

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KOTA BEKASI
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
2. Kuesioner	
3. Hasil Olah Data SKM	
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi adalah tim yang sesuai dengan bidang yang memberikan pelayanan Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (google form) dan aplikasi Sisukma yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi penerima layanan pada waktu jam layanan dilaksanakan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan secara online di aplikasi Sisukma. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juni-Oktober 2023	104
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	10

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 522 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE		
1	JENIS KELAMIN	LAKI	279	53.4%		
		PEREMPUAN	243	46.6%		
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0%		
		SLTP	8	2%		
		SLTA	168	32%		
		DI	27	5%		
		DIII	148	28%		
		SI	167	32%		
		S2	3	1%		
		S3	0	0%		
		3	PEKERJAAN	PNS	15	3%
				TNI	1	0%
SWASTA	292			56%		
WIRUSAHA	13			2%		
PELAJAR/ MAHASISWA	74			14%		
LAINNYA	127			24%		
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN DATA STATISTIK SEKTORAL	22	4%		
		PELAYANAN FASILITASI TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE)	5	1%		
		PELAYANAN LIPUTAN KEGIATAN, VIDEO LIPUTAN DAN RELEASE MEDIA	12	2%		

		PELAYANAN PEMASANGAN TITIK WIFI bekasikotapatriot DI RUANG PUBLIK	50	10%
		PELAYANAN PEMBUATAN INFOGRAFIS/ VIDEOGRAFIS KONTEN PUBLIKASI	199	38%
		PELAYANAN PENGADUAN CALL CENTER 1500444	226	43%
		PELAYANAN PERBAIKAN TITIK WIFI bekasikotapatriot DI RUANG PUBLIK	8	2%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM per jenis pelayanan dan unit layanan dilakukan dengan menggunakan aplikasi Sisukma Kota Bekasi dan diperoleh hasil nilai IKM per unsur dan nilai IKM jenis layanan sebagai berikut :

NILAI IKM PER JENIS LAYANAN

1) PELAYANAN DATA STATISTIK SEKTORAL

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/ NRR	3.364	3.318	3.273	3.409	3.409	3.318	3.273	3.318	3.727
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Jenis Layanan	84,48 (B atau Baik)								

- Nilai terendah : U2 (Prosedur), U3 (Waktu Penyelesaian), U7 (Perilaku pelaksana) dan U8 (Sarana Prasarana).
- Nilai tertinggi : U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan), U4 (Biaya/tarif) dan U5 (Produk layanan).

2) PELAYANAN FASILITASI TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/ NRR	3.200	3.200	3.200	3.400	3.400	3.200	3.200	3,000	3.400
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	C	B
IKM JenisLayanan	81,10 (B atau Baik)								

- Nilai terendah : U1 (Persyaratan), U2 (Prosedur) dan U8 (Sarana Prasarana).
- Nilai tertinggi : U4 (Biaya), U5 (Produk layanan) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan).

3) PELAYANAN LIPUTAN KEGIATAN VIDEO LIPUTAN DAN RELEASE MEDIA

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/ NRR	3.833	3.667	3.333	3.583	3.583	3.500	3.500	3.667	3.833
Kategori	A	A	B	A	A	B	B	A	A
IKM Jenis Layanan	90,28 (A atau Sangat Baik)								

- Nilai terendah : U3 (Waktu Penyelesaian), U6 (Kompetensi pelaksana) dan U7 (Perilaku pelaksana).
- Nilai tertinggi : U1 (Persyaratan), U2 (Prosedur), U8 (Sarana Prasarana) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan).

4) PELAYANAN PEMASANGAN TITIK WIFI BEKASIKOTAPATRIOT DI RUANG PUBLIK

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/ NRR	3.640	3.640	3.680	3.880	3.880	3.880	3.880	3.900	4.000
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Jenis Layanan	95,50 (A atau Sangat Baik)								

- a. Nilai terendah : U1 (Persyaratan), U2 (Prosedur), dan U3 (Waktu Penyelesaian).
- b. Nilai tertinggi : U8 (Sarana Prasarana) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan).

5) PELAYANAN PEMBUATAN INFOGRAFIS/VIDEOGRAFIS KONTEN PUBLIKASI

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/ NRR	3.754	3.683	3.719	3.749	3.749	3.482	3.492	3.513	3.995
Kategori	A	A	A	A	A	B	B	B	A
IKM Jenis Layanan	92,05 (A atau Sangat Baik)								

- a. Nilai terendah : U6 (Kompetensi pelaksana), U7 (Perilaku Pelaksana) dan U8 (Sarana Prasarana).
- b. Nilai tertinggi : U1 (Persyaratan), U4 (Biaya), U5 (Produk), dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan).

6) PELAYANAN PENGADUAN CALL CENTER 1500444

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/ NRR	3.553	3.553	3.553	3.540	3.540	3.686	3.845	3.712	3.982
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Jenis Layanan	91,58 (A atau Sangat Baik)								

- Nilai terendah : U4 (Biaya) dan U5 (Produk).
- Nilai tertinggi : U7 (Perilaku Pelaksana), U8 (Sarana Prasarana) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan).

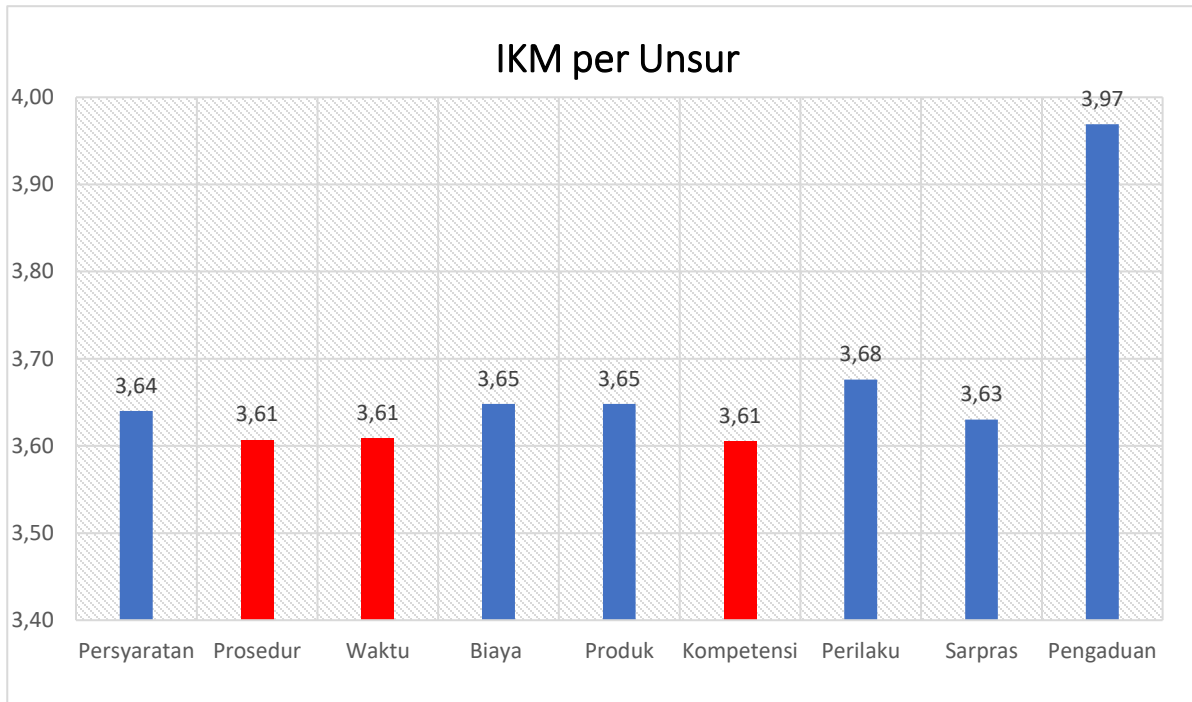
7) PELAYANAN PERBAIKAN TITIK WIFI BEKASIKOTAPATRIOT DI RUANG PUBLIK

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur/ NRR	4.000	4.000	3.625	3.625	3.625	3.875	3.875	3.750	4.000
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Jenis Layanan	95,48 (A atau Sangat Baik)								

- Nilai terendah : U3 (Waktu Penyelesaian), U4 (Biaya) dan U5 (Produk).
- Nilai tertinggi : U1 (Persyaratan), U2 (Prosedur) dan U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan).

Dari nilai IKM pada 8 (delapan) jenis pelayanan yang dimohonkan oleh pengguna layanan, maka dapat disimpulkan nilai IKM per unsur unit layanan sebagaimana berikut :

GRAFIK NILAI SKM PER UNSUR



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dari 8 (delapan) jenis layanan yang dimohonkan pada Semester 2 Tahun 2023 diperoleh nilai IKM Semester 2 Tahun 2023 dengan nilai sebesar **91,75 dengan Kategori A (Sangat Baik)**, dimana terdapat kenaikan nilai sebesar 4,12 dari nilai IKM Semester 1 Tahun 2023 yaitu sebesar 87,63.
2. Tiga unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Kompetensi Pelaksana (U6) mendapatkan nilai 3,605 sebagai nilai terendah pertama. Selanjutnya Prosedur (U2) yang mendapatkan nilai 3,607 adalah nilai terendah kedua dan Waktu Penyelesaian (U3) mendapatkan nilai 3,609 sebagai nilai terendah ketiga.
3. Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,969 sebagai nilai tertinggi, Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai 3,676 dan Biaya/Tarif (U4) serta Produk (U5) mendapatkan nilai yang sama yaitu sebesar 3,648.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Gratis telepon kalau bisa”.
- “Sediakan layanan konsultasi bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan terkait teknologi informasi”.
- “Aktifkan saluran media sosial resmi untuk diseminasi informasi secara real-time”.
- “Ditambahkan titik wifi sesuai permintaan warga, kami siap menyediakan sarana penunjangnya”.
- “Fast respon”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pelayanan lebih ditingkatkan lagi inovatif dan efektif.
- Agar ditingkatkan kembali kestabilan koneksi (terkadang masih tidak terkoneksi internet).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

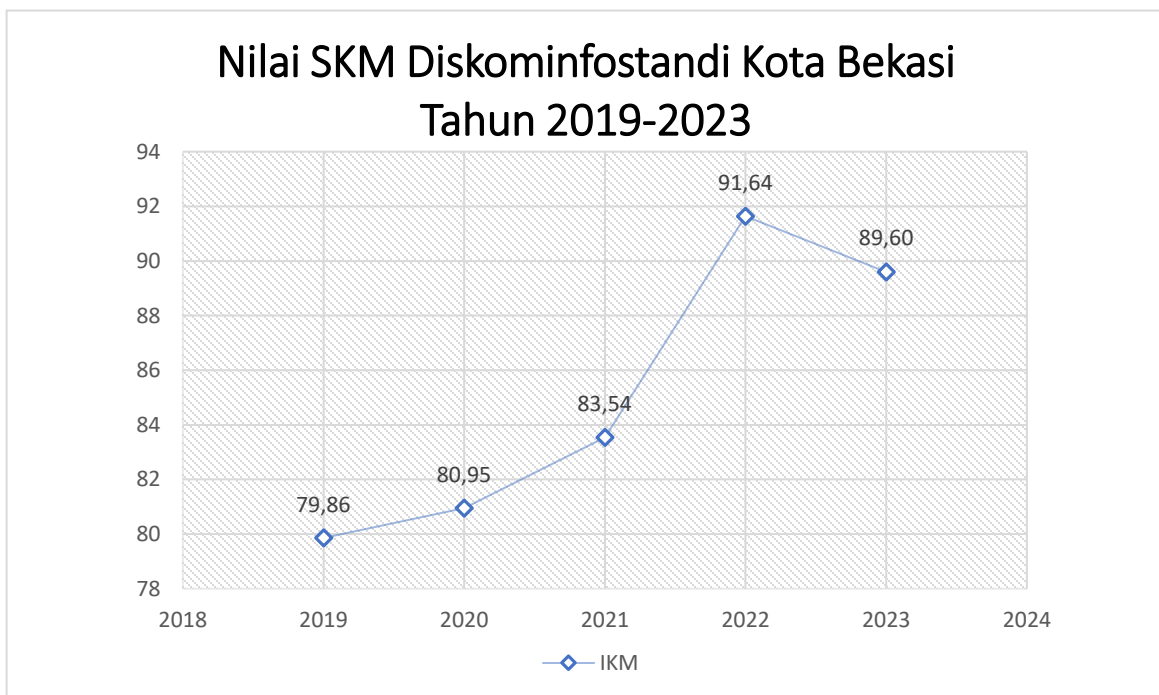
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 November 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan.	√	√	√	√	Semua Bidang
		Sosialisasi kepada pengguna layanan terkait tahapan prosedur.					Semua Bidang
2	Waktu Penyelesaian	Percepatan proses waktu pelayanan.	√	√	√	√	Semua Bidang
		Sosialisasi kepada pengguna layanan meliputi proses verifikasi permohonan dan prosedur pelayanan yang dilaksanakan.					Semua Bidang
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> .	√	√	√	√	Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai IKM tahunan sebesar 2,04. Hal ini disebabkan oleh penurunan nilai IKM pada semester 1 yang cukup signifikan sehingga memberikan pengaruh pada nilai IKM tahun 2023 meskipun di semester 2 telah dilakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga Oktober 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM semester 2 sebesar 91,75 dan nilai IKM Tahunan sebesar 89,69. Dengan demikian, nilai SKM Diskominfostandi Kota Bekasi menunjukkan adanya sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta kompetensi pelaksana.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,969 dari unsur layanan, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,676 dan Biaya serta Produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,648.

Kota Bekasi, November 2023

**Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian,**



Drs. HUDI WIJAYANTO, M.Si

NIP. 19690121 199007 1 001

LAMPIRAN

- 1. SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Diskominfostandi Kota Bekasi.**

2. Kuesioner

Nama	Nama	Tanggal Isi	2023-11-27
Jenis Kelamin	==	Usia	Usia
Pekerjaan	==	Pendidikan	==
Alamat	Alamat		
Lokasi Pelayanan	==		

No	Deskripsi	Jawaban			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya:	<input type="radio"/> Tidak Sesuai	<input type="radio"/> Kurang Sesuai	<input type="radio"/> Sesuai	<input type="radio"/> Sangat Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini:	<input type="radio"/> Tidak Mudah	<input type="radio"/> Kurang Mudah	<input type="radio"/> Mudah	<input type="radio"/> Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan:	<input type="radio"/> Tidak Cepat	<input type="radio"/> Kurang Cepat	<input type="radio"/> Cepat	<input type="radio"/> Sangat Cepat
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian Biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/> Tidak sesuai	<input type="radio"/> kurang sesuai	<input type="radio"/> sesuai	<input type="radio"/> sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan:	<input type="radio"/> Tidak Sesuai	<input type="radio"/> Kurang Sesuai	<input type="radio"/> Sesuai	<input type="radio"/> Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan:	<input type="radio"/> Tidak Kompeten	<input type="radio"/> Kurang Kompeten	<input type="radio"/> Kompeten	<input type="radio"/> Sangat Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan:	<input type="radio"/> Tidak Sopan dan Ramah	<input type="radio"/> Kurang Sopan dan Ramah	<input type="radio"/> Sopan dan Ramah	<input type="radio"/> Sangat Sopan dan Ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana:	<input type="radio"/> Buruk	<input type="radio"/> Cukup	<input type="radio"/> Baik	<input type="radio"/> Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan:	<input type="radio"/> Tidak Ada	<input type="radio"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi	<input type="radio"/> Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	<input type="radio"/> Dikelola Dengan Baik

Saran Saran

3. Hasil Olah Data SKM

- Screenshot tabel pengolahan data untuk nilai IKM seluruh jenis layanan pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi

No	Instansi	Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Jumlah	Nilai	NRR	NRRT	JNRRT	SKM
1	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Pelayanan Data Statistik Sektoral	74	73	72	75	75	73	72	73	82	22	669	30.409	0.375	3.379	84.47
2	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Pelayanan Fasilitasi Tanda Tangan Elektronik (TTE)	16	16	16	17	17	16	16	15	17	5	146	29.200	0.360	3.244	81.10
3	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Pelayanan Liputan kegiatan Video Liputan dan Release Media	46	44	40	43	43	42	42	44	46	12	390	32.500	0.401	3.611	90.28
4	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Pelayanan Pemasangan Titik Wifi bekasikotapatriot di Ruang Publik	182	182	184	194	194	194	194	195	200	50	1719	34.380	0.424	3.820	95.50
5	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Pelayanan Pembuatan Infografis/Video grafis Konten Publikasi	747	733	740	746	746	693	695	699	795	199	6594	33.136	0.409	3.682	92.05
6	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Pelayanan Pengaduan Call Center 1500444	803	803	803	800	800	833	869	839	900	226	7450	32.965	0.407	3.663	91.57
7	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Pelayanan Perbaikan Titik Wifi bekasikotapatriot di Ruang Publik	32	32	29	29	29	31	31	30	32	8	275	34.375	0.424	3.819	95.47

- Tabel Nilai IKM Per Unsur pada seluruh jenis pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	ACTUAL MASYARAKAT	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	91,00	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,18	A
U3	Waktu Penyelesaian	90,23	A
U4	Biaya/Tarif	91,20	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,20	A
U6	Kompetensi Pelaksana	91,13	A
U7	Perilaku Pelaksana	91,90	A
U8	Sarana dan Prasarana	90,75	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,23	A

Note :

- Nilai Indeks Konversi dihitung dengan rumus Nilai Rata-Rata Unsur x 25
- Mutu ditentukan dari Nilai Indeks Konversi, sesuai tabel di bawah (sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 halaman 19) :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

