



LAPORAN SURVEY

2022

Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat
Terhadap Layanan Informasi Publik
Diskominfo Kab. Kotim
Tahun 2021



KAB. KOTAWARINGIN TIMUR

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dapat melaksanakan kegiatan Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2021 dengan baik. Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan Pelayanan Publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur.

Melalui hasil survey ini yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur khususnya Dinas Komunikasi Dan Informatika pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2021.

Sampit, 25 Maret 2022
Ditandatangani secara elektronik oleh :



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
1.3 Hasil yang ingin dicapai	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survey	5
2.2 Jumlah dan jenis responden	5
2.3 Langkah-langkah Pelaksanaan Survey	5
2.4 Prosedur Survey	8
BAB III ANALISIS HASIL SURVEY	10
3.1 Hasil Survey	10
3.2 Analisis Survey	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	17
4.1 Kesimpulan	17
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Oleh karena itu kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang- undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu kegiatan upaya peningkatan pelayanan publik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan survey kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat.

Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat

melakukan permohonan pelayanan publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur melakukan Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2021.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara 3686);
- b. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 56791);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4817),
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5248);

- g. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
- h. Peraturan menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaiuasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 517);
- i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Pembangunan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia. Tahun 2014 Namor 115);
- j. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pernbentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Tirnur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2016 Nomor 9, Tambahahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur nomor 235); sebagaimana telah diubah beberapa kati terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Tirnur Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2020 Nomor 2);
- k. Perafuran Bupati Kotawaringin Timur Nomor 20 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Rincian Tugas Pokok, Fungsi Serta Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Inforrnatika Kabupaten Kotawaringin Timur (Berita Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2019 Nomor 20).

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2021 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2021. Adapun tujuan pelaksanaan Survey yaitu : a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik; b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk

menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur sebagai penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur sehingga Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survey

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dilaksanakan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden penerima pelayanan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur. Dari kegiatan survey ini dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja dan pelayanan Publik sebagai motivasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kekurangan dari Pelayanan Publik Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Timur.

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Diskominfo Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2021 dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*).

2.2 Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 70 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

2.3 Langkah-langkah Pelaksanaan Survey

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dilaksanakan dengan langkah-langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut :

2.3.1 Tahapan Persiapan

- a. Berdasarkan rekomendasi BPS Kabupaten Kotawaringin Timur persiapan survey dijadwalkan dari tanggal 06 Oktober 2021 s/d 07 Oktober 2021.
- b. Menentukan objek survey dan menyampaikan rencana survey kepada BPS Kabupaten Kotawaringin Timur untuk diberikan rekomendasi survey statistik sektoral (FS3).

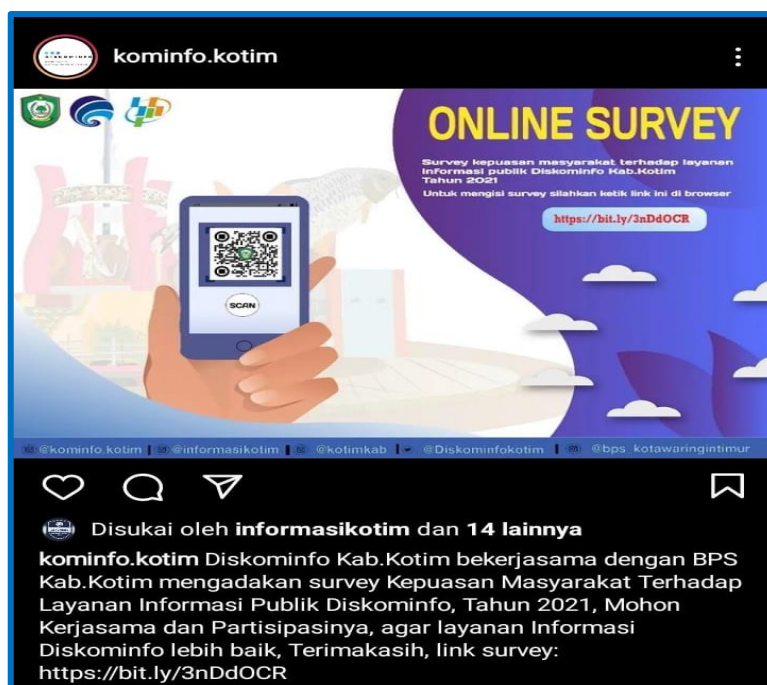
- c. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dan telah disetujui dan di rekomendasikan oleh BPS Kabupaten kotawaringin Timur.
- d. Merancang *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- e. Mentukan media survey yaitu menggunakan google form dan disebarluaskan melalui media sosial maupun melalui No.HP / Wa.

2.3.2 Tahap Pelaksanaan Lapangan

- a. Pelaksanaan *e-survey* dilakukan pada tanggal 08 November 2021 s/d 21 November 2021
- b. Melakukan penyebaran *e-survey* menggunakan google form dan di sebarluaskan melalui media sosial maupun melalui No.HP / WA, salah satu contoh penyebaran informasi survey melalui instagram seperti terlihat pada gambar 2.1 dibawah ini :

Gambar 2.1

Penyebarluasan survey melalui Instagram



Seperti terlihat pada gambar diatas selain informasi dalam bentuk google form, kami juga membuat infografis yang di publikasikan melalui akun resmi instagram dari Diskominfo kabupaten kotawaringin timur

- c. *E-survey* dilakukan dengan mengakses pada link <https://bit.ly/3nDdOCR>, seperti terlihat pada gambar 2.2 dibawah ini :

Gambar 2.2

Tampilan formulir survey dengan menggunakan google form

Questions Responses 70 Settings

Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021

Form description

Image title

Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021

Apakah anda merasa puas dengan keberadaan fasilitas ruangan layanan informasi publik pada Diskominfo Kab. Kotim?

☐ Sangat Puas

☐ Puas

- d. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem *e-survey* untuk mengetahui perkembangan *e-survey*.

2.3.3 Tahap Pengolahan Data

- a. Tahap pengolahan dijadwalkan pada tanggal 22 November 2021 s/d 06 Desember 2021.
- b. Metode pengolahan data meliputi :
- 1) Data dari isian *e-survey* dari setiap responden tersebut dimasukkan kedalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 12 (U12) sesuai dengan urutan dalam *e-survey*.
 - 2) Perhitungan Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021 terhadap 5 pertanyaan pelayanan yang dikaji.
 - 3) Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{1}{5} = 0,2$$

- 4) Untuk memperoleh nilai Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021 digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survey yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu Nilai survey kepuasan x 25. Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara dapat dilihat seperti pada Tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1
 Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

2.3.4 Penyusunan Laporan Hasil survey Kepuasan Masyarakat dalam

Laporan atas hasil penyusunan laporan hasil survey dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi “excel” dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 5 (U5);
2. Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkatagorikan nilai survey dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

2.4 Prosedur Survei

Responden dapat mengisi *e-survey* Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021 baik melalui

komputer/laptop/ *smartphone*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam *e-survey*. Adapun indikator-indikatornya terdapat pada Tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Indikator unsur layanan

Indikator	Unsur
U1	Persentase konsumen yang puas dengan keberadaan fasilitas ruangan layanan informasi publik
U2	Persentase konsumen yang puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan
U3	Persentase konsumen yang puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan layanan
U4	Persentase konsumen yang puas dengan kesopanan petugas dalam memberikan layanan
U5	Persentase konsumen yang puas dengan kepedulian petugas dalam memberikan layanan
Tambahan	Saran

BAB III
ANALISIS HASIL SURVEY

3.1 Hasil Survey

Jumlah respondens Tingkat Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021 mencapai 70 responden dengan rekapitulasi adalah sebagai berikut :

a) Persentase konsumen yang puas dengan keberadaan fasilitas ruangan layanan informasi publik



b) Persentase konsumen yang puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan



c) Persentase konsumen yang puas dengan kecepatan petugas dalam

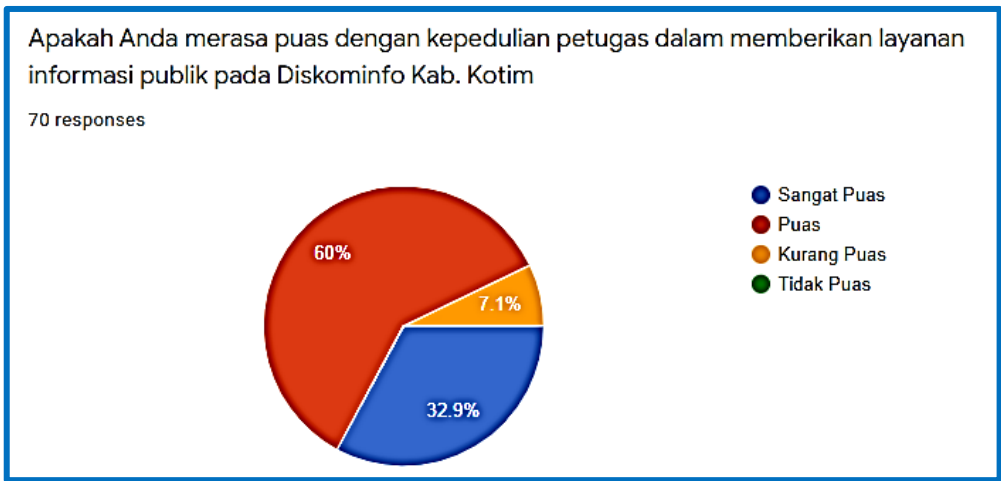
memberikan layanan



d) Persentase konsumen yang puas dengan kesopanan petugas dalam memberikan layanan



e) Persentase konsumen yang puas dengan kepedulian petugas dalam memberikan layanan



f) Saran dan Masukan

Adapun saran dan masukan dari repondens yang dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1
Saran dan Masukan dari respondens

No	Saran dan Masukan
1	Tetap semangat berkreasi
2	-
3	-
4	Saya harap Diskominfo lebih banyak lagi memberikan ruang untuk masyarakat, terutama dalam mengakses segala informasi daerah, dan juga berikan tempat bagi para pemuda untuk mengembangkan diri mereka terkait dengan teknologi informasi. Karena di era moderen saat ini sangatlah penting, demi kemajuan suatu daerah.
5	-
6	-
7	Pertahanankan.....👉
8	-
9	Semoga bisa lebih baik lagi.
10	-
11	-
12	Semoga lebih aktif dalam berkomunikasi
13	Semoga Kominfo kedepan semakin jaya
14	Semoga kedepan lebih baik lagi
15	Selalu berikan informasi yang update,
16	secara garis besar sudah bagus tapi perlu ditingkatkan lagi. dari segi update dan kecepatan. terimakasih
17	-
18	-
19	Lebih ditinggatkan lagi dalam hal pelayanan agar semakin baik
20	Kualitas pelayanan dah baik, mhn ditingkatkan terus dan semoga terus maju dengan barbagai inovasinya...
21	Untuk lebih ditingkatkan lg spy mjd lbh baik lg ke depannya terutama di penguatan jaringan internet
22	-
23	-
24	-
25	Perlu penambahan ruang studio digital sebagai penerapan konsep smart city yg menggambarkan kondisi & apa sj yg ada di kotim utk pembelajaran siswa & masyarakat
26	-
27	Ruang publik di diskominfo diperluas lg dan layanan jga diperluas
28	kedepan informasi pembangunan Desa juga harus bisa masuk ruang publik baik yang masih merasa kurang maupun yang sudah baik apalagi wilayah kami kecamatan Pulau Hanaut masih 8 desa yang blank sport maju terus kiminfo selalu terus berinovasi
29	Mohon lebih aktif lagi dalam penyampaian berita dan informasi
30	Saran : agar layanan administrasi publik Diskominfo dapat di tingkat lagi darl puas menjadi sangat PUAs. MASuKAN : TEruTAmA Kecepatan petugas dalam memberikan layanan infOrMaSI PUBLik pada DISKOMInFo KAB. KOTiM AGAr DiBtingkatkan LAGI DARI PUAs MenJAdI SANGaT PUAs.

31	-
32	Tingkatkan pelayan yg sdh baik menjadi lebih baik lagi
33	Mantab dan lebih maju lagi kominfo kab kotim
34	Lebih di tingkatkan lagi pelayanan nya
35	Pertahankan
36	-
37	Pelayanan petugasnya lebih ditingkatkan dengan tetap ramah dan sopan
38	lanjutan
39	-
40	-
41	Puas & mantap
42	-
43	Informasi yang diberikan kadang terlambat, akun akun seperti Sampit info kadang terlebih dahulu memberikan informasi tersebut setelahnya baru diskominfo memberikan informasi tersebut, web layanan vaksin seharusnya di aktifkan kembali agar ketertiban pencarian vaksin lebih terlaksana
44	-
45	Semangat selalu
46	-
47	-
48	-
49	-
50	-
51	-
52	-
53	-
54	-
55	Diskominpo the best good joob sukses selalu 🍊📺
56	Saran saya untuk WiFi yang disediakan untuk di stabilkan ,dan menurut saya untuk yang lainnya menurut saya sudah baik
57	-
58	-
59	pebbetulqn wifi karna agak leg ketika di pake
60	Koneksi wifi untuk tamu kalau bisa dipercepat
61	👍📺👍📺👍📺👍📺
62	-
63	-
64	Tidak ada
65	-
66	-
67	semoga lebih baik
68	Good
69	-
70	Layanan dan informasi umum perlu d tingkatkan

3.2 Analisis Survey

Keseluruhan *e-survey* yang disebarakan kepada 70 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan

terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021 dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Nilai survey Kepuasan yang diperoleh sebesar **64,91** (kisaran nilai baik adalah 62,51 - 81,25). Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada Tabel 2.2 dibawah ini :

Tabel 2.2
Jumlah Nilai Rata-rata Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Persentase konsumen yang puas dengan keberadaan fasilitas ruangan layanan informasi publik	3.26	A
2	Persentase konsumen yang puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan	3.17	B
3	Persentase konsumen yang puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan layanan	3.17	B
4	Persentase konsumen yang puas dengan kesopanan petugas dalam memberikan layanan	3.37	A
5	Persentase konsumen yang puas dengan kepedulian petugas dalam memberikan layanan	3.26	A
Rata-rata		3.24	B

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Diskominfo Kab. Kotim Tahun 2021 tersebut. Unsur-unsur tersebut berada pada jumlah rata-rata kisaran interval 2,51 - 3,25 atau mutu pelayanan B **(BAIK)**.

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah U1 yaitu sebesar (3,26) dan U4 (3,37) dan U5 (3,26), sedangkan nilai persepsi rata-rata terendah adalah U2 s/d U3 (dibawah nilai rata-rata 3). Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur fasilitas ruangan layanan informasi publik, kesopanan petugas dalam memberikan layanan dan kepedulian petugas dalam memberikan layanan.

Fasilitas ruangan layanan informasi publik dinilai sangat baik, hal ini dikarenakan tersedianya ruangan Sampit Community Hub yang merupakan tempat yang sering digunakan untuk acara kegiatan rapat maupun *virtual meeting* dan

sampai saat ini selalu berjalan lancar dan pengguna ruangan merasa sangat terfasilitasi dengan baik.

Sedangkan unsur yang masih di bawah rata-rata baik adalah U2 s/d U3 dimana terlihat bahwa dalam unsur tersebut masih adanya permasalahan dalam kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan, hal ini dikarenakan masih kurangnya pegawai atau SDM di Diskominfo Kab. Kotim, maka ke-5 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali sehingga bisa mencapai nilai persepsi sangat baik atau A.

Tabel 2.3
Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat
Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

No	U1	U2	U3	U4	U5
1	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3
4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3
10	2	2	2	2	2
11	3	4	3	4	3
12	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4
14	4	3	3	4	3
15	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	3
18	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4
23	2	2	2	2	2
24	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3
28	2	4	3	3	3
29	3	3	3	3	3
30	4	4	3	4	4
31	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4

37	4	3	3	4	3	
38	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	2	
43	2	2	2	3	2	
44	2	2	2	3	3	
45	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	
47	3	2	2	3	2	
48	4	3	3	4	4	
49	3	3	4	3	3	
50	3	3	3	4	4	
51	3	3	3	3	4	
52	3	3	4	3	3	
53	4	3	3	4	4	
54	4	3	3	4	4	
55	4	4	4	4	4	
56	3	3	4	4	4	
57	2	3	3	3	3	
58	4	4	4	4	4	
59	3	3	4	4	3	
60	3	3	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	
62	4	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	
68	4	4	3	3	4	
69	4	3	3	4	3	
70	3	3	3	3	3	
Jumlah	228	222	222	236	228	
NRR Unsur	3.26	3.17	3.17	3.37	3.26	
NRR Tertimbang	0.52	0.51	0.51	0.54	0.52	2.60
						64.91

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 70 orang diperoleh **Nilai rata-rata sebesar 64.91** dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan “ B ”**. Sedang Nilai Rata-rata perurusan pelayanan diperoleh sebesar **3.24**.

Nilai rata-rata unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat tujuh unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata diatas 3.00 dan dua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata dibawah 3,00. Dengan melihat nilai capaian hasil tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotawaringin Timur harus mampu memperbaiki dan meningkatkan dalam pelayanan kepada masyarakat.

LAMPIRAN



Badan Pusat Statistik

FS3

FORMULIR PEMBERITAHUAN

SURVEI STATISTIK SEKTORAL

Judul Survei :

Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan
Informasi Publik pada Diskominfo Kab. Kotawaringin Timur
Tahun 2021

Identitas Rekomendasi (diisi oleh BPS)

--

I. Identifikasi Penyelenggara Survei																								
1.1.	Instansi Pemerintah Penyelenggara :	Diskominfo Kab. Kotawaringin Timur																						
1.2.	Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara :	Kabupaten/Kota : Kotawaringin Timur <small>(Coret salah satu)</small> Provinsi : Kalimantan Tengah																						
II. Penanggung Jawab Survei (Sebagai Contact Person)																								
2.1.	Nama Penanggung Jawab di Instansi :	Jabatan : Kepala Dinas Kominfo Telepon : (0531) 2068544 Fax : - E-mail : -																						
2.2.	Nama Manajer Survei :	Jabatan : Kepala Seksi Statistik Alamat : Jl. A. Yani No. 20 Telepon : 0813 92328290 Fax : - E-mail : -																						
III. Informasi Umum																								
3.1.	Survei ini dilakukan :	Hanya sekali - 1 -----> langsung ke R.3.3. Berulang - 2 1																						
3.2.	Jika "Berulang" frekuensi penyelenggaraan (R.3.1. berkode 2)	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Harian</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">- 1</td> <td style="width: 30%;">Empat Bulanan</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">- 5</td> <td rowspan="5" style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> </td> </tr> <tr> <td>Mingguan</td> <td style="text-align: center;">- 2</td> <td>Semesteran</td> <td style="text-align: center;">- 6</td> </tr> <tr> <td>Bulanan</td> <td style="text-align: center;">- 3</td> <td>Tahunan</td> <td style="text-align: center;">- 7</td> </tr> <tr> <td>Triwulanan</td> <td style="text-align: center;">- 4</td> <td>> Dua Tahunan</td> <td style="text-align: center;">- 8</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Lainnya (sebutkan)</td> <td style="text-align: center;">- 9</td> </tr> </table>		Harian	- 1	Empat Bulanan	- 5	<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>	Mingguan	- 2	Semesteran	- 6	Bulanan	- 3	Tahunan	- 7	Triwulanan	- 4	> Dua Tahunan	- 8	Lainnya (sebutkan)			- 9
Harian	- 1	Empat Bulanan	- 5	<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>																				
Mingguan	- 2	Semesteran	- 6																					
Bulanan	- 3	Tahunan	- 7																					
Triwulanan	- 4	> Dua Tahunan	- 8																					
Lainnya (sebutkan)			- 9																					
3.3.	Tipe pengumpulan data :	Longitudinal - 1 Cross Sectional - 2 2 Longitudinal dan Cross Sectional - 3																						

IV. Tujuan Survei dan Peubah yang Dikumpulkan

4.1. Tujuan Survei :

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap ~~peng~~ layanan informasi publik pada Diskominfo Kab. Kotawaringin Timur

4.2. Peubah (variable) yang dikumpulkan pada survei ini dan periode enumerasi (referensi waktu)

- Persentase konsumen yg puas dengan keberadaan fasilitas ruangan layanan informasi publik
- Persentase konsumen yg puas dgn kemampuan petugas dalam memberikan layanan
- Persentase konsumen yg puas dgn kecepatan petugas dalam memberikan layanan
- Persentase konsumen yg puas dgn kesopanan petugas dalam memberikan layanan
- Persentase konsumen yg puas dgn kepedulian petugas dalam memberikan layanan

V. Rancangan Pengumpulan Data

5.1. Cara pengumpulan data :

Sebagian populasi (sampel)

(-1)

1

Seluruh populasi

- 2

5.2. Survei dilakukan di :

Seluruh wilayah Indonesia

- 1 -----> langsung ke R. 5.4.

2

Sebagian wilayah Indonesia

(-2)

5.3. Bila di sebagian wilayah Indonesia, survei dilakukan di :

No.

Provinsi

Kabupaten/Kota

Kalimantan Tengah

Kotawaringin Timur

5.4. Metode pengumpulan data :			
Wawancara langsung	- 1		
Wawancara melalui sarana komunikasi	- 2		
Mengisi kuesioner sendiri (swacacah)	(-4)		04
Pengamatan (observasi)	- 8		
Lainnya (sebutkan)	- 16		
5.5. Metode penelitian :			
Sampel Probabilitas	- 1 -----> langsung ke R.5.7		2
Sampel Non Probabilitas	(-2)		
5.6. Metode untuk Sampel Non Probabilitas (bila R.5.5. berkode 2) :			
Accidental Sampling			
5.7. Apakah melakukan Uji Coba (Pilot Study) :			
Ya	- 1	Tidak	(-2) 2
Jika "Ya", jelaskan :			
5.8. Petugas pengumpul data :			
Staf sendiri	(-1)		
Mitra/Tenaga Kontrak	- 2		1
Lainnya (sebutkan)	- 4		
5.9. Persyaratan pendidikan terendah petugas pengumpul data :			
SMP	- 1		
SMU/SMK	(-2)		2
Akademi/Universitas	- 4		
5.10. Apakah melakukan pelatihan petugas :			
Ya	(-1)	Tidak	- 2 1
Jika "Ya", jelaskan :			
Akan dilakukan briefing mengenai tata cara dan sop pelaksanaan kegiatan tersebut			
5.11. Jumlah petugas :			
Supervisi/Penyelia/Pengawas	1	Orang	
Pengumpul Data/Enumerator	3	Orang	

VI. Rancangan Sampel (diisi bila R.5.1. berkode 1 dan R.5.5. berkode 1)		
6.1. Jenis Rancangan Sampel :		
<i>Single Stage/Phase</i>	- 1	<input type="checkbox"/>
<i>Multi Stage/Phase (sebutkan)</i>	- 2	
6.2. Kerangka sampel :		
6.3. Metode pemilihan sampel :		
6.4. Keseluruhan fraksi sampel (<i>overal sampling fraction</i>):		
6.5. Unit sampel :		
6.6. Perkiraan <i>sampling error</i> :		
6.7. Responden :		

VII. Pengolahan Data, Estimasi, dan Analisis

7.1. Metode pengolahan :

Penyuntingan (Editing)	Ya <input checked="" type="radio"/> -1	Tidak -2	<input type="text" value="1"/>
Penyandian (Coding)	Ya -1	Tidak <input checked="" type="radio"/> -2	<input type="text" value="2"/>
Penyahihan (Validasi)	Ya <input checked="" type="radio"/> -1	Tidak -2	<input type="text" value="1"/>

7.2. Tingkat estimasi yang diharapkan :

Nasional	-1	Kecamatan	-8	
Provinsi	-2	Lainnya	-16	<input type="text" value="4"/>
Kabupaten/Kota	-4	Tidak dilakukan estimasi	-32	

7.3. Metode analisis hasil survei :

Analisis Deskriptif

7.4. Produk data yang tersedia untuk umum :

Publikasi dalam Media Cetak	Ya -1	Tidak <input checked="" type="radio"/> -2	<input type="text" value="2"/>
Publikasi dalam Media Elektronik	Ya <input checked="" type="radio"/> -1	Tidak -2	<input type="text" value="1"/>
Macro Data	Ya -1	Tidak <input checked="" type="radio"/> -2	<input type="text" value="2"/>
Micro Data/Raw Data	Ya <input checked="" type="radio"/> -1	Tidak -2	<input type="text" value="1"/>
Lainnya (sebutkan)	Ya -1	Tidak <input checked="" type="radio"/> -2	<input type="text" value="2"/>

7.5. Waktu pelaksanaan survei (lampirkan) :

	Tgl	Bln	Thn	s.d.	Tgl	Bln	Thn
Perencanaan/Persiapan	<input type="text" value="06"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="2021"/>		<input type="text" value="07"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="2021"/>
Pelaksanaan Lapangan	<input type="text" value="08"/>	<input type="text" value="11"/>	<input type="text" value="2021"/>		<input type="text" value="21"/>	<input type="text" value="11"/>	<input type="text" value="2021"/>
Pengolahan	<input type="text" value="22"/>	<input type="text" value="11"/>	<input type="text" value="2021"/>		<input type="text" value="06"/>	<input type="text" value="12"/>	<input type="text" value="2021"/>
Analisis	<input type="text" value="22"/>	<input type="text" value="11"/>	<input type="text" value="2021"/>		<input type="text" value="06"/>	<input type="text" value="12"/>	<input type="text" value="2021"/>
Penyajian	<input type="text" value="22"/>	<input type="text" value="11"/>	<input type="text" value="2021"/>		<input type="text" value="06"/>	<input type="text" value="12"/>	<input type="text" value="2021"/>

7.6. Waktu ketersediaan hasil survei untuk umum :

Tgl	Bln	Thn
<input type="text" value="13"/>	<input type="text" value="12"/>	<input type="text" value="2021"/>