



**DISKOMINFOS**  
PEMERINTAH PROVINSI BALI

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA  
DAN STATISTIK PROVINSI BALI**

**TRIWULAN IV  
TAHUN 2023**



**Balai  
Sertifikasi  
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## Kata Pengantar

Puja pengastuti dan angayubagia kami haturkan kehadapan Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2023 dapat tersusun. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan bahan evaluasi, perbaikan maupun pengawasan terhadap pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali dalam rangka mewujudkan tujuan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali dan mewujudkan Visi dan Misi Kepala Daerah.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2023 memuat latar belakang, metode penelitian hingga hasil survei berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dengan adanya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2023 ini diharapkan agar semua pejabat dan staf di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali dapat memahami dan menjadikan laporan ini sebagai acuan perbaikan kinerja dalam pelayanan publik ke depannya dan diharapkan juga peran aktif dari para stakeholder untuk membantu mewujudkannya.

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
**KEPALA DINAS**  
**Gede Pramana**  
NIP. 19680531 199703 1 002



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	- 2 -
DAFTAR ISI .....	- 3 -
<b>BAB I</b> .....	- 4 -
<b>PENDAHULUAN</b> .....	- 4 -
1.1. Latar Belakang .....	- 4 -
1.2. Dasar Hukum .....	- 5 -
1.3. Tujuan Survei.....	- 6 -
1.4. Sasaran Penyusunan.....	- 6 -
1.5. Ruang Lingkup .....	- 6 -
1.6. Manfaat .....	- 7 -
<b>BAB II</b> .....	- 8 -
<b>METODE PENGOLAHAN DATA</b> .....	- 8 -
2.1. Pengertian Umum.....	- 8 -
2.2 Metode Survei.....	- 11 -
2.2.1. Pengumpulan Data .....	- 11 -
<b>BAB III</b> .....	- 16 -
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA</b> .....	- 16 -
3.1. Persiapan Data .....	- 16 -
3.1.1. Data Coding.....	- 16 -
3.1.2. Data Cleaning.....	- 17 -
3.2. Analisis Data .....	- 17 -
3.2.1. Profil Responden.....	- 18 -
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	- 21 -
<b>BAB IV</b> .....	- 29 -
<b>SIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT</b> .....	- 29 -
4.1 Simpulan.....	- 29 -
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	- 29 -
Lampiran .....	- 31 -

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan atau lembaga hukum yang membutuhkan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai salah satu bagian dari unit pelayanan publik dalam lingkup pemerintah daerah, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali berupaya untuk melaksanakan perbaikan dalam pelayanan publik.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali mendukung Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Bali Tahun 2018-2023 khususnya dalam hal pelayanan publik yang tertuang dalam Misi ke-22 yang berbunyi “Mengembangkan sistem tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, efisien, terbuka, transparan, akuntabel dan bersih serta meningkatkan pelayanan publik terpadu yang cepat, pasti dan murah”. Selanjutnya sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 58 Tahun 2019 disebutkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian yang menjadi kewenangan daerah, serta melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuknya Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya.

Berdasarkan tugas dan fungsi yang telah diberikan, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali dalam pelaksanaannya membuat sebuah Keputusan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Nomor 2 Tahun 2022 sebagai wujud komitmen organisasi, kemudian dalam rangka evaluasi kinerja, diperlukan sebuah survei pelayanan sebagai barometer kinerja organisasi dalam rangka memenuhi kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan diharapkan masyarakat.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali memandang perlu dilaksanakannya survei pelayanan publik dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggaraan survei dilakukan pada periode Triwulan IV Tahun 2023 dan telah diajukan pada sasaran survei yaitu penerima layanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali. Sebagai tindak lanjut dari survei pelayanan agar didapat *output* yang diperlukan, maka disusunlah pelaporan survei pelayanan ini yang berjudul “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali Periode Triwulan IV Tahun 2023”.

## 1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali Periode Triwulan IV Tahun 2023 didasari oleh:

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- 4) Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

### 1.3. Tujuan Survei

Tujuan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat.
- 2) Memberikan rekomendasi sebagai bahan evaluasi, perbaikan maupun pengawasan terhadap pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali.

### 1.4. Sasaran Penyusunan

Sasaran penyusunan laporan SKM Laporan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali yaitu sebagai berikut:

- 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. Ruang Lingkup

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini memiliki lingkup responden, tempat serta aktivitas layanan tertentu dan khusus menyesuaikan dengan layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikas, Informatika dan Statistik. Adapun responden yang menjadi target pada survei ini yaitu seluruh Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Bali dan masyarakat umum yang pernah

menggunakan layanan dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali dan tidak terbatas pada jumlah responden namun terbatas pada periode diadakannya survei yaitu Triwulan IV Tahun 2023.

Pada lingkup aktivitas pelayanan, survei ini terbatas pada 16 (enam belas) layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali yaitu (1) Layanan Informasi/Dokumentasi Kegiatan Pimpinan, (2) Layanan Publikasi, (3) Layanan Data dan Informasi, (4) Layanan Peminjaman *Sound System*, (5) Layanan Pembangunan/Pengembangan/Integrasi Aplikasi Sistem Informasi, (6) Layanan Infrastruktur dan Teknologi Pusat Data, (7) Layanan Pembuatan *Link Zoom Meeting*, (8) Layanan Pemasangan/Integrasi Jaringan Intranet dan Layanan Internet, (9) Layanan Pemeliharaan Jaringan Intranet dan Layanan Internet, (10) Layanan Pengacak Sinyal (Jammer), (11) Layanan Kontra Penginderaan, (12) Layanan *IT Security Assessment* (ITSA), (13) Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik, (14) Layanan Data Bidang Statistik, (15) Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber, dan (16) Layanan Pinjam Tempat *Video Conference*.

Sementara pada lingkup lokasi (tempat), survei dilaksanakan melalui media kuesioner online, disebarikan secara online dan diisi mandiri oleh masing-masing reponden tidak terbatas pada tempat dan waktu selama masa pengumpulan data.

#### 1.6. Manfaat

Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

- 1) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 2) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil suvei kepuasan masyarakat;
- 3) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah; dan
- 4) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **METODE PENGOLAHAN DATA**

#### 2.1. Pengertian Umum

Survei Kepuasan Masyarakat berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun pengertian dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali telah melakukan survei pelayanan dengan komprehensif dan dilakukan beberapa penyesuaian pertanyaan dengan tetap berpegangan pada unsur-unsur survei sehingga didapat relevansi dengan kondisi organisasi/unit pelayanan.

Unsur- unsur SKM yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 meliputi:

#### 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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.

Selanjutnya, terdapat pengertian umum terhadap istilah-istilah yang digunakan pada penyusunan laporan ini yaitu:

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan
- 2) Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan
- 3) Skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 4) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 5) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester), atau minimal 1 (tahun) sekali.
- 7) Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- 8) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 9) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 10) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat

pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

- 11) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 12) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- 13) Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## 2.2 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### 2.2.1. Pengumpulan Data

#### 2.2.1.1. Kuesioner

Pengumpulan data SKM dilakukan dengan kuesioner menggunakan *google form* secara daring dan terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Bagian I

Bagian I terdiri dari judul kuesioner yaitu “Kuesioner Kepuasan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali” dan kalimat pendahuluan.

##### 2) Bagian II

Bagian II terdiri dari kolom pengisian identitas responden yang terdiri dari golongan pekerjaan, pendidikan terakhir, usia, dan jenis kelamin responden. Kuesioner dirancang bersifat anonim sehingga diharapkan

responden tidak ada kekhawatiran untuk menjawab dengan sebenarnya.

### 3) Bagian III

Bagian III menjabarkan pilihan pelayanan pada masing-masing bidang kerja yang terdiri dari Sekretariat, Bidang Publikasi dan Dokumentasi, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Informatika, Bidang Persandian dan Bidang Statistik dengan 16 (enam belas) jenis layanan yang tersedia di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali yaitu (1) Layanan Informasi/Dokumentasi Kegiatan Pimpinan, (2) Layanan Publikasi, (3) Layanan Data dan Informasi, (4) Layanan Peminjaman *Sound System*, (5) Layanan Pembangunan/ Pengembangan/ Integrasi Aplikasi Sistem Informasi, (6) Layanan Infrastruktur dan Teknologi Pusat Data, (7) Layanan Pembuatan *Link Zoom Meeting*, (8) Layanan Pemasangan/Integrasi Jaringan Intranet dan Layanan Internet, (9) Layanan Pemeliharaan Jaringan Intranet dan Layanan Internet, (10) Layanan Pengacak Sinyal (*Jammer*), (11) Layanan Kontra Penginderaan, (12) Layanan *IT Security Assessment* (ITSA), (13) Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik, (14) Layanan Data Bidang Statistik, (15) Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber, dan (16) Layanan Pinjam Tempat *Video Conference*. Serta selanjutnya responden mengisi pertanyaan sejumlah 9 (sembilan) pertanyaan sesuai unsur-unsur yang dinilai dalam SKM.

#### 2.2.1.1 Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

### 2.2.1.2. Penetapan Jumlah Responden dan Tahapan Pelaksanaan Survei

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) dengan cakupan wilayah unit pelayanan yaitu Provinsi Bali. Selanjutnya untuk jumlah populasi, dihitung dari proyeksi jumlah penduduk di Provinsi Bali Tahun 2023 berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020 yaitu sejumlah 4.404,3 ribu jiwa (sumber : bali.bps.go.id). Penetapan target responden, dihitung menggunakan rumus Slovin dengan uraian sebagai berikut :

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; (dalam penentuan sampel ini digunakan e=0,05)

Adapun tahapan pelaksanaan survei dirancang dalam 4 (empat) kegiatan dengan metode dan keluarannya masing-masing. Kegiatan pertama yaitu desain kuesioner dimana dalam kegiatan ini dilakukan penyusunan pertanyaan kuesioner dengan memperhatikan unsur-unsur utama yang menjadi tolak ukur indeks kepuasan masyarakat, serta menentukan jumlah responden dengan rumus Slovin, kegiatan ini dilaksanakan dari tanggal 30-31 Oktober 2023 dengan total pengerjaan 1 (satu) hari kerja. Keluaran yang didapat yaitu instrumen kuesioner elektronik dan jumlah target responden sebanyak 400 (empat ratus) sampel. Tahapan kegiatan kedua yaitu pengumpulan data yang dilaksanakan pada tanggal 1-15 November 2023, dimana keluaran dari tahap kedua ini adalah terkumpulnya 621 (enam ratus dua puluh satu) respon dari kuesioner elektronik yang disebarakan melalui *link Google Form* [https://s.id/SKMTWIV\\_DISKOMINFOS](https://s.id/SKMTWIV_DISKOMINFOS). Hasil survei kemudian direkap menggunakan program *Google Spreadsheet* dan didapat

hasil survei yang belum diolah. Tahapan kegiatan ketiga yaitu pengolahan hasil survei yang dilaksanakan dari tanggal 24 dan 27 November 2023 (dua kerja), dimana kuesioner yang telah terisi disimpan dalam format program *Microsoft Excel* untuk dilakukan proses *coding* dan *cleaning data* serta dilakukan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat. Setelah data diolah dan didapat indeks kepuasan masyarakat, kegiatan dilanjutkan dengan penyusunan dan pelaporan sebagai tahapan terakhir. Waktu yang diperlukan untuk penyusunan dan pelaporan yaitu tanggal 28 November 2023. Rentang waktu yang diperlukan untuk keseluruhan pelaksanaan tahapan yaitu 28 (dua puluh delapan) hari atau 19 (Sembilan belas) hari kerja. *Timeline* pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini secara ringkas dapat dilihat pada bagan berikut ini.



### 2.2.1.3. Metode Pengolahan Hasil Survei

Proses pengolahan data hasil survei dilakukan dengan beberapa tahap sebagai berikut:

#### 1) Coding (Kodifikasi data)

Proses kodifikasi dilakukan untuk memberikan kode terhadap identitas responden dari nomor 1 sampai dengan 621 dan memberikan kode 1 sampai 4 untuk respon penilaian per unsur sesuai dengan tingkatan skala likert yang telah ditentukan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2) *Data Cleaning*

Proses ini bertujuan untuk mempersiapkan data dalam bentuk yang siap untuk dianalisis lebih lanjut dengan menghilangkan isian yang tidak sesuai dan memastikan tidak ada kesalahan input.

3) Menghitung jumlah responden yang memberikan respon pada masing-masing unsur pelayanan.

4) Menghitung total nilai persepsi per unsur pelayanan

$$\text{Total nilai persepsi per unsur} = \sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^n x_{ij}$$

dimana,

$x_{ij}$  = nilai persepsi responden ke  $i$  pada unsur ke  $j$

5) Menghitung nilai rata-rata persepsi per unsur pelayanan

*Rata – rata persepsi per unsur (NRR)*

$$= \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{jumlah respon per unsur}}$$

6) Menghitung bobot penimbang per unsur

$$\text{Bobot penimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9}$$

7) Menghitung nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

*NRR tertimbang per unsur = NRR . Bobot penimbang*

8) Menghitung Indeks Kepuasan per unsur

$$\text{IKM per unsur} = \text{NRR} . 25$$

9) Menghitung Indeks Kepuasan unit pelayanan

$$\text{IKM unit pelayanan} = \sum_{j=1}^m \text{NRR tertimbang} . 25$$

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA

### 3.1. Persiapan Data

#### 3.1.1. Data Coding

Berikut adalah kodifikasi yang digunakan dalam persiapan pengolahan data hasil survei ini:

Uraian	Respon	Kodifikasi
Identitas Responden	Kolom "Timestamp"	ID 1 s.d. 621
Pekerjaan	PNS PPP Guru Honor Guru Honorer Guru Non ASN Pegawai Honor Pegawai Non ASN Swasta Petugas Kebun dan Waker	ASN ASN Non ASN Non ASN Non ASN Non ASN Non ASN Swasta Swasta
Pendidikan	SMP SMA D – II D – III D – IV S1 S2 S3	SMP dan SMA SMP dan SMA D-I sampai D-IV D-I sampai D-IV D-I sampai D-IV S-1 S-2 dan S-3 S-2 dan S-3
Usia	(min,max) : (21,65)	Kelompok umur : 20-30 Tahun 31-40 Tahun

Uraian	Respon	Kodifikasi
		41-50 Tahun > 50 Tahun
Respon per unsur	Kualitatif a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Kuantitatif skala likert 1 2 3 4

### 3.1.2. Data Cleaning

Setelah 621 respon kuesioner terkumpul, perlu dilakukan *cleaning data* agar data mentah hasil survei ini dapat diolah. Dalam persiapan data ini, tidak ada pengurangan atau penghapusan data responden karena seluruh data yang diterima telah valid dan dapat diolah lebih lanjut melalui proses analisis data.

### 3.2. Analisis Data

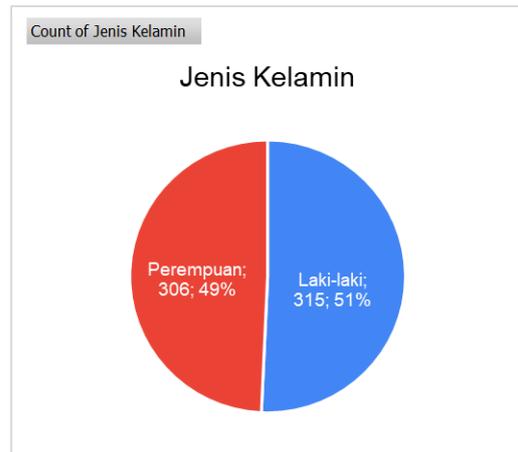
Proses analisis dan pengolahan data dilakukan dengan alat bantu *Microsoft Excel* sesuai dengan metode perhitungan yang telah dijelaskan dalam BAB II Laporan Hasil Survei ini. Adapun output yang dihasilkan adalah IKM per unsur pelayanan dan IKM unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

Mutu Pelayanan	Nilai IKM
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

### 3.2.1. Profil Responden

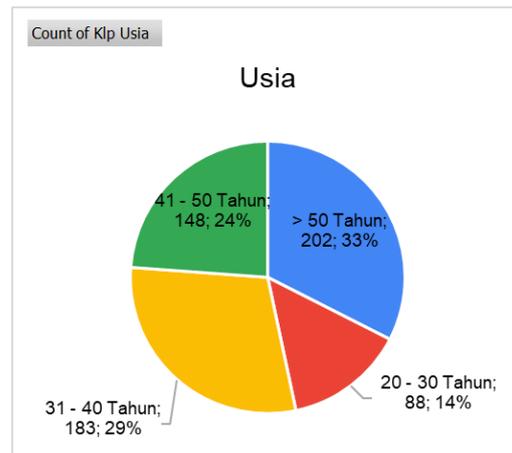
#### 1) Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Laki-laki	315
Perempuan	306
<b>Total</b>	<b>621</b>



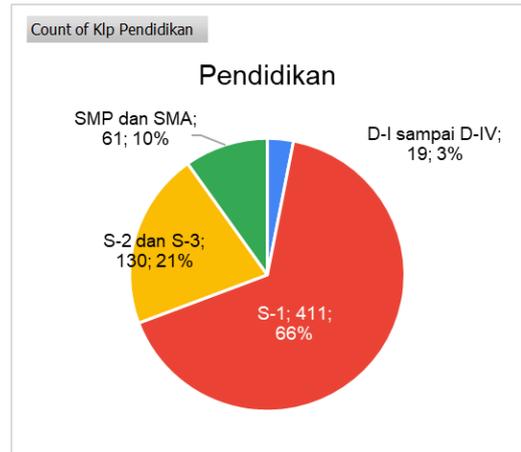
#### 2) Usia

Usia	Jumlah (Orang)
20-30 Tahun	88
31-40 Tahun	183
41-50 Tahun	148
> 50 Tahun	202
<b>Total</b>	<b>621</b>



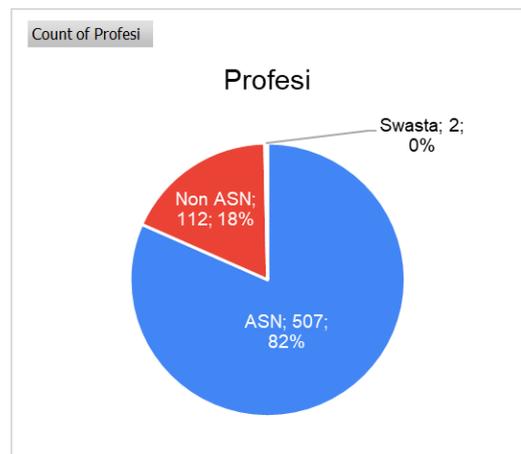
### 3) Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)
SMP dan SMA	61
D-I sampai D-IV	19
S-1	411
S-2 dan S-3	130
<b>Total</b>	<b>621</b>

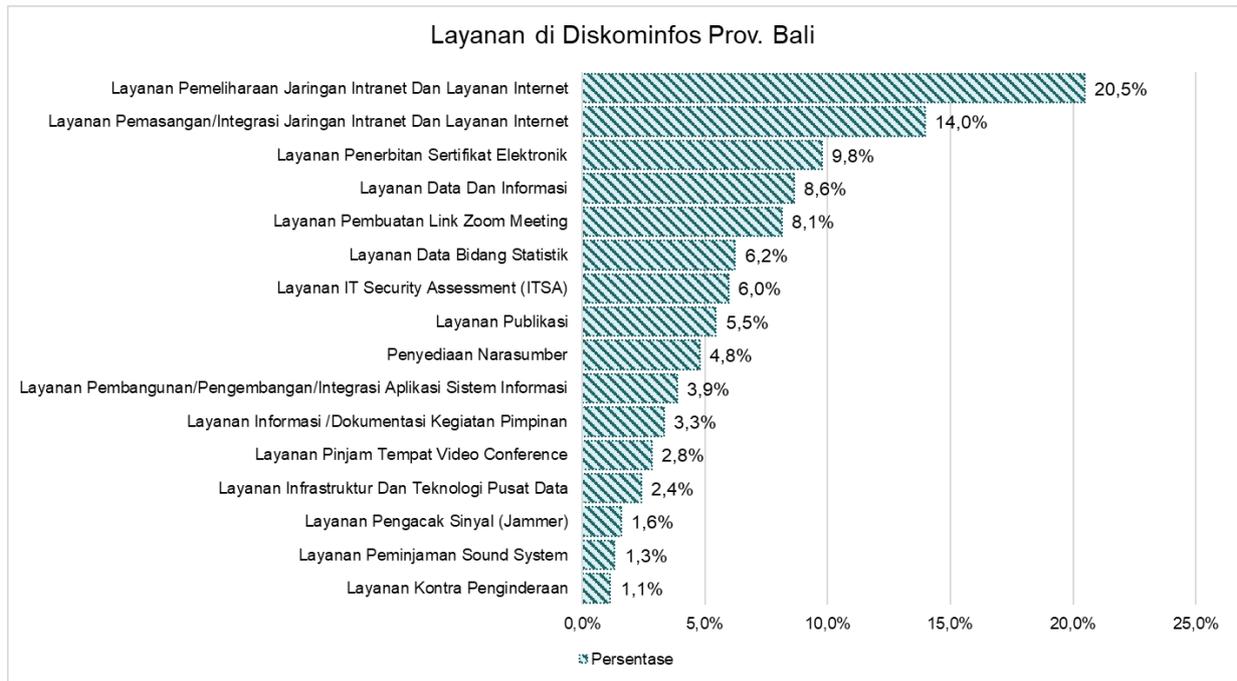


### 4) Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)
ASN	507
NON ASN	112
SWASTA	2
<b>Total</b>	<b>621</b>



### 5) Jenis Layanan yang Paling Sering Digunakan



Setiap responden dalam mengisi kuesioner dapat memilih lebih dari satu layanan yang pernah diterima dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali. Gambar di atas menunjukkan sebaran layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali. Lima besar layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna layanan adalah Layanan Pemeliharaan jaringan Intranet dan Layanan Internet, Layanan Pemasangan/Integrasi Jaringan Intranet dan Layanan Internet, Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik, Layanan Data dan Informasi, dan Layanan Pembuatan Link Zoom Meeting.

3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Penilaian		Jumlah Nilai Unsur	Jumlah Responden	NRR (Nilai Rata-Rata)	IKM per Unsur	Bobot	NRR Tertimbang	IKM
(1)		(2)	(3)	(4) = (2) / (3)	(5) = (4) * 25	(6) = 1/9	(7) = (4) * (6)	(8) = $\sum(7) * 25$
U1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1961	621	3,1578	<b>78,95</b> (Baik)	0,1111	0,3509	<b>80,63</b> (Baik)
U2	kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1922	621	3,0950	<b>77,38</b> (Baik)	0,1111	0,3439	
U3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1916	621	3,0853	<b>77,13</b> (Baik)	0,1111	0,3428	
U4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2093	621	3,3704	<b>84,26</b> (Baik)	0,1111	0,3745	
U5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1941	621	3,1256	<b>78,14</b> (Baik)	0,1111	0,3473	
U6	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	1968	621	3,1691	<b>79,23</b> (Baik)	0,1111	0,3521	
U7	perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1971	621	3,1739	<b>79,35</b> (Baik)	0,1111	0,3527	
U8	kualitas sarana dan prasarana	1940	621	3,1240	<b>78,10</b> (Baik)	0,1111	0,3471	
U9	penanganan pengaduan pengguna layanan	2314	621	3,7262	<b>93,16</b> (Sangat Baik)	0,1111	0,4140	

1) Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Profil Responden

IKM Menurut Profil Responden		IKM
(1)		(2)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	81,30
	Perempuan	79,95
Kelompok Usia	20-30 Tahun	82,01
	31-40 Tahun	81,36
	41-50 Tahun	80,67
	Di atas 50 Tahun	79,35
Pendidikan	SMP dan SMA	81,28
	D-1 sampai D-4	79,53
	S-1	80,65
	S-2 dan S-3	80,43
Pekerjaan	ASN	80,43
	NON ASN	81,32
	SWASTA	93,06

2) Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Bidang

IKM Menurut Bidang		IKM
(1)		(2)
1	Sekretariat	81,64
2	Publikasi dan Dokumentasi	81,01
3	Informasi dan Komunikasi Publik	80,82
4	Infrastruktur dan Aplikasi Informatika	81,04

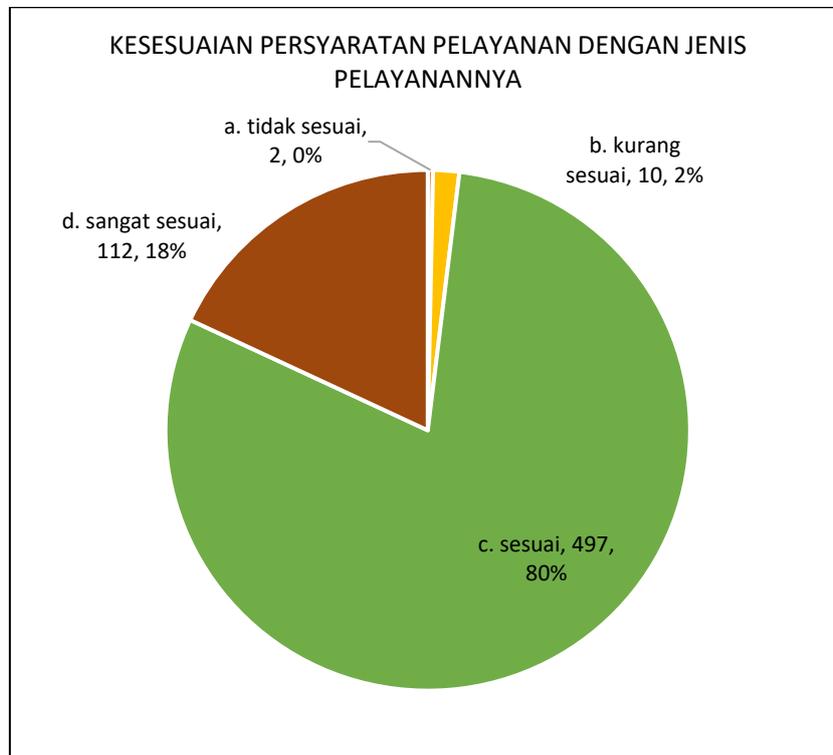
5	Persandian	81,88
6	Statistik	81,18

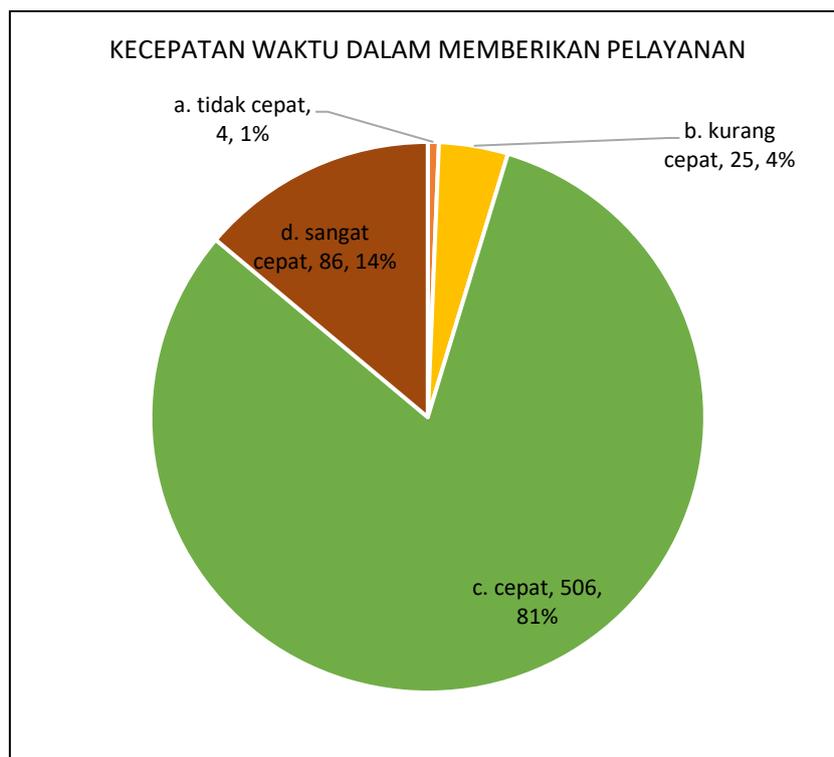
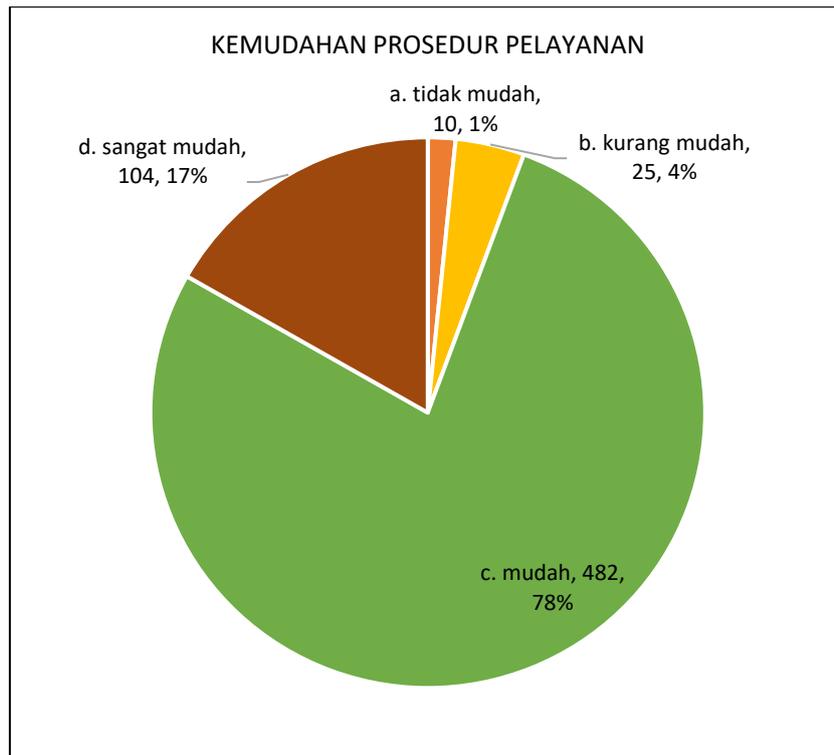
Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Bidang pemberi layanan dihitung berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing Bidang di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali. Adapun jenis layanan per Bidang dan jumlah responden yang pernah mendapatkan pelayanan dari masing-masing Bidang, dijabarkan dalam tabel berikut:

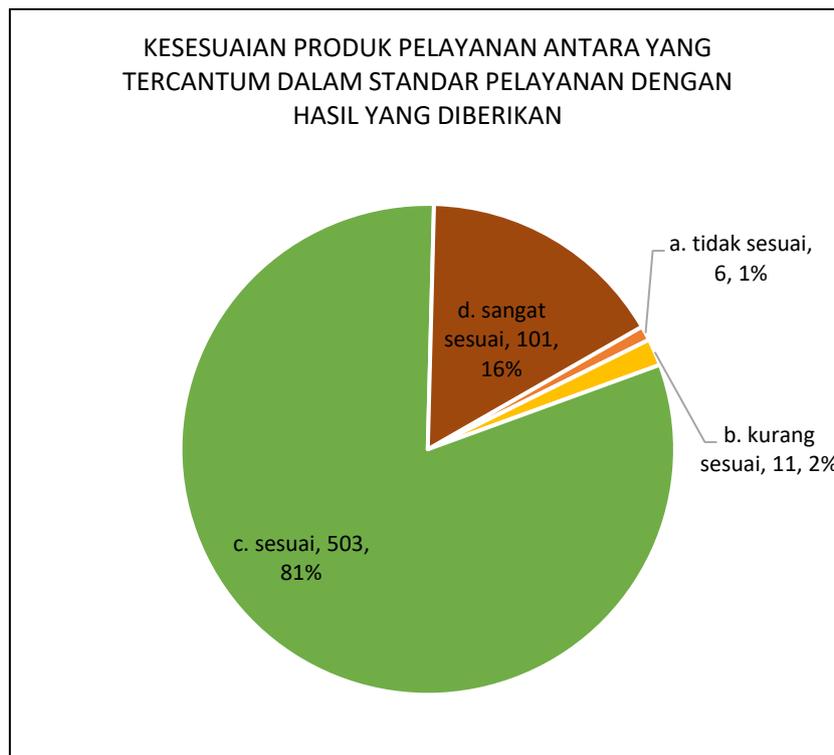
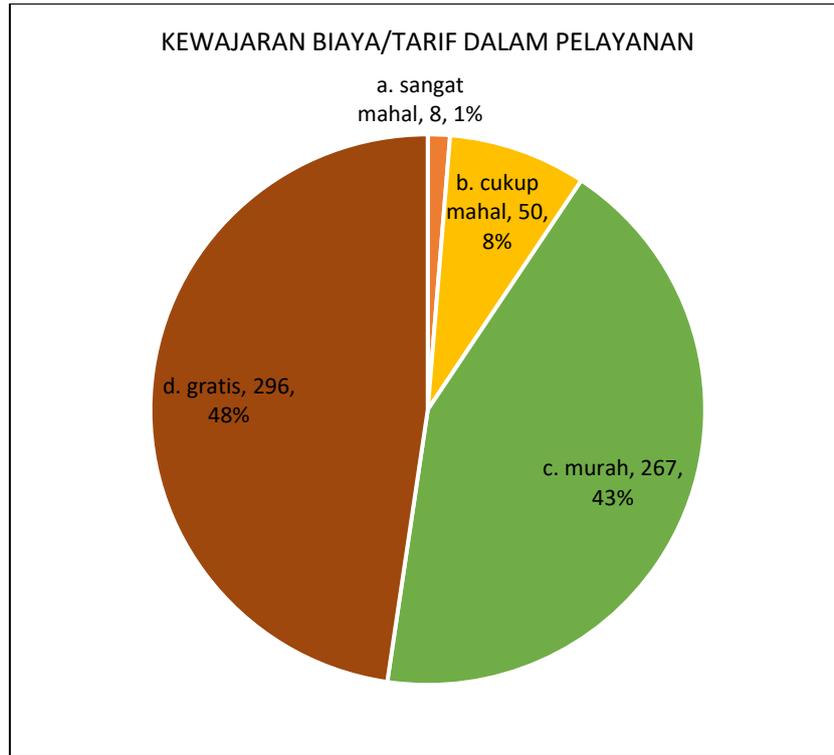
Bidang	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
(1)	(2)	(3)
Sekretariat	Layanan Pinjam Tempat Video Conference	138
	Penyediaan Narasumber	234
Publikasi dan Dokumentasi	Layanan Informasi/ Dokumentasi Kegiatan Pimpinan	163
	Layanan Publikasi	266
Informasi dan Komunikasi Publik	Layanan Data Dan Informasi	421
	Layanan Peminjaman Sound System	65
Infrastruktur dan Aplikasi Informatika	Layanan Infrastruktur Dan Teknologi Pusat Data	118
	Layanan Pemasangan/Integrasi Jaringan Intranet Dan Layanan Internet	682
	Layanan Pembangunan/Pengembangan/ Integrasi Aplikasi Sistem Informasi	189
	Layanan Pembuatan Link Zoom Meeting	397
	Layanan Pemeliharaan Jaringan Intranet Dan Layanan Internet	999
Persandian	Layanan IT Security Assessment (ITSA)	291
	Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik	477
	Layanan Pengacak Sinyal (Jammer)	78

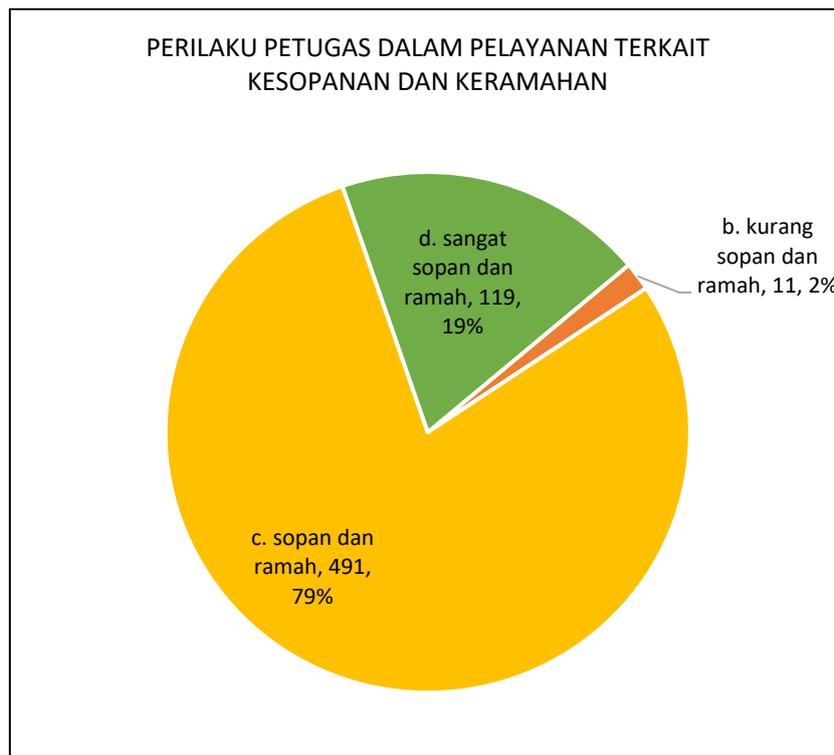
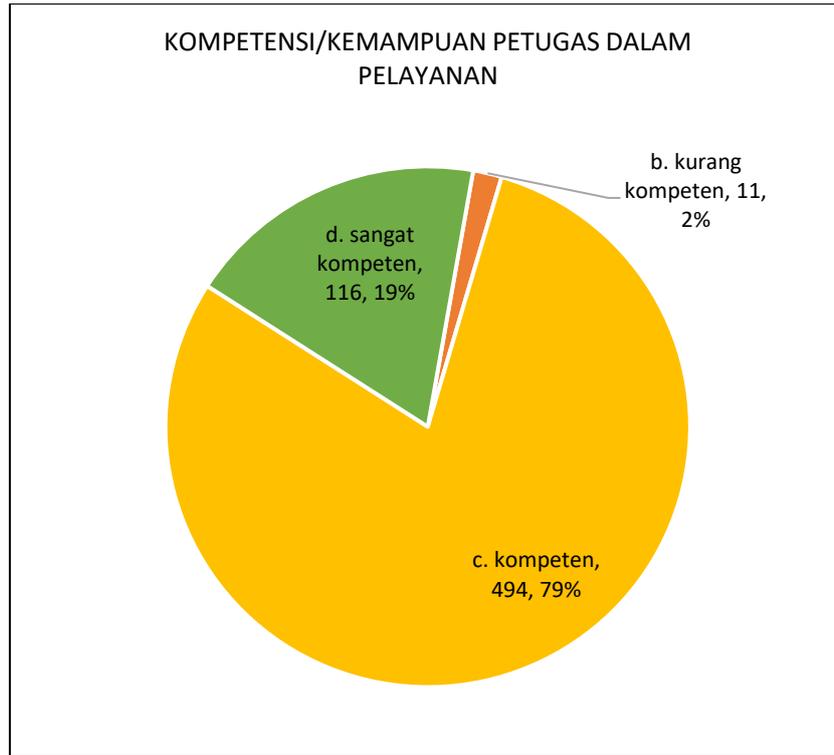
Bidang	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
(1)	(2)	(3)
	Layanan Kontra Penginderaan	56
Statistik	Layanan Data Bidang Statistik	304

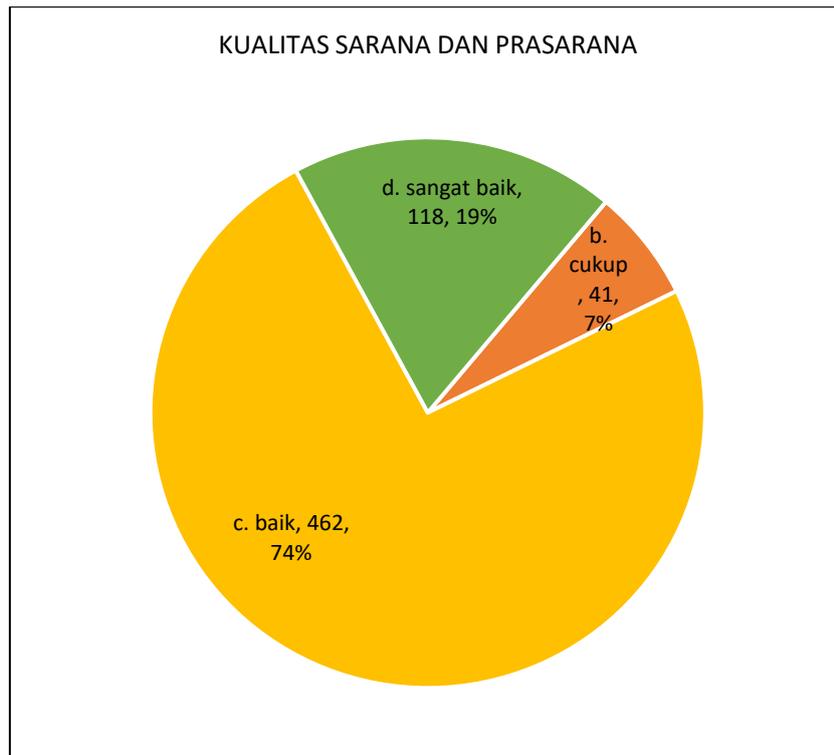
### 3) Persepsi Pengguna Layanan per Unsur Pelayanan











## BAB IV

### SIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

#### 4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data pada BAB III, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali pada Periode Triwulan IV Tahun 2023 termasuk dalam kategori **Baik** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **80,63**.
- 2) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi berhasil mempertahankan kategori nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Triwulan IV Tahun 2023 dari periode sebelumnya.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan dimulai dari unsur yang paling kecil hasil indeksnya dan dimasukkan dalam prioritas unsur yaitu aspek Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan. 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 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU (Tahun 2023)			PENANGGUNG JAWAB
			Jan	Feb	Mar	
1	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pelayanan Publik berbasis Online</li><li>- Sosialisasi Program melalui media online dan soisal media</li><li>- Kerjasama dengan NGO dan Organisasi Kemasyarakatan terkait Isu Publik untuk pengambilan kebijakan</li></ul>				Sekretariat dan bidang-bidang terkait

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali berkomitmen untuk memperbaiki unsur pelayanan yang memiliki indeks paling rendah yang tertera pada tabel di atas dengan perbaikan jangka pendek. Adanya update kebijakan yang terus berubah, memerlukan penyesuaian regulasi dan SOP yang baru, serta memerlukan waktu untuk publikasi dan sosialisasi kepada Masyarakat yang memerlukan informasi dan pelayanan.

Salah satu kegiatan yang sudah dan akan dilaksanakan yaitu sosialisasi di media online dan media sosial, penguatan sumber daya manusia dengan melaksanakan bimtek, serta peningkatan sarana prasarana pendukung. Penggunaan sistem online juga dapat meningkatkan kecepatan layanan kepada masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali, seperti layanan Kantor Virtual Publik, Permohonan Online, Lapor online.

Lampiran

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik  
Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAT (IKM)

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

PEMERINTAH PROVINSI BALI

TRIWULAN IV TAHUN 2023

NILAI IKM

**80,63**

RESPONDEN

JUMLAH : 621 orang

JENIS KELAMIN : L= 315 orang

P= 306 orang

PENDIDIKAN :

SMP dan SMA = 61 orang

D-I s.d. D-IV = 19 orang

S1 = 411 orang

S2 dan S3 = 130 orang

Periode Survei = (01-11-2023) s.d. (15-11-2023)