

2025

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

TRIWULAN 3

Dinas Komunikasi dan Informatika



diskominfo@banjarbarukota.go.id

diskominfo.banjarbarukota.go.id



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru Periode Juli-Agustus Tahun 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparat sipil negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru selaku penyedia layanan publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan Dinas Komunikasi dan Informatika serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparaturnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak. Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Banjarbaru.

Banjarbaru, 22 September 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru



Asep Saputra, S.Kom, MM
Pembina Tk.I
NIP 197709092006041006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... 1

DAFTAR ISI..... 2

DAFTAR TABEL.....3

DAFTAR GAMBAR.....4

DAFTAR LAMPIRAN v

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei..... 2

1.3 Maksud dan Tujuan.....2

1.4 Target dan Sasaran..... 3

1.5 Manfaat..... 3

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT4

2.1. Pelaksana SKM..... 4

2.2. Metode Pengumpulan Data.....4

2.3. Lokasi Pengumpulan Data..... 5

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....5

2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 7

3.1. Jumlah Responden..... 7

 a. Berdasarkan Jenis Kelamin..... 7

 b. Berdasarkan Pendidikan..... 7

 c. Berdasarkan Pekerjaan..... 8

 d. Berdasarkan Usia..... 9

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat..... 9

BAB IV ANALISIS HASIL SKM..... 12

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 12

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 13

4.3. Tren Nilai SKM..... 13

BAB V KESIMPULAN 16

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 2.2	Tabel Krejcie and Morgan.....	6
Tabel 3.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
Tabel 3.2.	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	8
Tabel 3.3.	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	9
Tabel 3.4.	Data Responden Berdasarkan Usia.....	9
Tabel 3.5.	Unsur Pelayanan.....	10
Tabel 4.1.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Berdasarkan Unsur Pelayanan Periode April-Juni 2025.....	12
Tabel 4.2.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kode QR Survei	4
Gambar 3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
Gambar 3.2 Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	8
Gambar 3.3 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	8
Gambar 3.4 Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	9
Gambar 3.5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Triwulan 2 Tahun 2025.....	11
Gambar 4.1 Grafik Perbandingan IKM Berdasarkan Tahun.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Kuisisioner dan Sample Pengisian Kuisisioner
- 2. Dokumentasi pelaksanaan SKM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berlakuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap penilaian kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4 Target dan Sasaran

Secara khusus sasaran yang ingin dicapai melalui Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Manfaat

Manfaat penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru, adalah untuk :

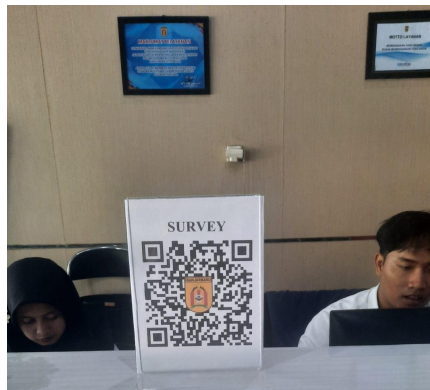
1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru melalui link <https://bit.ly/SKMDiskominfoBanjarbaru> dan QR yang dapat di scan di bagian lobi.



Gambar 2.1 Kode QR Survei

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner disebarkan kepada pengguna layanan secara langsung maupun daring. 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan 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.

Jenis pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Bajarbaru yang disurvei adalah :

- a. Layanan Internet SKPD
 - b. Layanan Permintaan Informasi dan Dokumentasi (PPID)
 - c. Fasilitas kegiatan (operator, liputan, dll)
 - d. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)
 - e. Layanan Perbaikan (*maintenance*) Sarana TI
 - f. Layanan Pemanfaatan Sertifikat Elektronik
 - g. Layanan Keamanan Informasi
 - h. Pembuatan aplikasi
 - i. Layanan Konsultasi
 - j. Layanan Data Statistik (Portal Satu Data)
 - k. Lainnya (diisi sendiri oleh responden)
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 pengumpulan data dilakukan pada lokasi unit pelayanan pada jam kerja dengan mengunduh jawaban hasil survei yang sudah terkumpul pada periode tertentu. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link survei atau kode QR survei yang dipindai menggunakan handphone penerima layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Banjarbaru triwulan 3 dilaksanakan pada bulan Juli-September 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat triwulan 3 memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2025
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2025

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 (triwulan 3), maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 80 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 66 orang.

Tabel 2.2 Tabel Krejcie and Morgan

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden

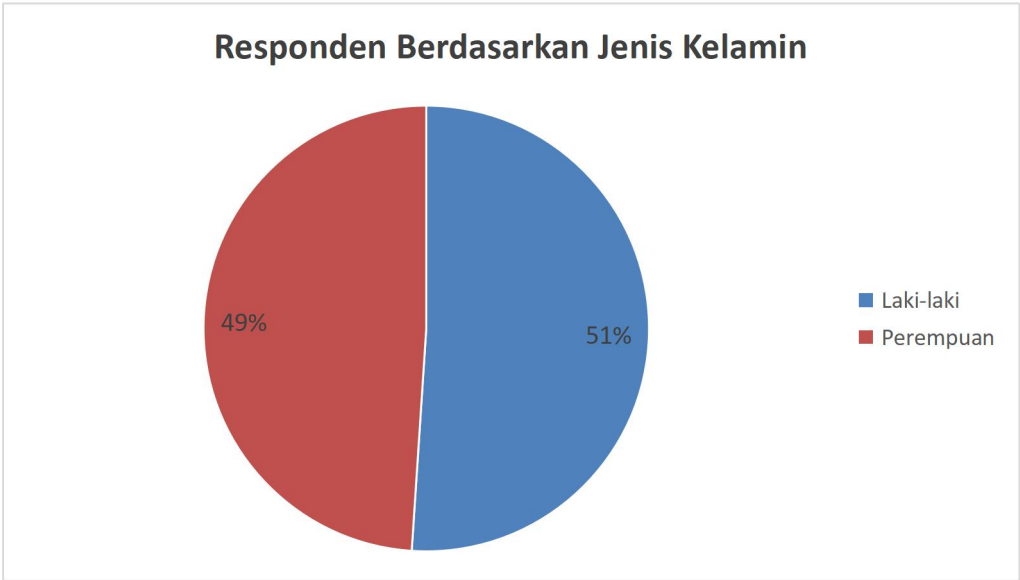
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada triwulan 3 tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 96 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki lebih banyak daripada responden perempuan, yakni responden laki-laki 48 orang (51%) dan responden perempuan 46 orang (49%). Data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	48
Perempuan	46



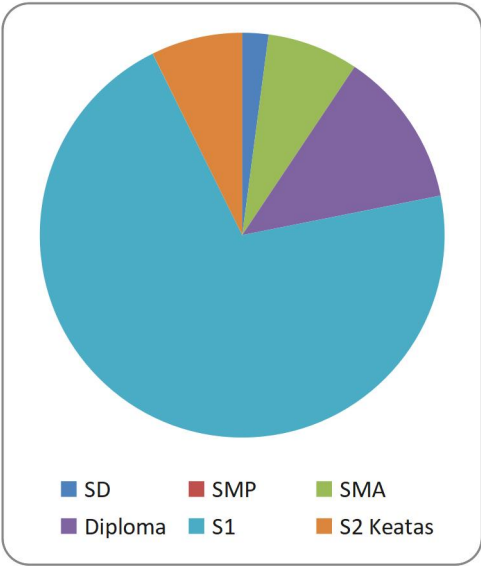
Gambar 3.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan Pendidikan, jumlah responden dengan tingkat pendidikan SD 2 orang (2,13%), SMA 7 orang (7,45%), Diploma 12 orang (12,77%), S1 66 orang (70,21%), dan S2 ke atas 7 orang (7,45%). Data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SD	2
SMP	0
SMA	7
Diploma	12
S1	68
S2 Keatas	7



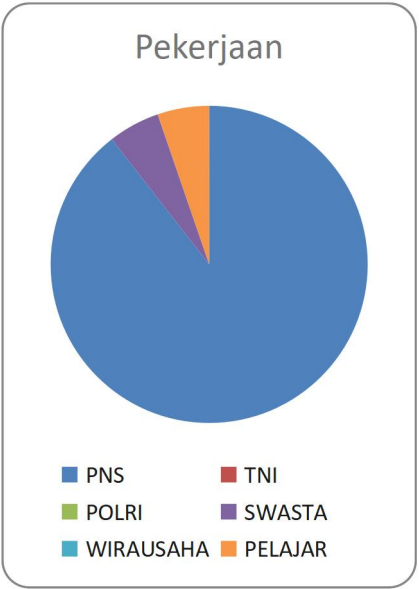
Gambar 3.2. Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

c. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Pekerjaan, jumlah responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 51 orang (53,13%), Swasta 3 orang (3,13%), pelajar 3 orang (3,13%)dan lainnya 39 orang (40,63%). Data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
PNS	51
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	3
WIRAUSAHA	0
PELAJAR	3
LAINNYA	39



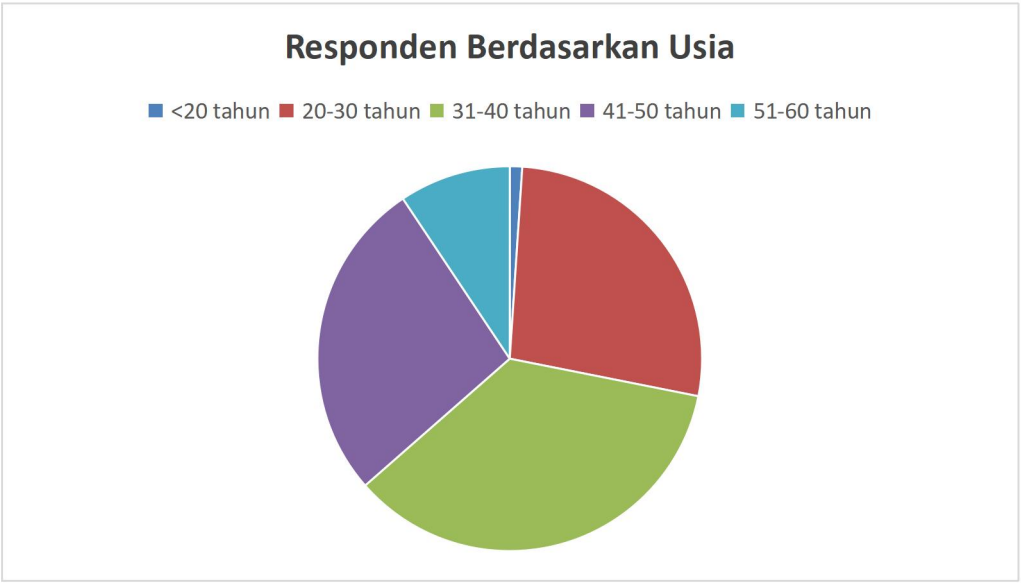
Gambar 3.3. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

d. Berdasarkan Usia

Berdasarkan Usia, jumlah responden di bawah usia 20 tahun sebanyak 1 orang (1,04%), usia 20-30 tahun sebanyak 26 orang (27,08%), usia 31-40 tahun sebanyak 34 orang (35,41%), usia 41-50 tahun sebanyak 26 orang (27,08%), usia 51-60 tahun sebanyak 9 orang (9,38%). Data responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
<20 tahun	1
20-30 tahun	26
31-40 tahun	34
41-50 tahun	26
51-60 tahun	9
>60 tahun	0



Gambar 3.4 Grafik Responden Berdasarkan Usia

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

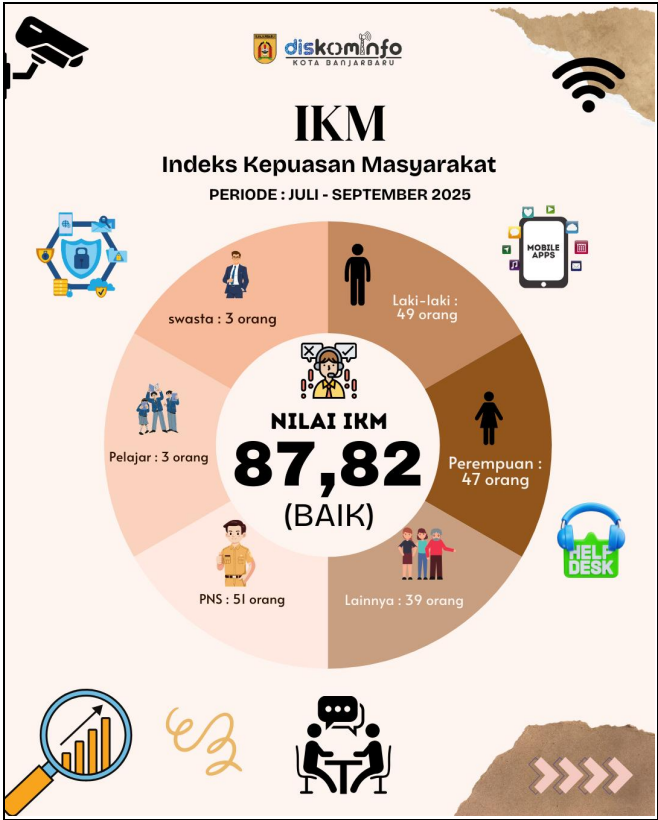
Tabel 3.5. Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
U2	kemudahan prosedur pelayananan di unit ini
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
U4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
U8	Kualitas sarana dan prasarana

U9	Tindak Lanjut penanganan pengaduan pengguna layanan
----	---

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru yang didasarkan pada indikator-indikator pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan masyarakat ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing-masing indikator/unsur pelayanan. Hasil survei triwulan 3 tahun 2025 dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3.5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Triwulan 3 Tahun 2025

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan survei didapatkan data bahwa IKM Dinas Komunikasi dan Informatika pada triwulan 3 tahun 2025 adalah 87,82 dengan kategori **Baik**. Untuk melihat hasil survei berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika
Berdasarkan Unsur Pelayanan Periode Juli-September 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,42
2	kemudahan prosedur pelayananan di unit ini	3,41
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,36
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	3,91
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,40
6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,41
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,44
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,41
9	Tindak Lanjut penanganan pengaduan pengguna layanan	3,88

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui, bahwa :

1. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (3,40), Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan (3,41), Kualitas sarana dan prasarana (3,41) serta kemudahan prosedur pelayanan (3,41) merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah.
2. Sedangkan unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (3,91), Tindak Lanjut penanganan pengaduan pengguna layanan (3,88), serta perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (3,44) merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- lebih maksimal dalam pelayanan (layanan internet)
- Bisa ditingkatkan lebih baik lagi (layanan PPID)
- Tingkatkan kecepatan dalam solusi pelayanan (layanan pemanfaatan sertifikat elektronik)
- Tetap melayani dengan sepenuh hati , dan semoga ke depannya bisa lebih baik dan maju untuk Diskominfo Banjarbaru (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Lebih maksimal lagi dalam melayani (layanan internet)
- Kuota internet yang sudah dibeli menjadi milik kustumer. sebaiknya jika tidak habis tetap bisa dipergunakan kustumer karena sudah dibayar (layanan internet).
- sejauh ini mulai membaik, sosialisasi sudah mulai sering dilakukan. Terimakasih (layanan maintenance)
- Peningkatan SDM (semua layanan)
- semua pelayanan dikelola dengan baik (layanan internet)
- Layanan aduan aplikasi LAPOR lebih baik lagi (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- sangat baik pelayanannya dan juga ramah (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Semoga pelayanan semakin maksimal dan prima (layanan PPID)
- Pelayanan yang sudah baik, supaya lebih di maksimalkan lagi (layanan internet)
- Semoga layanan internet semakin stabil (layanan internet)
- Terus tingkatkan layanan yang sudah semakin baik (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Mudah mudahan lebih bagus lagi dari tahun ke tahun menuju Banjarbaru Emas (layanan internet)
- Tingkatkan jaringan saja (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Semoga bisa jadi lebih baik lagi, agar memudahkan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Sudah sesuai semoga lebih baik lagi kedepannya (layanan internet)
- Semoga ke depan semakin baik lagi (layanan internet)
- Semoga semakin menjadi lebih baik (layanan pemanfaatan sertifikat elektronik)
- Lebih banyak data atau informasi yang disediakan (layanan statistik/portal satu data)
- Pertahankan dan Upgrade untuk layanannya (layanan internet)
- Tetap Semangat untuk admin data statistik sektoral (layanan statistik/portal satu data)
- saran perbaikan untuk server ppid agar dapat memperbaiki server supaya tidak ada gangguan (layanan PPID)
- Pelayanan yang ramah dan empatik, memberikan respons yang cepat dan tepat (layanan PPID)

- Lebih inovatif tapi ini sudah bagus (layanan konsultasi)
- Pertahankan pelayanan diskominfo (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Sebaiknya ada sosialisasi secara berkala tentang pelayanan (layanan internet)
- Pertahankan dan tingkatkan (layanan internet)
- Tingkatkan kinerja pelayanan agar lebih bagus lagi (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Saran saya harus di perbaiki lagi (layanan PPID)
- Semoga Diskominfo semakin maju (layanan pembuatan aplikasi)
- Lebih tingkatkan lagi (layanan konsultasi)
- terima kasih atas kerja keras dalam mengelola informasi dan komunikasi publik dengan efektif (layanan PPID)
- Sudah baik dan untuk lebih ditingkatkan lagi (layanan internet)
- Lanjutkan layanan pengelolaan yang ada (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Teruslah memberikan informasi yang independen dan berintegritas! (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Luar biasa (layanan internet)
- Kedepannya lebih baik lagi (layanan internet)
- Sudah cukup bagus. Pertahankan (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Sudah berjalan lebih baik dan cepat dalam respon (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Lebih banyak sosialisasi (layanan pengaduan SP4N-LAPOR!)
- Semoga layanan internet selalu lancar (Layanan pemanfaatan sertifikat elektronik)
- Sangat baik dalam menanggapi permasalahan (layanan internet)
- Sudah cukup baik, semoga kedepannya bisa sering diadakan pelatihan terkait layanannya saja (layanan PPID)
- Jaringan Internet Agar Lebih Baik Lagi Untuk menunjang pelayanan terimakasih (layanan maintenance)
- Jaringan Wifi kurang maksimal (layanan 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan),

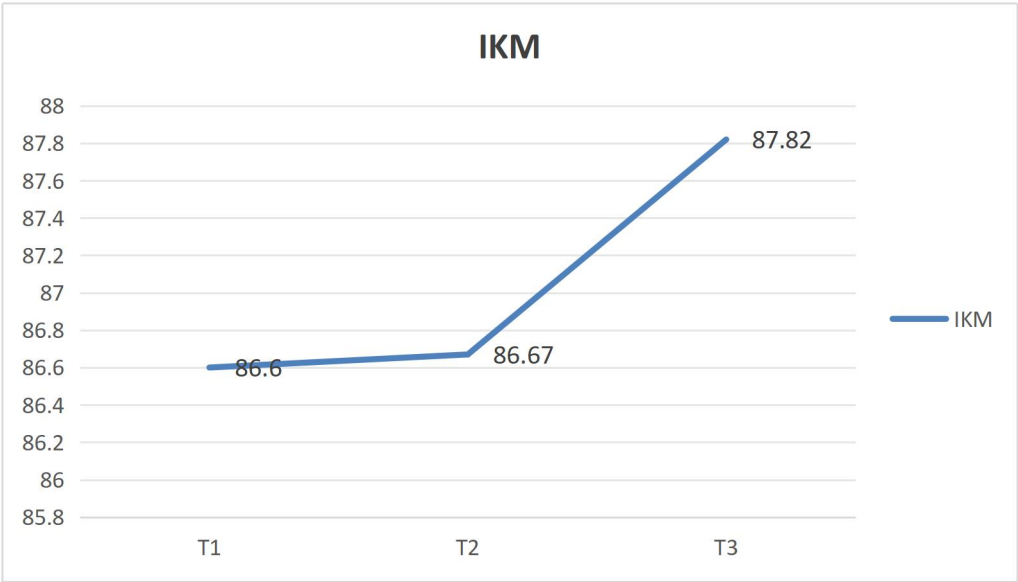
atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T I	T2	T3	T4	
1	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Review SOP dan Standar Pelayanan				√	Kasi jarkomdat
2	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Pelatihan				√	Semua bidang
3	kemudahan prosedur pelayanan	Review SOP dan Standar Pelayanan				√	Semua bidang
4	Kualitas sarana dan prasarana	Penambahan sarana dan prasarana untuk peningkatan pelayanan				√	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 dan Informatika Kota Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4.1 Grafik Perbandingan IKM Berdasarkan Triwulan

Berdasarkan grafik 4.1 dapat disimpulkan terdapat peningkatan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru bila dibandingkan dengan triwulan 2 Tahun 2025 (dari 86,67 menjadi 87,82).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan 3 Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. IKM Dinas Komunikasi dan Informatika pada triwulan 3 tahun 2025 adalah 87,82 (Baik) naik 1,15 poin dari triwulan 2 tahun 2025 dengan nilai IKM 86,67 (Baik).
2. Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru triwulan 3 Tahun 2025 adalah 3,51 yang secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik.
3. Unsur pelayanan terendah adalah Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (3,40).
4. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (3,91)

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru



Asep Saputra, S.Kom, MM

Pembina Tk.I

NIP 197709092006041006

Kuisisioner (<https://bit.ly/SKMDiskominfoBanjarbaru>)

Formulir Survey Kepuasan Masyarakat
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA BANJARBARU

ningsihtitiek676@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Responden (3 Huruf Terakhir NAMA ANDA) *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

Waktu Pelayanan *

☐ 08.00 sd 12.00

☐ 12.00 sd 17.00

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ DIPLOMA

☐ S1

☐ S2 Keatas

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ PELAJAR

☐ Yang lain: _____

Jenis Layanan *

☐ Layanan Internet

☐ Layanan Permintaan Informasi dan Dokumentasi (PPID)

☐ Fasilitasi Video Conference

☐ Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)

☐ Layanan Perbaikan (Maintenance) Sarana TI (Web, Jaringan, CCTV, Dll)

☐ Layanan Pemanfaatan Sertifikat Elektronik

☐ Layanan Keamanan Informasi

☐ Layanan Pembuatan Aplikasi

☐ Layanan Data Statistik (Portal Satu Data)

☐ Layanan Konsultasi

☐ Yang lain: _____

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan * jenis pelayanannya.

☐ 1. Tidak Sesuai

☐ 2. Kurang Sesuai

☐ 3. Sesuai

☐ 4. Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang *
kemudahan prosedur pelayanan di unit
ini

- ☐ 1. Tidak Mudah
- ☐ 2. Kurang Mudah
- ☐ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang *
kecepatan waktu dalam memberikan
pelayanan

- ☐ 1. Tidak Cepat
- ☐ 2. Kurang Cepat
- ☐ 3. Cepat
- ☐ 4. Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang *
kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan

- ☐ 1. Sangat Mahal
- ☐ 2. Cukup Mahal
- ☐ 3. Murah
- ☐ 4. Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang *
kesesuaian produk pelayanan antara yang
tercantum dalam standar pelayanan
dengan hasil yang diberikan

- ☐ 1. Tidak Sesuai
- ☐ 2. Kurang Sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang *
kompetensi/ kemampuan petugas dalam
pelayanan

- ☐ 1. Tidak Kompeten
- ☐ 2. Kurang Kompeten
- ☐ 3. Kompeten
- ☐ 4. Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara perilaku *
petugas dalam pelayanan terkait
kesopanan dan keramahan

- ☐ 1. Tidak Sopan/Tidak Ramah
- ☐ 2. Kurang Sopan/Kurang Ramah
- ☐ 3. Sopan/Ramah
- ☐ 4. Sangat Sopan/Sangat Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang *
kualitas sarana dan prasarana

☐ 1. Buruk

☐ 2. Cukup

☐ 3. Baik

☐ 4. Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang *
penanganan pengaduan pengguna
layanan

☐ 1. Tidak Ada

☐ 2. Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ 3. Berfungsi Kurang Maksimal

☐ 4. Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi: *

Jawaban Anda

Nomor Telepon / HP

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

