500444/ SP4N LAPOR) | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 9 | Bagaimana mengenai Respon Petugas dalam menangani pengaduan/keluhan, saran dan masukan yang Saudara sampaikan? (Call Centre 1500444, SP4N LAPOR) | Sangat Baik  (4) | Cukup Baik  (3) | Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |

Dari hasil survey di ketahui sebanyak 51 responden yang memberikan umpan balik dengan data seperti dalam tabel berikut :

**Identitas :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Email Address** | **Nama** | **Jenis Kelamin** | **Umur** | **Pekerjaan** | **Pendidikan** |
| 1 | aininaim77@yahoo.com | N. Aini Naim | Wanita | 43 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 2 | frdypenk@gmail.com | perdi a d | Pria | 32 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 3 | yuliantynauva@gmail.com | Yulianty | Wanita | 36 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 4 | abdilah\_ridwan@yahoo.com | Ridwan | Pria | 30 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 5 | irfanfahmi12@gmail.com | Irfan fahmi | Pria | 33 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 6 | abdilahridwan88@gmail.com | Abdilah | Pria | 31 | Pegawai Swasta | S1 |
| 7 | renirehm2882@gmail.com | Reni Rahmani | Wanita | 40 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 8 | rayvalinathalita@gmail.com | Rayvalina Athalita Putri Triandini | Wanita | 11 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 9 | ugisugiharto889@gmail.com | Ugi Sugiharto | Pria | 22 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 10 | acerootsystem@gmail.com | Indra Saliman Nur Ramdani | Pria | 30 | Pegawai Swasta | S1 |
| 11 | mochitallica@gmail.com | Herdian | Pria | 40 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 12 | mulyadieffendi85@gmail.com | Mulyadi Effendi | Pria | 51 | PNS/TNI/POLRI | SD/SMP/SMA |
| 13 | eviraralita22@gmail.com | Evi Damayanti | Wanita | 47 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 14 | bobyruvianor@gmail.com | Boby Ruvianor | Pria | 38 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 15 | feratry@yahoo.co.id | Fenny | Wanita | 36 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 16 | samuelsilitonga52@gmail.com | samuelsilitonga | Pria | 22 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 17 | anwar.140694@gmail.com | Anwar | Pria | 26 | Pegawai Swasta | S1 |
| 18 | suryaakhirin@gmail.com | Surya Rabbi Akhirin | Pria | 17 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 19 | agusr6551@gmail.com | Agus Riyadu | Pria | 42 | Pegawai Swasta | SD/SMP/SMA |
| 20 | rayhanreza.1110@gmail.com | Rayhanafi Fahreza Putra Ramadhan | Pria | 14 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 21 | z.zaki\_11@rocketmail.com | Zaky Ismail | Pria | 25 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 22 | yuu.rachmawati@gmail.com | Ayu | Wanita | 28 | Pegawai Swasta | S1 |
| 23 | wiryapratama01@gmail.com | Tama | Pria | 35 | Pegawai Swasta | S1 |
| 24 | alvinfitranda@yahoo.com | Alvin Fitranda | Pria | 45 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 25 | trisfahati21@gmail.con | Triana Risfahati | Wanita | 30 | Pegawai Swasta | S1 |
| 26 | mungganazzam@gmail.com | Munggana Bayu | Pria | 35 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 27 | mimilasminivalencia@gmail.com | Mimi | Wanita | 57 | PNS/TNI/POLRI | SD/SMP/SMA |
| 28 | bdimargianto@gmail.com | Budi Margianto | Pria | 48 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 29 | richard.sn.14055.new@gmail.com | Richard SN | Pria | 32 | Pegawai Swasta | S1 |
| 30 | etysumartini65@gmail.com | Ety Sumartini | Wanita | 55 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 31 | totosuwanto12@yahoo.com | toto suwanto | Pria | 47 | Pegawai Swasta | S1 |
| 32 | senalastiansah92@yahoo.com | sena | Pria | 18 | Wiraswasta/Usahawan | S3 |
| 33 | erwin.llaj66@gmail.com | Erwin | Pria | 54 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 34 | chatting.santoso@gmail.com | Elyadityo Santoso | Pria | 31 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 35 | unna1225@gmail.com | Lina Maulidina | Wanita | 29 | Pegawai Swasta | S1 |
| 36 | faisalabi48@gmail.com | Faisal abi | Pria | 25 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 37 | putama1993@gmail.com | S. Gunawan | Pria | 46 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 38 | dina.diskominfostandi@bekasikota.go.id | Dina Yohana P. S. | Wanita | 28 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 39 | ieldece20@gmail.com | Alfa | Pria | 32 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 40 | olandlando@gmail.com | Maulana sumarwanto | Pria | 36 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 41 | rendyprasetya23@gmail.com | Rendy Prasetya | Pria | 27 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 42 | sugiarti019@gmail.com | Sugiarti | Wanita | 30 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 43 | a9ung87@gmail.com | Agung Darmadi | Pria | 33 | Pegawai Swasta | S1 |
| 44 | mutihasayang@gmail.com | Oktaviana Silitonga | Wanita | 46 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 45 | kikifotostudio@gmail.com | Rizki Trestianto | Pria | 40 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 46 | zulkifli27tanjung@gmail.com | Zulkifli | Pria | 35 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 47 | rizqunastudio@gmail.com | Amir hasan | Pria | 36 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 48 | william.kristiawan.02@gmail.com | William Kristiawan | Pria | 21 | Pegawai Swasta | SD/SMP/SMA |
| 49 | photographyubunk@gmail.com | Wahyudin | Pria | 32 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 50 | iqbalfahamsyah@gmail.com | Iqbal Fahamsyah | Pria | 29 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 51 | trisfahati21@gmail.con | Triana Risfahati | Wanita | 30 | Pegawai Swasta | S1 |

1. Bidang Pengelolan Informasi Publik (Publikasi informasi Web/akun Medsos)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERTANYAAN** | **PILIHAN JAWABAN**  **(Bobot Nilai)** | | | |
| 1 | Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan dalam mengakses layanan Publikasi Informasi melalui Web/Media Sosial di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 2 | Bagaimana menurut saudara prosedur layanan Publikasi Informasi melalui Web/Media Sosial di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi Kota Bekasi tersebut ? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 3 | Bagaimana menurut saudara tentang waktu pelayanan Publikasi Informasi melalui Web/Media Sosial? | Sangat Cepat  (4) | Cepat | Cukup Cepat | Lambat |
| 4 | Bagaimana kualitas pelayanan Publikasi Informasi melalui Web/Media Sosial menurut saudara dengan tidak adanya pemungutan biaya/gratis? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 5 | Bagaimana menurut saudara mengenai produk Publikasi Informasi melalui Web/Media Sosial? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 6 | Bagaimana menurut Saudara terkait kompetensi petugas layanan Publikasi Informasi melalui Web/Media Sosial di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 7 | Bagaimana menurut Saudara tentang perilaku pelaksana di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 8 | Bagaimana menurut saudara mengenai ketersediaan sarana dan prasarana layanan Publikasi Informasi melalui Web/Media Sosial yang disediakan oleh Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan pelayanannya? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 9 | Bagaimana mengenai Respon Petugas dalam menangani saran dan masukan yang Saudara sampaikan? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |

Dari hasil survey di ketahui sebanyak 53 responden yang memberikan umpan balik dengan data seperti dalam tabel berikut :

**Identitas :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Email Address** | **Nama** | **Jenis Kelamin** | **Umur** | **Pekerjaan** | **Pendidikan** |
| 1 | renirehm2882@gmail.com | Reni Rahmani | Wanita | 40 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 2 | rayvalinathalita@gmail.com | Rayvalina Athalita Putri Triandini | Wanita | 11 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 3 | bobyruvianor@gmail.com | Boby Ruvianor | Pria | 38 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 4 | feratry@yahoo.co.id | Fenny | Wanita | 36 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 5 | samuelsilitonga52@gmail.com | samuelsilitonga | Pria | 22 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 6 | ugisugiharto889@gmail.com | Ugi Sugiharto | Pria | 22 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 7 | suryaakhirin@gmail.com | Surya Rabbi Akhirin | Pria | 17 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 8 | agusr6551@gmail.com | Agus Riyadu | Pria | 42 | Pegawai Swasta | SD/SMP/SMA |
| 9 | rayhanreza.1110@gmail.com | Rayhanafi Fahreza Putra Ramadhan | Pria | 14 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 10 | z.zaki\_11@rocketmail.com | Zaky Ismail | Pria | 25 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 11 | yuu.rachmawati@gmail.com | Ayu | Wanita | 28 | Pegawai Swasta | S1 |
| 12 | wiryapratama01@gmail.com | Tama | Pria | 35 | Pegawai Swasta | S1 |
| 13 | alvinfitranda@yahoo.com | Alvin Fitranda | Pria | 45 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 14 | trisfahati21@gmail.con | Triana Risfahati | Wanita | 30 | Pegawai Swasta | S1 |
| 15 | mungganazzam@gmail.com | Munggana Bayu | Pria | 35 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 16 | chatting.santoso@gmail.com | Elyadityo Santoso | Pria | 31 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 17 | unna1225@gmail.com | Lina Maulidina | Wanita | 29 | Pegawai Swasta | S1 |
| 18 | faisalabi48@gmail.com | Faisal abi | Pria | 25 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 19 | mulyadieffendi85@gmail.com | Mulyadi Effendi | Pria | 51 | PNS/TNI/POLRI | SD/SMP/SMA |
| 20 | eviraralita22@gmail.com | Evi Damayanti | Wanita | 47 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 21 | bangjay0112@gmail.com | Parjaya | Pria | 46 | PNS/TNI/POLRI | SD/SMP/SMA |
| 22 | richard.sn.14055.new@gmail.com | Richard SN | Pria | 32 | Pegawai Swasta | S1 |
| 23 | joshua.silalahi7654@gmail.com | IDA RISMA SILALAHI.SH.MSi | Wanita | 56 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 24 | anwar.140694@gmail.com | Anwar | Pria | 26 | Pegawai Swasta | S1 |
| 25 | acerootsystem@gmail.com | Indra Saliman Nur Ramdani | Pria | 30 | Pegawai Swasta | S1 |
| 26 | mutihasayang@gmail.com | Oktaviana Silitonga | Wanita | 46 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 27 | kikifotostudio@gmail.com | Rizki Trestianto | Pria | 40 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 28 | zulkifli27tanjung@gmail.com | Zulkifli | Pria | 35 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 29 | rizqunastudio@gmail.com | Amir hasan | Pria | 36 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 30 | william.kristiawan.02@gmail.com | William Kristiawan | Pria | 21 | Pegawai Swasta | SD/SMP/SMA |
| 31 | photographyubunk@gmail.com | Wahyudin | Pria | 32 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 32 | iqbalfahamsyah@gmail.com | Iqbal Fahamsyah | Pria | 29 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 33 | trisfahati21@gmail.con | Triana Risfahati | Wanita | 30 | Pegawai Swasta | S1 |
| 34 | aininaim77@yahoo.com | N. Aini Naim | Wanita | 43 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 35 | frdypenk@gmail.com | perdi a d | Pria | 32 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 36 | yuliantynauva@gmail.com | Yulianty | Wanita | 36 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 37 | abdilah\_ridwan@yahoo.com | Ridwan | Pria | 30 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 38 | irfanfahmi12@gmail.com | Irfan fahmi | Pria | 33 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 39 | abdilahridwan88@gmail.com | Abdilah | Pria | 31 | Pegawai Swasta | S1 |
| 40 | rdnmz777@gmail.com | Effendi | Pria | 38 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 41 | rohmawatirumsih@gmail.com | Rumsih rohmawati | Wanita | 38 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 42 | mimilasminivalencia@gmail.com | Mimi | Wanita | 57 | PNS/TNI/POLRI | SD/SMP/SMA |
| 43 | etysumartini65@gmail.com | Ety Sumartini | Wanita | 55 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 44 | mochitallica@gmail.com | Herdian | Pria | 40 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 45 | rendyprasetya23@gmail.com | Rendy Prasetya | Pria | 27 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 46 | sugiarti019@gmail.com | Sugiarti | Wanita | 30 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 47 | a9ung87@gmail.com | Agung Darmadi | Pria | 33 | Pegawai Swasta | S1 |
| 48 | senalastiansah92@yahoo.com | sena | Pria | 18 | Wiraswasta/Usahawan | S3 |
| 49 | hnatalia16@gmail.com | Helen natalia | Wanita | 40 | PNS/TNI/POLRI | SD/SMP/SMA |
| 50 | ieldece20@gmail.com | Alfa | Pria | 32 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 51 | olandlando@gmail.com | Maulana sumarwanto | Pria | 36 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 52 | erwin.llaj66@gmail.com | Erwin | Pria | 54 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 53 | totosuwanto12@yahoo.com | toto suwanto | Pria | 47 | Pegawai Swasta | S1 |

1. Bidang Pengelolan Informasi Publik (Liputan Kegiatan)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERTANYAAN** | **PILIHAN JAWABAN**  **(Bobot Nilai)** | | | |
| 1 | Bagaimana menurut saudara tentang persyaratan dalam mengakses layanan Liputan Kegiatan di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 2 | Bagaimana menurut saudara prosedur pelayanan yang diselenggarakan layanan Liputan Kegiatan di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi Kota Bekasi? | Sangat Mudah  (4) | Mudah  (3) | Cukup Mudah  (2) | Tidak Mudah  (1) |
| 3 | Bagaimana menurut saudara tentang waktu tayang layanan Liputan Kegiatan? | Sangat Cepat  (4) | Cepat | Cukup Cepat | Lambat |
| 4 | Bagaimana kualitas pelayanan menurut saudara dengan tidak adanya pemungutan biaya/gratis? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 5 | Bagaimana menurut saudara mengenai produk layanan Liputan Kegiatan? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 6 | Bagaimana menurut Saudara terkait kompetensi pelaksana di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 7 | Bagaimana menurut Saudara tentang perilaku pelaksana di Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan tugasnya? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 8 | Bagaimana menurut saudara mengenai ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bidang Pengelolaan Informasi Publik Diskominfostandi Kota Bekasi dalam melakukan pelayanannya? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |
| 9 | Bagaimana mengenai Respon Petugas dalam menangani saran dan masukan yang Saudara sampaikan terkait layanan Liputan Kegiatan? | Sangat Baik  (4) | Baik  (3) | Cukup Baik  (2) | Kurang Baik  (1) |

Dari hasil survey di ketahui sebanyak 47 responden yang memberikan umpan balik dengan data seperti dalam tabel berikut :

**Identitas :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Email Address** | **Nama** | **Jenis Kelamin** | **Umur** | **Pekerjaan** | **Pendidikan** |
| 1 | kikifotostudio@gmail.com | Rizki Trestianto | Pria | 40 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 2 | zulkifli27tanjung@gmail.com | Zulkifli | Pria | 35 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 3 | rizqunastudio@gmail.com | Amir hasan | Pria | 36 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 4 | william.kristiawan.02@gmail.com | William Kristiawan | Pria | 21 | Pegawai Swasta | SD/SMP/SMA |
| 5 | photographyubunk@gmail.com | Wahyudin | Pria | 32 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 6 | irfanfahmi12@gmail.com | Irfan fahmi | Pria | 33 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 7 | abdilahridwan88@gmail.com | Abdilah | Pria | 31 | Pegawai Swasta | S1 |
| 8 | rdnmz777@gmail.com | Effendi | Pria | 38 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 9 | rohmawatirumsih@gmail.com | Rumsih rohmawati | Wanita | 38 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 10 | andyuliantodwi@gmail.com | Andy Yulianto D | Pria | 44 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 11 | acerootsystem@gmail.com | Indra Saliman Nur Ramdani | Pria | 30 | Pegawai Swasta | S1 |
| 12 | mochitallica@gmail.com | Herdian | Pria | 40 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 13 | renirehm2882@gmail.com | Reni Rahmani | Wanita | 40 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 14 | rayvalinathalita@gmail.com | Rayvalina Athalita Putri Triandini | Wanita | 11 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 15 | bobyruvianor@gmail.com | Boby Ruvianor | Pria | 38 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 16 | aininaim77@yahoo.com | N. Aini Naim | Wanita | 43 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 17 | frdypenk@gmail.com | perdi a d | Pria | 32 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 18 | yuliantynauva@gmail.com | Yulianty | Wanita | 36 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 19 | abdilah\_ridwan@yahoo.com | Ridwan | Pria | 30 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 20 | feratry@yahoo.co.id | Fenny | Wanita | 36 | Wiraswasta/Usahawan | SD/SMP/SMA |
| 21 | samuelsilitonga52@gmail.com | samuelsilitonga | Pria | 22 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 22 | ugisugiharto889@gmail.com | Ugi Sugiharto | Pria | 22 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 23 | suryaakhirin@gmail.com | Surya Rabbi Akhirin | Pria | 17 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 24 | agusr6551@gmail.com | Agus Riyadu | Pria | 42 | Pegawai Swasta | SD/SMP/SMA |
| 25 | rayhanreza.1110@gmail.com | Rayhanafi Fahreza Putra Ramadhan | Pria | 14 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 26 | z.zaki\_11@rocketmail.com | Zaky Ismail | Pria | 25 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 27 | yuu.rachmawati@gmail.com | Ayu | Wanita | 28 | Pegawai Swasta | S1 |
| 28 | mungganazzam@gmail.com | Munggana Bayu | Pria | 35 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 29 | mimilasminivalencia@gmail.com | Mimi | Wanita | 57 | PNS/TNI/POLRI | SD/SMP/SMA |
| 30 | etysumartini65@gmail.com | Ety Sumartini | Wanita | 55 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 31 | totosuwanto12@yahoo.com | toto suwanto | Pria | 47 | Pegawai Swasta | S1 |
| 32 | senalastiansah92@yahoo.com | sena | Pria | 18 | Wiraswasta/Usahawan | S3 |
| 33 | erwin.llaj66@gmail.com | Erwin | Pria | 54 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 34 | chatting.santoso@gmail.com | Elyadityo Santoso | Pria | 31 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 35 | unna1225@gmail.com | Lina Maulidina | Wanita | 29 | Pegawai Swasta | S1 |
| 36 | faisalabi48@gmail.com | Faisal abi | Pria | 25 | Pelajar/Mahasiswa | SD/SMP/SMA |
| 37 | iqbalfahamsyah@gmail.com | Iqbal Fahamsyah | Pria | 29 | Pelajar/Mahasiswa | S1 |
| 38 | anwar.140694@gmail.com | Anwar | Pria | 26 | Pegawai Swasta | S1 |
| 39 | adelinamurni.s@gmail.com | Adelina Murni Siahaan | Wanita | 51 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 40 | wiryapratama01@gmail.com | Tama | Pria | 35 | Pegawai Swasta | S1 |
| 41 | alvinfitranda@yahoo.com | Alvin Fitranda | Pria | 45 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 42 | ieldece20@gmail.com | Alfa | Pria | 32 | PNS/TNI/POLRI | S1 |
| 43 | mutihasayang@gmail.com | Oktaviana Silitonga | Wanita | 46 | PNS/TNI/POLRI | S2 |
| 44 | trisfahati21@gmail.con | Triana Risfahati | Wanita | 30 | Pegawai Swasta | S1 |
| 45 | richard.sn.14055.new@gmail.com | Richard SN | Pria | 32 | Pegawai Swasta | S1 |
| 46 | olandlando@gmail.com | Maulana sumarwanto | Pria | 36 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |
| 47 | rendyprasetya23@gmail.com | Rendy Prasetya | Pria | 27 | Wiraswasta/Usahawan | S1 |

**B. Hasil Survey Dan Pengolahan Data:**

1. **Bidang Statistik dan Persandian (Fasilitasi Sertifikat Elektronik)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Pertanyaan 1** | **Nilai** | **Pertanyaan 2** | **Nilai** | **Pertanyaan 3** | **Nilai** | **Pertanyaan 4** | **Nilai** | **Pertanyaan 5** | **Nilai** | **Pertanyaan 6** | **Nilai** | **Pertanyaan 7** | **Nilai** | **Pertanyaan 8** | **Nilai** | **Pertanyaan 9** | **Nilai** |  |
| 1 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 2 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 3 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | Murah | 3 | Baik | 3 | Kurang Kompeten | 2 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 |  |
| 4 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 5 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Murah | 3 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 6 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 7 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 8 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 9 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 10 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kurang Kompeten | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 11 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompketen | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 12 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 13 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 14 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 15 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 16 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | Murah | 3 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 17 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Cukup Baik | 2 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 |  |
| 18 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 |  |
| 19 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | Murah | 3 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 20 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Murah | 3 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 21 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Murah | 3 | Baik | 3 | Seangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 22 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 23 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 24 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 |  |
| 25 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 26 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 27 | Cukup Mudah | 2 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 28 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 29 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 30 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
|  | **JUMLAH NILAI** | 97 |  | 94 |  | 83 |  | 114 |  | 99 |  | 94 |  | 104 |  | 92 |  | 99 |  |
|  | **NRR UNSUR** | 3.233 |  | 3.133 |  | 2.767 |  | 3.800 |  | 3.300 |  | 3.133 |  | 3.467 |  | 3.067 |  | 3.300 |  |
|  | **NRR TERTIMBANG/UNSUR** | 0.356 |  | 0.345 |  | 0.304 |  | 0.418 |  | 0.363 |  | 0.345 |  | 0.381 |  | 0.337 |  | 0.363 | **3.212** |
|  | **IKM BIDANG STANDI DISKOMINFOSTANDI** | | | | | | | | | | | | | | | | | | **80.300** |

Keterangan :

\*)

\*\*)

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

- NRR = Nilai rata-rata NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR PELAYANAN** | | | **NILAI RATA-RATA** |
| U1 | Persyaratan | |  | 3.233 |
| U2 | Prosedur |  |  | 3.133 |
| U3 | Waktu pelayanan | |  | 2.767 |
| U4 | Biaya/ tarif | |  | 3.800 |
| U5 | Produk layanan | |  | 3.300 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | |  | 3.133 |
| U7 | Perilaku pelaksana | |  | 3.467 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | |  | 3.067 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | | | 3.300 |

|  |  |
| --- | --- |
| **IKM UNIT PELAYANAN :** | **80.30 (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

1. **Bidang Statistik dan Persandian (Data Statistik Sektoral)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Pertanyaan 1** | **Nilai** | **Pertanyaan 2** | **Nilai** | **Pertanyaan 3** | **Nilai** | **Pertanyaan 4** | **Nilai** | **Pertanyaan 5** | **Nilai** | **Pertanyaan 6** | **Nilai** | **Pertanyaan 7** | **Nilai** | **Pertanyaan 8** | **Nilai** | **Pertanyaan 9** | **Nilai** |  |
| 1 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 2 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 3 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | Murah | 3 | Cukup Baik | 2 | Kompeten | 3 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 |  |
| 4 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 5 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | Murah | 3 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 6 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 7 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 8 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 9 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 10 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kurang Kompeten | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 11 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 12 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 13 | Tidak Mudah | 1 | Tidak Mudah | 1 | Tidak Cepat | 1 | Sangat Mahal | 1 | Kurang Baik | 1 | Kurang Kompeten | 2 | Cukup Baik | 2 | Cukup Baik | 2 | Cukup Baik | 2 |  |
| 14 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 15 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 16 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 |  |
| 17 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | Murah | 3 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 18 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 19 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 20 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 |  |
| 21 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 22 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 23 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Cukup Baik | 2 | Kompeten | 3 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 24 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 25 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 26 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Cukup Baik | 2 | Kompeten | 3 | Cukup Baik | 2 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 27 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 28 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 29 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 30 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 31 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 32 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 33 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 34 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Baik | 3 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 35 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 36 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 |  |
| 37 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 38 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kompeten | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 39 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Kompeten | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 40 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Baik | 4 | Kurang Kompeten | 2 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
|  | **JUMLAH NILAI** | 132 |  | 124 |  | 112 |  | 154 |  | 135 |  | 128 |  | 134 |  | 127 |  | 132 |  |
|  | **NRR UNSUR** | 3.300 |  | 3.100 |  | 2.800 |  | 3.850 |  | 3.375 |  | 3.200 |  | 3.350 |  | 3.175 |  | 3.300 |  |
|  | **NRR TERTIMBANG/UNSUR** | 0.363 |  | 0.341 |  | 0.308 |  | 0.424 |  | 0.371 |  | 0.352 |  | 0.369 |  | 0.349 |  | 0.363 | **3.240** |
|  | **IKM BIDANG STANDI DISKOMINFOSTANDI** | | | | | | | | | | | | | | | | | | **80.988** |

eterangan :

\*)

\*\*)

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

- NRR = Nilai rata-rata NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR PELAYANAN** | | | **NILAI RATA-RATA** |
| U1 | Persyaratan | |  | 3.300 |
| U2 | Prosedur |  |  | 3.100 |
| U3 | Waktu pelayanan | |  | 2.800 |
| U4 | Biaya/ tarif | |  | 3.850 |
| U5 | Produk layanan | |  | 3.375 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | |  | 3.200 |
| U7 | Perilaku pelaksana | |  | 3.350 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | |  | 3.175 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | | | 3.300 |

|  |  |
| --- | --- |
| **IKM UNIT PELAYANAN :** | **80,99 (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

1. **Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di ruang Publik)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Pertanyaan 1** | **Nilai** | **Pertanyaan 2** | **Nilai** | **Pertanyaan 3** | **Nilai** | **Pertanyaan 4** | **Nilai** | **Pertanyaan 5** | **Nilai** | **Pertanyaan 6** | **Nilai** | **Pertanyaan 7** | **Nilai** | **Pertanyaan 8** | **Nilai** | **Pertanyaan 9** | **Nilai** |  |
| 1 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Paham | 2 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 2 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Cukup Rapih | 2 | Bagus | 3 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 5 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 6 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Cukup Paham | 2 | Cukup Rapih | 2 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 7 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Cukup Paham | 2 | Cukup Rapih | 2 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 8 | Cukup Mudah | 2 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 9 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 10 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 11 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Bagus | 3 |  |
| 12 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Paham | 2 | Cukup Rapih | 2 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 13 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 14 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 15 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 16 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Murah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 17 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Paham | 2 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 18 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Mudah | 2 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 19 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Murah | 2 | Mudah | 3 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 20 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Paham | 2 | Rapih | 3 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 21 | Cukupt Mudah | 2 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Cukup Bagus | 2 | Bagus | 3 |  |
| 22 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Bagus | 3 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 23 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 24 | Cukup Mudah | 2 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Paham | 2 | Cukupt Rapih | 2 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 25 | Mudah | 3 | Tidak Mudah | 1 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Cukup Paham | 2 | Cukup Rapih | 2 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 26 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 27 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 28 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Sangat Bagus | 4 | Bagus | 3 |  |
| 29 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Paham | 2 | Cukup Rapih | 2 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 30 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 31 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 32 | Cukup Mudah | 2 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 33 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 34 | Cukup Mudah | 2 | Mudah | 3 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Paham | 2 | Cukup Rapih | 2 | Bagus | 3 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 35 | Cukup Mudah | 2 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 36 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 37 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Sangat Bagus | 4 | Sangat Bagus | 4 |  |
| 38 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Sangat Bagus | 4 | Bagus | 3 |  |
| 39 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 40 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Sangat Mudah | 4 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Sangat Bagus | 4 | Bagus | 3 |  |
| 41 | Mudah | 3 | Cukup Mudah | 2 | Cukup Cepat | 2 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 42 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Cukup Mudah | 2 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 43 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 44 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Sangat Rapih | 4 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 45 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Cukupt Mudah | 2 | Paham | 3 | Rapih | 3 | Cukup Bagus | 2 | Cukup Bagus | 2 |  |
| 46 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Paham | 3 | Cukup Rapih | 2 | Bagus | 3 | Bagus | 3 |  |
| 47 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | GRATIS | 4 | Mudah | 3 | Sangat Paham | 4 | Rapih | 3 | Bagus | 3 | Cukup Bagus | 2 |  |
|  | **JUMLAH NILAI** | 145 |  | 147 |  | 143 |  | 185 |  | 146 |  | 156 |  | 145 |  | 146 |  | 145 |  |
|  | **NRR UNSUR** | 3.085 |  | 3.128 |  | 3.043 |  | 3.936 |  | 3.106 |  | 3.319 |  | 3.085 |  | 3.106 |  | 3.085 |  |
|  | **NRR TERTIMBANG/UNSUR \*** | 0.339 |  | 0.344 |  | 0.335 |  | 0.433 |  | 0.342 |  | 0.365 |  | 0.339 |  | 0.342 |  | 0.339 | **3.178** |
|  | **IKM BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DISKOMINFOSTANDI\*\*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | **79.457** |

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

- NRR = Nilai rata-rata NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR PELAYANAN** | | | **NILAI RATA-RATA**  **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   |  |  | | --- | --- | | **IKM UNIT PELAYANAN :** | **79,46 (BAIK)** | |
| U1 | Persyaratan | |  | 3.085 |
| U2 | Prosedur |  |  | 3128 |
| U3 | Waktu pelayanan | |  | 3.043 |
| U4 | Biaya/ tarif | |  | 3.936 |
| U5 | Produk layanan | |  | 3.106 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | |  | 3.319 |
| U7 | Perilaku pelaksana | |  | 3.085 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | |  | 3.106 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | | | 3,085 |

1. **Bidang Pengelolan Informasi Publik (Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Pertanyaan 1** | **Nilai** | **Pertanyaan 2** | **Nilai** | **Pertanyaan 3** | **Nilai** | **Pertanyaan 4** | **Nilai** | **Pertanyaan 5** | **Nilai** | **Pertanyaan 6** | **Nilai** | **Pertanyaan 7** | **Nilai** | **Pertanyaan 8** | **Nilai** | **Pertanyaan 9** | **Nilai** |  |
| 1 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 2 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 4 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 5 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 6 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 7 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 8 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 9 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 10 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 11 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 12 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 13 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 14 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 15 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 16 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 17 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 18 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 19 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 20 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 21 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 22 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 23 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 24 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 25 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 26 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 27 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 28 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 29 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 30 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 31 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 32 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 33 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 34 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 35 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 36 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 |  |
| 37 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 38 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 39 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 40 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 41 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 42 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 43 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 44 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 45 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 46 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 47 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 48 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 49 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 50 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 51 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
|  | **JUMLAH NILAI** | 177 |  | 178 |  | 172 |  | 188 |  | 180 |  | 168 |  | 174 |  | 154 |  | 181 |  |
|  | **NRR UNSUR** | 3.471 |  | 3.490 |  | 3.373 |  | 3.686 |  | 3.529 |  | 3.294 |  | 3.412 |  | 3.020 |  | 3.549 |  |
|  | **NRR TERTIMBANG/UNSUR** | 0.382 |  | 0.384 |  | 0.371 |  | 0.405 |  | 0.388 |  | 0.362 |  | 0.375 |  | 0.332 |  | 0.390 | **3.391** |
|  | **IKM BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DISKOMINFOSTANDI** | | | | | | | | | | | | | | | | | | **84.765** |

Keterangan :

\*)

\*\*)

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

- NRR = Nilai rata-rata NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR PELAYANAN** | | **NILAI RATA-RATA** |
| U1 | Persyaratan |  | 3.471 |
| U2 | Prosedur |  | 3.490 |
| U3 | Waktu pelayanan |  | 3.373 |
| U4 | Biaya/ tarif |  | 3.686 |
| U5 | Produk layanan |  | 3.529 |
| U6 | Kompetensi pelaksana |  | 3.294 |
| U7 | Perilaku pelaksana |  | 3.412 |
| U8 | Sarana dan Prasarana |  | 3.020 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | | 3,559 |

|  |  |
| --- | --- |
| **IKM UNIT PELAYANAN :** | **84,76 (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

1. **Bidang Pengelolan Informasi Publik (Publikasi informasi Web/akun medsos)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Pertanyaan 1** | **Nilai** | **Pertanyaan 2** | **Nilai** | **Pertanyaan 3** | **Nilai** | **Pertanyaan 4** | **Nilai** | **Pertanyaan 5** | **Nilai** | **Pertanyaan 6** | **Nilai** | **Pertanyaan 7** | **Nilai** | **Pertanyaan 8** | **Nilai** | **Pertanyaan 9** | **Nilai** |  |
| 1 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 2 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 4 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 5 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 6 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 7 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 8 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 9 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 10 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 11 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 12 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 13 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 14 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 15 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 16 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 17 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 18 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 19 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 20 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 21 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 22 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 23 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 24 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 25 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 26 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 27 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 28 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 29 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 30 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 31 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 32 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 33 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 34 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 35 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 36 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 37 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 38 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 |  |
| 39 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 40 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 41 | Sangat Mudah | 4 | Cukup Mudah | 2 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 42 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 43 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 44 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 45 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 |  |
| 46 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 47 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 48 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 49 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 50 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 51 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Cukup Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Cukup Baik | 4 |  |
| 52 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 53 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
|  | **JUMLAH NILAI** | 186 |  | 185 |  | 180 |  | 196 |  | 187 |  | 179 |  | 182 |  | 158 |  | 189 |  |
|  | **NRR UNSUR** | 3.509 |  | 3.491 |  | 3.396 |  | 3.698 |  | 3.528 |  | 3.377 |  | 3.434 |  | 2.981 |  | 3.566 |  |
|  | **NRR TERTIMBANG/UNSUR** | 0.386 |  | 0.384 |  | 0.374 |  | 0.407 |  | 0.388 |  | 0.372 |  | 0.378 |  | 0.328 |  | 0.392 | **3.408** |
|  | **IKM BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DISKOMINFOSTANDI** | | | | | | | | | | | | | | | | | | **85.198** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Keterangan :

\*)

\*\*)

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

- NRR = Nilai rata-rata NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR PELAYANAN** | | **NILAI RATA-RATA**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **IKM UNIT PELAYANAN :** | | | **85.20** | | | **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 |  |  | |
| U1 | Persyaratan |  | 3.509 |
| U2 | Prosedur |  | 3.491 |
| U3 | Waktu pelayanan |  | 3.396 |
| U4 | Biaya/ tarif |  | 3.698 |
| U5 | Produk layanan |  | 3.528 |
| U6 | Kompetensi pelaksana |  | 3.377 |
| U7 | Perilaku pelaksana |  | 3.434 |
| U8 | Sarana dan Prasarana |  | 2.981 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | | 3.566 |

1. **Bidang Pengelolan Informasi Publik (Liputan Kegiatan)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Pertanyaan 1** | **Nilai** | **Pertanyaan 2** | **Nilai** | **Pertanyaan 3** | **Nilai** | **Pertanyaan 4** | **Nilai** | **Pertanyaan 5** | **Nilai** | **Pertanyaan 6** | **Nilai** | **Pertanyaan 7** | **Nilai** | **Pertanyaan 8** | **Nilai** | **Pertanyaan 9** | **Nilai** |  |
| 1 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 |  |
| 2 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 4 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 5 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 6 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 7 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Cukup Baik | 2 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 8 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 9 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 10 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 11 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 12 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 13 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Cukup | 2 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 14 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 2 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 15 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 16 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 17 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 18 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 19 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 20 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 21 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 22 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 23 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Cukup Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 24 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 25 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 26 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 27 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 28 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 29 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 30 | Mudah | 3 | Sangat Mudah | 4 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 31 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 32 | Sangat Mudah | 4 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 33 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 34 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 35 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 36 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 37 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 38 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 39 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 40 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 41 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Mudah | 4 | Sangat Cepat | 4 | Sangat Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 42 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 43 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 44 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Cukup Baik | 4 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Sangat Baik | 4 |  |
| 45 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 46 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Sangat Cepat | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
| 47 | Mudah | 3 | Mudah | 3 | Cepat | 3 | Sangat Baik | 4 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 | Baik | 3 |  |
|  | **JUMLAH NILAI** | 165 |  | 163 |  | 163 |  | 172 |  | 165 |  | 159 |  | 162 |  | 140 |  | 164 |  |
|  | **NRR UNSUR** | 3.511 |  | 3.468 |  | 3.468 |  | 3.660 |  | 3.511 |  | 3.383 |  | 3.447 |  | 2.979 |  | 3.489 |  |
|  | **NRR TERTIMBANG/UNSUR** | 0.386 |  | 0.381 |  | 0.381 |  | 0.403 |  | 0.386 |  | 0.372 |  | 0.379 |  | 0.328 |  | 0.384 | **3.401** |
|  | **IKM BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DISKOMINFOSTANDI** | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85.016 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Keterangan :

\*)

\*\*)

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

- NRR = Nilai rata-rata NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **UNSUR PELAYANAN** | | **NILAI RATA-RATA**   |  |  | | --- | --- | | **IKM UNIT PELAYANAN :** | **85.02** |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **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 | |
| U1 | Persyaratan |  | 3.511 |
| U2 | Prosedur |  | 3.468 |
| U3 | Waktu pelayanan |  | 3.468 |
| U4 | Biaya/ tarif |  | 3.660 |
| U5 | Produk layanan |  | 3.511 |
| U6 | Kompetensi pelaksana |  | 3.383 |
| U7 | Perilaku pelaksana |  | 3.447 |
| U8 | Sarana dan Prasarana |  | 2.979 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | | 3.489 |

* **IKM UNIT PELAYANAN :**

1. Bidang Statistik dan Persandian (Fasilitasi Sertifikat Elektronik) sebesar **80,30**
2. Bidang Statistik dan Persandian (Data Statistik Sektoral) sebesar **80,99**
3. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (Penyediaan Wi-fi bekasikotapatriot Gratis di ruang Publik) sebesar **79,46**
4. Bidang Pengelolan Informasi Publik (Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR) sebesar **84,76**
5. Bidang Pengelolan Informasi Publik (Publikasi informasi Web/akun medsos) sebesar **85,20**
6. Bidang Pengelolan Informasi Publik (Liputan Kegiatan) sebesar **85,02**

**Rata-Rata IKM Pelayanan Diskominfostandi Tahun 2021 adalah**

**=** (**80,30 + 80,99 + 79,46+84,76+85,20+85,02) x 100%**

**6**

**= 82,62 (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

**3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Diskominfostandi Kota Bekasi dilaksanakan selama 8 (delapan) hari yaitu tanggal 2-8 Juni 2021.

**3.4 Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pengolahan data survei dilakukan menggunakan pengukuran skala Likert, dengan rumus seperti berikut :

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

**BAB IV**

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**4.1 Profil Responden**

Profil responden dalam penyelenggaraan layanan di lingkiup Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi dibagi berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan rincian sebagai berikut :

1. **Jenis Layanan Fasilitasi Sertifikat Elektronik**

Responden pada layanan ini dibagi berdasarkan:

1. Usia 21-57 tahun;
2. Jenis kelamin, terdiri dari 50% laki-laki dan 50% perempuan;
3. Pendidikan, terdiri dari 3% S3, 30% S2, 50% S1, dan 17% SMA;
4. Pekerjaan, terdiri dari 7% wiraswasta, 60% PNS/TNI/POLRI, 3% mahasiswa, dan 30% pegawai swasta.
5. **Jenis Layanan Data Sektoral**

Responden pada layanan ini dibagi berdasarkan:

1. Usia 21-57 tahun;
2. Jenis kelamin, terdiri dari 45% laki-laki dan 55% perempuan;
3. Pendidikan, terdiri dari 3% S3, 28% S2, 58% S1, dan 13% SMA;
4. Pekerjaan, terdiri dari 5% wiraswasta, 58% PNS/TNI/POLRI, 3% mahasiswa, dan 35% lainnya.
5. **Jenis Layanan Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di ruang Publik**

Responden pada layanan ini dibagi berdasarkan:

1. Usia 21-56 tahun;
2. Jenis kelamin, terdiri dari 68% laki-laki dan 32% perempuan;
3. Pendidikan, terdiri dari 2% S3, 11% S2, 62% S1, dan 26% SMA;
4. Pekerjaan, terdiri dari 26% wiraswasta, 30% PNS, 21% pelajar/mahasiswa, dan 23% lainnya.
5. **Jenis Layanan Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR**

Responden pada layanan ini dibagi berdasarkan:

1. Usia 11-57 tahun;
2. Jenis kelamin, terdiri dari 71% laki-laki, 29% perempuan;
3. Pendidikan, terdiri dari 2% S3, 10% S2, 63% S1, dan 25% SMA;
4. Pekerjaan, terdiri dari 20% wiraswasta, 35% PNS, 14% pelajar/mahasiswa, dan 31% lainnya.
5. **Jenis Layanan Publikasi informasi Web/akun medsos**

Responden pada layanan ini dibagi berdasarkan:

1. Usia 21-57 tahun;
2. Jenis kelamin, terdiri dari 68% laki-laki dan 32% perempuan;
3. Pendidikan, terdiri dari 2% S3, 9% S2, 60% S1, dan 28% SMA;
4. Pekerjaan, terdiri dari 28% wiraswasta, 38% PNS, 11% pelajar/mahasiswa, dan 21% lainnya.
5. **Jenis Layanan Liputan Kegiatan**

Responden pada layanan ini dibagi berdasarkan:

1. Usia 21-57 tahun;
2. Jenis kelamin, terdiri dari 72% laki-laki dan 28% perempuan;
3. Pendidikan, terdiri dari 13% S2, 57% S1, 4% D3, dan 26% SMA;
4. Pekerjaan, terdiri dari 32% wiraswasta, 36% PNS, 9% pelajar/mahasiswa, dan 23% lainnya.

**4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada seluruh jenis layanan di lingkup Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi adalah sebagai berikut :

**TABEL 4.2.1**

**NILAI MUTU DAN PELAYANAN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **JENIS PELAYANAN** | **NILAI IKM** | **MUTU PELAYANAN** |
| 1 | Layanan Fasilitasi Sertifikat Elektronik | 80,30 | Baik |
| 2 | Layanan Data Sektoral | 80,99 | Baik |
| 3 | Layanan Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di ruang Publik | 79,46 | Baik |
| 4 | Layanan Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR | 84,76 | Baik |
| 5 | Layanan Publikasi Informasi Web/ Akun Medsos | 85,20 | Baik |
| 6 | Layanan Liputan Kegiatan | 85,02 | Baik |
| **RATA-RATA TOTAL** | | **82,62** | **Baik** |

Adapun analisis atas hasil SKM pada masing-masing layanan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Layanan Fasilitasi Sertifikat Elektronik**

**TABEL 4.2.2**

**LAYANAN FASILITASI SERTIFIKAT ELEKTRONIK**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI UNIT IKM** | **NO UNSUR** | **UNSUR PELAYANAN** | **NILAI RATA-RATA** | **NILAI RATA-RATA TERTIMBANG** |
| 80,30 | U1 | Persyaratan | 3,233 | 0,356 |
| U2 | Prosedur | 3,133 | 0,345 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 2,767 | 0,304 |
| U4 | BIaya/Tarif | 3,800 | 0,418 |
| U5 | Produk Layanan | 3,300 | 0,363 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,133 | 0,345 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,467 | 0,381 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,067 | 0,337 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,300 | 0,363 |
| **Jumlah** | | **29,200** | **3,212** |

Dari table 4.2.2 di atas, untuk Layanan Fasilitasi Sertifikat Elektronik memiliki nilai 3,212 x 25 = 80,300 dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Layanan Fasilitasi Sertifikat Elektronik terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur waktu pelayanan yang memiliki nilai rata-rata 2,767. Hal ini dikarenakan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian hanya memfasilitasi untuk pelaksanaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dari pejabat struktural se-Kota Bekasi, namun respon dari beberapa pejabat kurang cepat karena kegiatan di masing-masing OPD. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang pelayanan berupa mengingatkan dan menjadwalkan kembali kepada OPD terkait yang pejabat strukturalnya belum melaksanakan TTE.

1. **Layanan Data Sektoral**

**TABEL 4.2.3**

**LAYANAN DATA SEKTORAL**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI UNIT IKM** | **NO UNSUR** | **UNSUR PELAYANAN** | **NILAI RATA-RATA** | **NILAI RATA-RATA TERTIMBANG** |
| 80,99 | U1 | Persyaratan | 3,300 | 0,363 |
| U2 | Prosedur | 3,100 | 0,341 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 2,800 | 0,308 |
| U4 | BIaya/Tarif | 3,850 | 0,424 |
| U5 | Produk Layanan | 3,375 | 0,371 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,200 | 0,352 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,350 | 0,369 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,175 | 0,349 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,300 | 0,363 |
| **Jumlah** | | **29,450** | **3,240** |

Dari table 4.2.3 di atas, untuk Layanan Data Sektoral memiliki nilai 3,240 x 25 = 80,99 dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Layanan Data Sektoral terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur waktu pelayanan yang memiliki nilai rata-rata 2,800. Hal ini dikarenakan ketersediaan data dan pengolahan data perangkat daerah belum maksimal. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang pelayanan dengan cara meningkatkan koordinasi dalam pengumpulan data dengan perangkat daerah dan dilakukan peningkatan kompetensi aparatur dalam pengolahan data.

1. **Layanan Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di Ruang Publik**

**TABEL 4.2.4**

**LAYANAN PENYEDIAAN WI-FI *BEKASIKOTAPATRIOT* GRATIS DI RUANG PUBLIK**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI UNIT IKM** | **NO UNSUR** | **UNSUR PELAYANAN** | **NILAI RATA-RATA** | **NILAI RATA-RATA TERTIMBANG** |
| 79,46 | U1 | Persyaratan | 3,085 | 0,399 |
| U2 | Prosedur | 3,128 | 0,344 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,043 | 0,335 |
| U4 | BIaya/Tarif | 3,936 | 0,433 |
| U5 | Produk Layanan | 3,106 | 0,342 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,319 | 0,365 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,085 | 0,339 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,106 | 0,342 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,085 | 0,399 |
| **Jumlah** | | **28,894** | **3,178** |

Dari table 4.2.4 di atas, untuk Layanan Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di Ruang Publik memiliki nilai 3,178 x 25 = 79,46 dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Layanan Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* Gratis di Ruang Publik terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur waktu pelayanan yang memiliki nilai rata-rata 3,043. Hal ini disebabkan oleh jumlah personil pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian yang menangani jaringan internet sangat terbatas sedangkan titik wifi yang ada sangat banyak. Sehingga apabila terjadi gangguan di beberapa titik secara bersamaan maka harus menunggu untuk diperbaiki. Untuk itu, diperlukan peningkatan dalam bidang pelayanan berupa penambahan personil yang kompeten dalam bidang jaringan internet.

1. **Layanan Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR**

**TABEL 4.2.5**

**LAYANAN PENGADUAN CALL CENTER 1500444/SP4N LAPOR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI UNIT IKM** | **NO UNSUR** | **UNSUR PELAYANAN** | **NILAI RATA-RATA** | **NILAI RATA-RATA TERTIMBANG** |
| 84,76 | U1 | Persyaratan | 3,471 | 0,382 |
| U2 | Prosedur | 3,490 | 0,384 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,373 | 0,371 |
| U4 | BIaya/Tarif | 3,686 | 0,405 |
| U5 | Produk Layanan | 3,529 | 0,388 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,294 | 0,362 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,412 | 0,375 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,020 | 0,332 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,549 | 0,390 |
| **Jumlah** | | **30,824** | **3,391** |

Dari table 4.2.5 di atas, untuk Layanan Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR memiliki nilai 3,391 x 25 = 84,76 dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Layanan Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 3,020. Hal ini dikarenakan aplikasi layanan pengaduan Call Center/SP4N LAPOR pernah beberapa kali mengalami gangguan sehingga menyebabkan layanan pengaduan terganggu. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang pelayanan berupa meningkatkan koordinasi dengan pihak ketiga sebagai penyedia aplikasi untuk melakukan pengembangan aplikasi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

1. **Layanan Publikasi Informasi Web/ Akun Medsos**

**TABEL 4.2.6**

**LAYANAN PUBLIKASI INFORMASI WEB/ AKUN MEDSOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI UNIT IKM** | **NO UNSUR** | **UNSUR PELAYANAN** | **NILAI RATA-RATA** | **NILAI RATA-RATA TERTIMBANG** |
| 85,20 | U1 | Persyaratan | 3,509 | 0,386 |
| U2 | Prosedur | 3,491 | 0,384 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,396 | 0,374 |
| U4 | BIaya/Tarif | 3,698 | 0,407 |
| U5 | Produk Layanan | 3,528 | 0,388 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,377 | 0,372 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,434 | 0,378 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,981 | 0,328 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,566 | 0,392 |
| **Jumlah** | | **30,981** | **3,408** |

Dari table 4.2.6 di atas, untuk Layanan Publikasi Informasi Web/ Akun Medsos memiliki nilai 3,408 x 25 = 85,20 dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Layanan Publikasi Informasi Web/ Akun Medsos terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 2,981. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang ada belum memadai dan baru dapat dilakukan usulan pengadaan sarana dan prasarana baru di tahun depan. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang pelayanan berupa pengadaan sarana dan prasarana yang spesifikasinya disesuaikan dengan kondisi terkini.

1. **Layanan Liputan Kegiatan**

**TABEL 4.2.7**

**LAYANAN LIPUTAN KEGIATAN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NILAI UNIT IKM** | **NO UNSUR** | **UNSUR PELAYANAN** | **NILAI RATA-RATA** | **NILAI RATA-RATA TERTIMBANG** |
| 85,02 | U1 | Persyaratan | 3,511 | 0,386 |
| U2 | Prosedur | 3,468 | 0,381 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,468 | 0,381 |
| U4 | BIaya/Tarif | 3,660 | 0,403 |
| U5 | Produk Layanan | 3,511 | 0,386 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,383 | 0,372 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,447 | 0,379 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2,979 | 0,328 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,489 | 0,384 |
| **Jumlah** | | **30,915** | **3,401** |

Dari table 4.2.4 di atas, untuk Layanan Liputan Kegiatan memiliki nilai 3,401 x 25 = 85,02 dengan mutu pelayanan B dan unit pelayanan Baik.

Pada Layanan Liputan Kegiatan terdapat satu unsur pelayanan yang nilai rata-ratanya terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu unsur sarana dan prasarana yang memiliki nilai rata-rata 2,979. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang ada belum memadai dan baru dapat dilakukan pengadaan sarana dan prasarana baru di triwulan ketiga. Untuk itu, diperlukan perbaikan dalam bidang pelayanan berupa pengadaan sarana dan prasarana yang spesifikasinya disesuaikan dengan kondisi terkini.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

* 1. **Kesimpulan**

Dari pengukuran kepuasan masyarakat yang di dapat, maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut :

1. Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat tentang Pelayanan Diskominfostandi adalah

* Pada layanan Fasilitasi Sertifikat Elektronik di Bidang Statistik dan Persandian Data Statistik Sektoral mendapat nilai sebesar **80,30** dengan predikat **BAIK.**
* Pada layanan Data Statistik Sektoral di Bidang Statistik dan Persandian mendapat nilai sebesar **80,99** dengan predikat **BAIK.**
* Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan layanan Penyediaan Wi-fi *bekasikotapatriot* gratis di ruang Publik mempunyai nilai sebesar **79,46** dengan predikat **BAIK.**
* Layanan Pengaduan Call Center 1500444/SP4N LAPOR pada Bidang Pengelolan Informasi Publik mendapat nilai sebesar **84,76** dengan predikat  **BAIK.**
* Layanan Publikasi informasi Web/akun medsos pada Bidang Pengelolan Informasi Publik mempunyai nilai sebesar **85,20** dengan predikat  **BAIK.**
* Layanan Liputan Kegiatan pada Bidang Pengelolan Informasi Publik memiliki nilai sebesar **85,02** dengan predikat  **BAIK.**

1. Nilai rata-rata IKM Diskominfostandi Tahun 2021 adalah **82,62** dengan predikat **BAIK.**
2. Secara umum masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Diskominfostandi. Akan tetapi kedepan tetap perlu adanya peningkatan dari sisi mutu masing-masing unsur pelayanan tersebut.
   1. **Rekomendasi**

Dari pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat terdapat beberapa hal disarankan :

1. Dari hasil survey ini pelayanan di Diskominfostandi sudah baik, tapi Diskominfostandi masih perlu untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dari berbagai aspek.
2. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini harus di lakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi internal masing-masing bidang khususnya dan dinas pada umumnya.
3. Kedepannya pelayanan terhadap penyediaan wi-fi *bekasikotapatriot* gratis di ruang publik akan lebih dimaksimalkan.
4. Kedepannya pelayanan pada Bidang Standi tentang fasilitasi sertifikat elektronik dan data statistik sektoral akan lebih ditingkatkan sesuai dengan Standar Operasinal Prosedur yang telah dibuat.
5. Sarana dan prasarana untuk mendukung pelayan pengaduan call center/SP4N LAPOR, Publikasi Informasi web/akun medsos dan liputan kegiatan agar lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN,**

**Drs. HUDI WIJAYANTO, M.Si**

**Pembina Utama Muda**

**NIP. 196901211990071001**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**