

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



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN NATUNA**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	4
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	13
<b>LAMPIRAN</b> .....	1
1. Kuesioner .....	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	4
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2023 .....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan form online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan tautan formulir secara online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	6
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	6

## 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 Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak **30.000 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 59 orang.

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 SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	72.88 %
		Perempuan	16	27.12 %
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	21	35.59 %
		DIII	4	6.78 %
		S1	29	49.15 %
		S2	5	8.48 %
3	Pekerjaan	PNS	42	71.19 %
		TNI	0	0 %
		Swasta	8	13.56 %
		Wirausaha	3	5.08 %
		Lainnya	6	10.17 %
4	Jenis Layanan	Jaringan Internet	33	55.93 %
		Keterbukaan Informasi Publik	16	27.12 %
		Komunikasi Publik	8	13.56 %
		Pelayanan Data Statistik	2	3.39 %

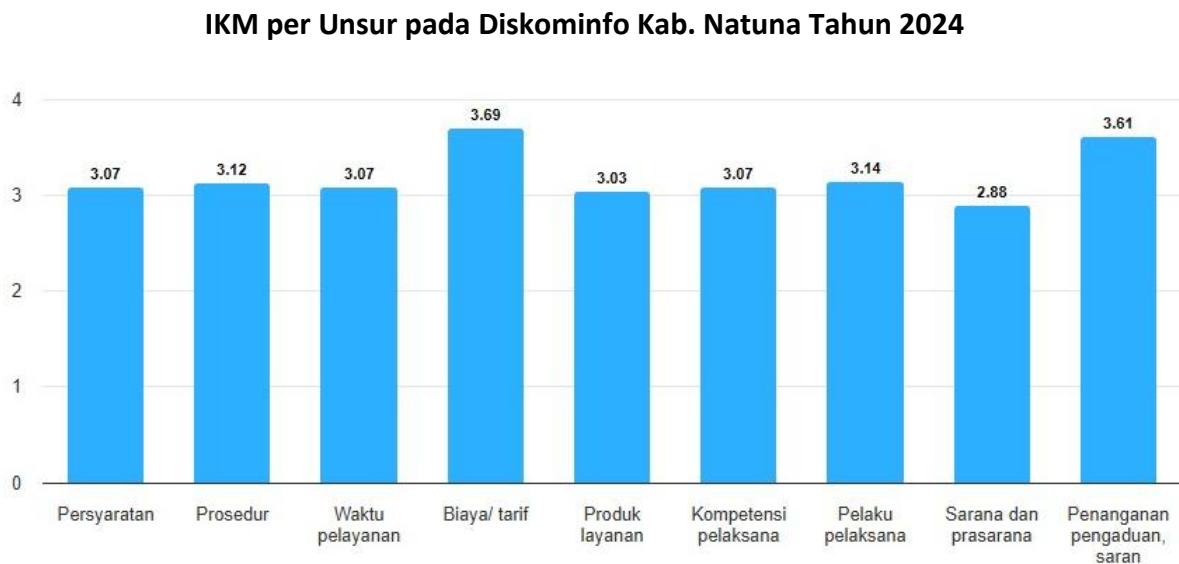
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

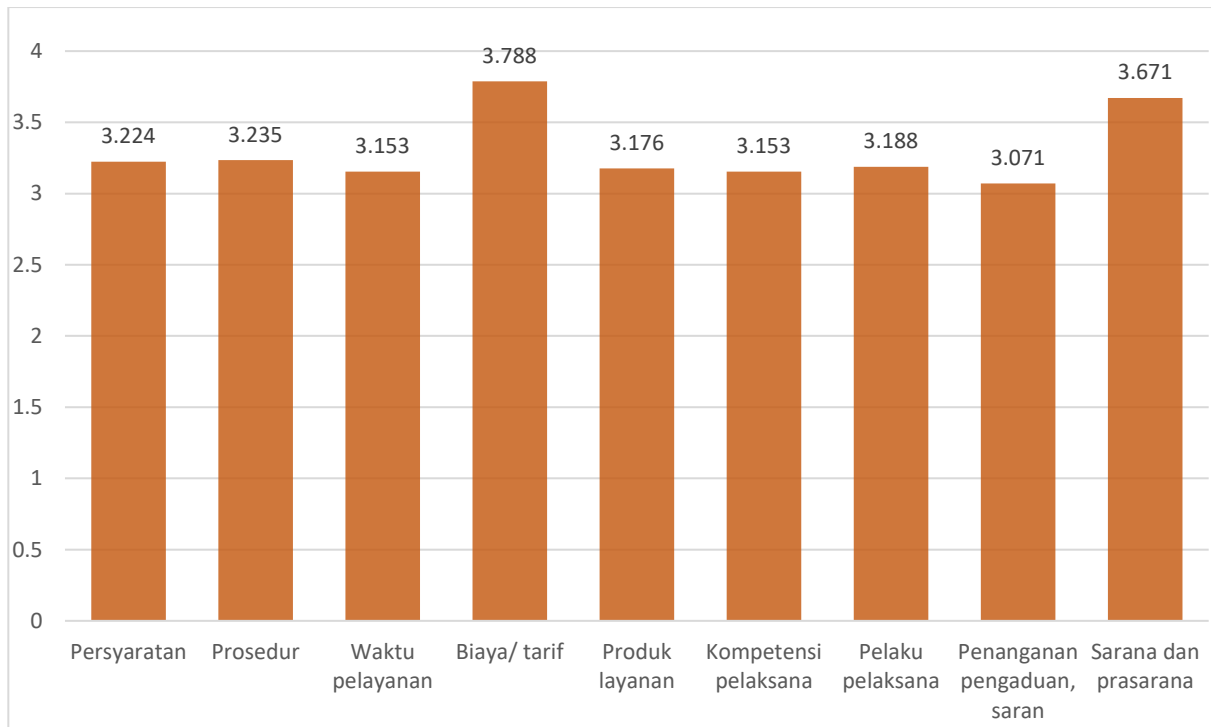
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.07	3.12	3.07	3.69	3.03	3.07	3.14	2.88	3.61
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>79.58 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



**IKM per Unsur pada Diskominfo Kab. Natuna Tahun 2023**



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

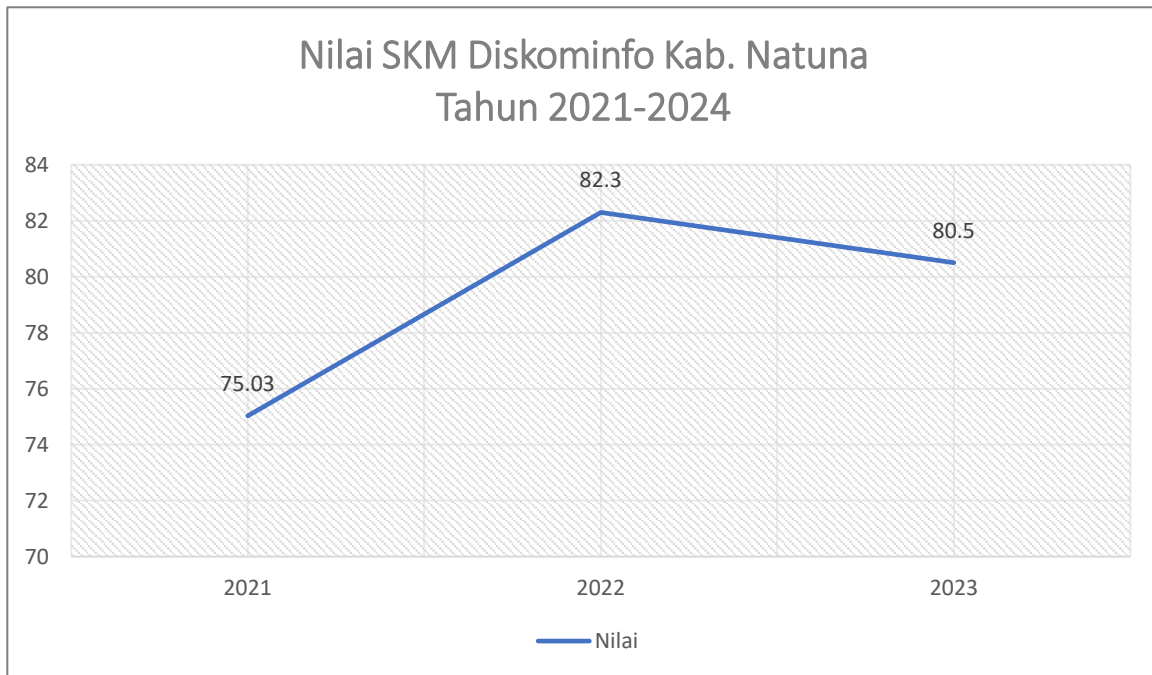
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal awal Juni 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi form pengaduan	√	√			Diskominfo
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Diskominfo
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			Diskominfo

## 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 Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,5. Meskipun demikian, nilai SKM Diskominfo Kabupaten Natuna menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif serta sarana prasarana.

Natuna, 10 Juli 2024

**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika**

(H. IKHWAN SOLIHIN, SE, MA)

NIP. 197112082000031005

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024**

Assalamu'alaikum Wa'alaik Salam  
Saat ini kami sedang melakukan Survei / Riset tentang pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Kami mohon kepada Bapak / Ibu / Saudara / Saudari yang berkenan untuk mengisi dan menjawab pertanyaan pada formulir ini. Kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan partisipasinya, kami sangat menghargainya.

📧

\*Indikator kepuasan pelanggan

**Jenis Kelamin \***

Perempuan  
 Laki-laki

**Pendidikan Terakhir \***

SD  
 SMP  
 SMA/SMK  
 ST  
 S1  
 S2/S3

**Pekerjaan \***

PNS  
 Pegawai  
 Swasta  
 Wiraswasta  
 Pedagang / Mahasiswa  
 Other

**Jenis layanan yang diberikan \***  
Layanan diberikan yang akan di tulis

Jaringan internet  
 Ketersediaan informasi publik  
 Transaksi publik  
 Pelayanan data statistik

**Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan personal pelayanan yang di terima? \***

Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai  
 Sangat sesuai

**Bagaimana pemenuhan standar tentang keabsahan prosedur pelayanan? \***

Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai  
 Sangat sesuai

**Bagaimana pendapat saudara tentang konsep waktu dalam memberikan pelayanan? \***

Tidak tepat  
 Kurang tepat  
 Tepat  
 Sangat tepat

**Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan daya jual / Callers pelayanan? \***

Sangat baik  
 Cukup baik  
 Cukup  
 Buruk / Tidak memenuhi

**Bagaimana pendapat saudara tentang kesediaan untuk pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan? \***

Tidak sesuai  
 Kurang sesuai  
 Sesuai  
 Sangat sesuai

**Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? \***

Tidak Kompeten / tidak mampu  
 Kurang Kompeten / Kurang mampu  
 Kompeten / Mampu  
 Sangat Kompeten / Sangat mampu

**Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan kemahasiswaan dan keramahan? \***

Tidak sopan dan tidak ramah  
 Kurang sopan dan kurang ramah  
 Sopan dan Ramah  
 Sangat sopan dan sangat ramah

**Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? \***

Buruk  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat baik

**Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan? \***

Tidak baik  
 Ada tetapi tidak berfungsi  
 Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti  
 Baik dan dengan baik, cepat ditindaklanjuti

Masukkan jawaban

Form created by Google Forms  
This content is visible on internet by Google Assistant, Search, Maps, and other Google services

Google Forms

## 2. Hasil Olah Data SKM

No	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	3	4	2	4
2	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	4	4	3	4
3	Jaringan Internet	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	Komunikasi publik	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	Jaringan Internet	4	4	4	4	3	4	4	3	4
6	Jaringan Internet	3	3	2	4	3	2	2	2	3
7	Jaringan Internet	3	4	4	4	3	4	3	3	4
8	Pelayanan data statistik	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	Pelayanan data statistik	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	4	3	3	4
13	Komunikasi publik	3	3	3	4	3	4	3	3	4
14	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	Jaringan Internet	3	2	3	4	3	2	3	3	4
16	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	Jaringan Internet	4	4	4	4	3	3	4	4	3
18	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	Jaringan Internet	3	3	3	2	2	3	3	2	3
20	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	Jaringan Internet	3	2	2	4	2	3	3	2	3
24	Jaringan Internet	4	4	3	4	3	3	3	4	4
25	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	4	3	3	4
26	Keterbukaan informasi publik	4	4	4	4	3	3	3	3	4
27	Komunikasi publik	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	Jaringan Internet	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	Komunikasi publik	3	3	2	4	3	3	3	3	3
31	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Keterbukaan informasi publik	1	2	2	4	3	3	2	3	4
36	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	2	3
37	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	Jaringan Internet	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	2	3
40	Komunikasi publik	3	4	3	4	3	2	4	2	3
41	Keterbukaan informasi publik	1	2	2	1	1	2	3	1	1
42	Keterbukaan informasi publik	4	3	3	4	3	3	3	3	4
43	Jaringan Internet	3	3	3	3	3	4	3	3	4
44	Jaringan Internet	3	3	3	3	3	2	3	3	3
45	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	Keterbukaan informasi publik	3	3	4	4	4	3	3	3	4
47	Jaringan Internet	2	2	2	1	2	3	3	1	2

48	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	Jaringan Internet	4	3	3	4	3	3	3	3	4
51	Komunikasi publik	3	4	4	4	4	3	3	4	4
52	Komunikasi publik	3	4	4	4	4	3	3	4	4
53	Jaringan Internet	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Komunikasi publik	3	4	4	4	4	3	4	4	4
55	Jaringan Internet	4	4	3	4	4	3	4	2	3
56	Jaringan Internet	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	Keterbukaan informasi publik	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	Jaringan Internet	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	<b>Jumlah</b>	181	184	181	218	179	181	185	170	213
	<b>NRR per unsur</b>	3.07	3.12	3.07	3.69	3.03	3.07	3.14	2.88	3.61
	<b>NRR tertimbang</b>	0.34	0.35	0.34	0.41	0.34	0.34	0.35	0.32	0.4
	<b>Jumlah NRR tertimbang</b>	3.1832542372881								
	<b>Jumlah NRR tertimbang x 25</b>	79.581355932203								
	<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>79.58</b>								

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Nilai
U1	Persyaratan	3.068	76.69
U2	Prosedur	3.119	77.97
U3	Waktu pelayanan	3.068	76.69
U4	Biaya/ tarif	3.695	92.37
U5	Produk layanan	3.034	75.85
U6	Kompetensi pelaksana	3.068	76.69
U7	Pelaku pelaksana	3.136	78.39
U8	Sarana dan prasarana	2.881	72.03
U9	Penanganan pengaduan, saran	3.61	90.25

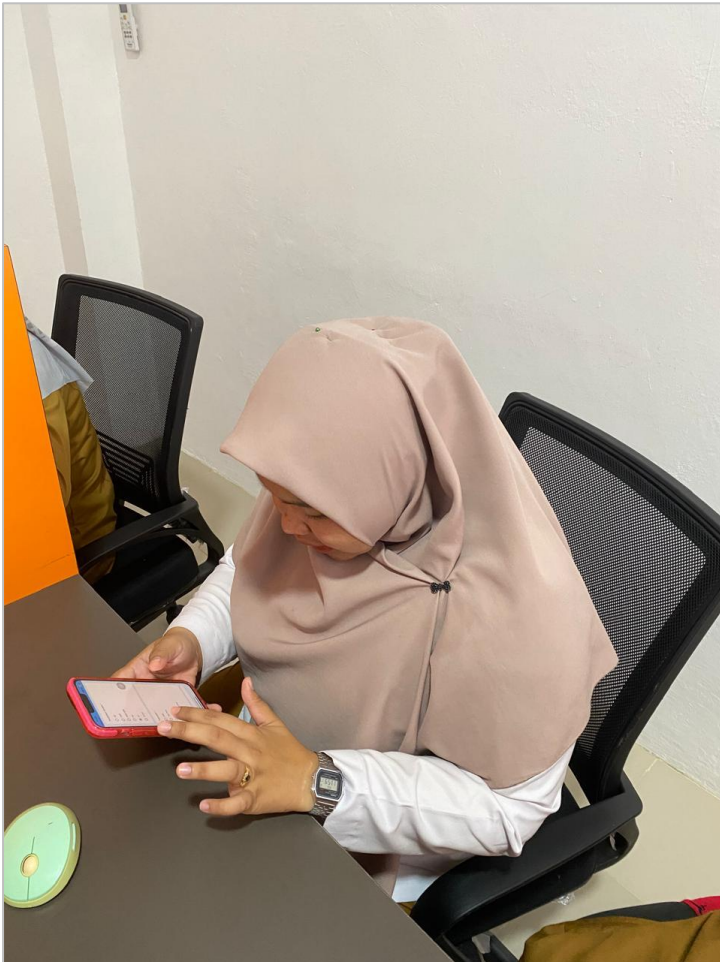
**Keterangan:**

U1 - U9 = Unsur-unsur pelayanan  
NRR = Nilai rata-rata  
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

**Mutu Pelayanan:**

A (sangat baik) = 88,31 - 100,00  
B (baik) = 76,61 - 88,30  
C (kurang baik) = 65,00 - 76,60  
D (tidak baik) = 25,00 - 64,99

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2023**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023**



**Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Natuna  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Diskominfo Kabupaten Natuna periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80.6	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80.9	B
3	Waktu Penyelesaian	78.8	B
4	Biaya/Tarif	94.7	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79.4	B
6	Kompetensi Pelaksana	78.8	B
7	Perilaku Pelaksana	79.7	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	76.8	B
9	Sarana dan Prasarana	91.8	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**


No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Peningkatan sosialisasi form pengaduan	√	√			<b>Diskominfo</b>
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			<b>Diskominfo</b>
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			<b>Diskominfo</b>

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan sosialisasi form pengaduan	Sudah	Sudah dilakukan dalam rapat koordinasi		-

2	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan pengecekan form, perbaikan form, perbaikan rekap form		-
3	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Belum	-	-	-

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Diskominfo Natuna telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 65%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Belum melakukan pelatihan terkait pelayanan
  - Belum terpublikasi secara luas terhadap layanan Diskominfo
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memberikan pelatihan khusus pelayanan	Mengikuti pelatihan	1 minggu	Diskominfo	OPD terkait

Natuna, 10 Juli 2024

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna

H. IKHWAN SOLIHIN, SE, MA

NIP. 197112082000031005