

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I
(PERIODE: JANUARI – JUNI 2024)**



**DINAS KOMINFO DAN STATISTIK
PROVINSI GORONTALO
JULI 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	15
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Olah Data.....	2
3. Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM.....	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM	6

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. Pelibatan masyarakat dalam proses evaluasi pelaksanaan layanan publik akan mampu mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengejawantahkan amanah 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: Persyaratan pelayanan; Sistem, mekanisme dan prosedur; Waktu penyelesaian; Biaya/tarif yang harus dipenuhi; Produk dan spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi petugas layanan; Perilaku petugas layanan; Penanganan pengaduan dan Sarana prasarana yang tersedia di unit layanan.

Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo sebagai salah satu Organisasi Pemerintah Daerah penyedia layanan publik perlu melaksanakan 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 pengguna layanan pada Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo atau pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara layanan setiap 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Hasil SKM menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat, yakni 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, Tujuan dan Manfaat:

Maksud pelaksanaan SKM adalah mendapatkan umpan balik/gambaran yang dapat digunakan untuk memperbaiki mutu pelayanan dan merancang strategi perbaikan yang tepat pada Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo. Melalui Survei instansi terkait dapat mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dalam pemberian layanan, untuk membangun komunikasi yang lebih baik antara pemberi layanan dan penerima layanan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tujuan 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.
5. Menyusun Rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kualitas layanan.

Manfaat dilaksanakan SKM, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Tim pelaksana survei yang dibentuk dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo, Tim survei terdiri atas Tim Survei SKM dengan sumber pembiayaan pada APBD Tahun 2024. (SK sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan baik pengisian mandiri yang berkunjung langsung ke Dinas Kominfo dan statistik Provinsi Gorontalo dijadikan responden untuk SKM. 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 Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo yaitu:

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

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo pada waktu jam kerja pukul 08.00 s/d 16.30 WITA.

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo. 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 6 (enam) Bulan atau Semester I yaitu, Periode Bulan Januari s/d Juni 2024, sehingga pelaksanaan SKM pada Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel: 1 KEGIATAN DAN WAKTU PELAKSANAAN PROSES PENYUSUNAN SKM PERIODE I

JANUARI S/D JUNI 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni	160
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	15

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo periode Januari s/d Juni 2024. Jumlah responden rata-rata sebanyak 27 Orang perbulan. Responden yang diwawancarai adalah responden yang dilayani pada semua jenis layanan di Dskominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo langsung di kantor Diskominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo. Responden mengisi kuesioner melalui manual. Tabel Mogran sebagai berikut:

Tabel 2 : Tabel Morgan yang digunakan untuk menentukan Jumlah Responden

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

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000-2,599	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,065-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,533-4,000	88,31-100	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

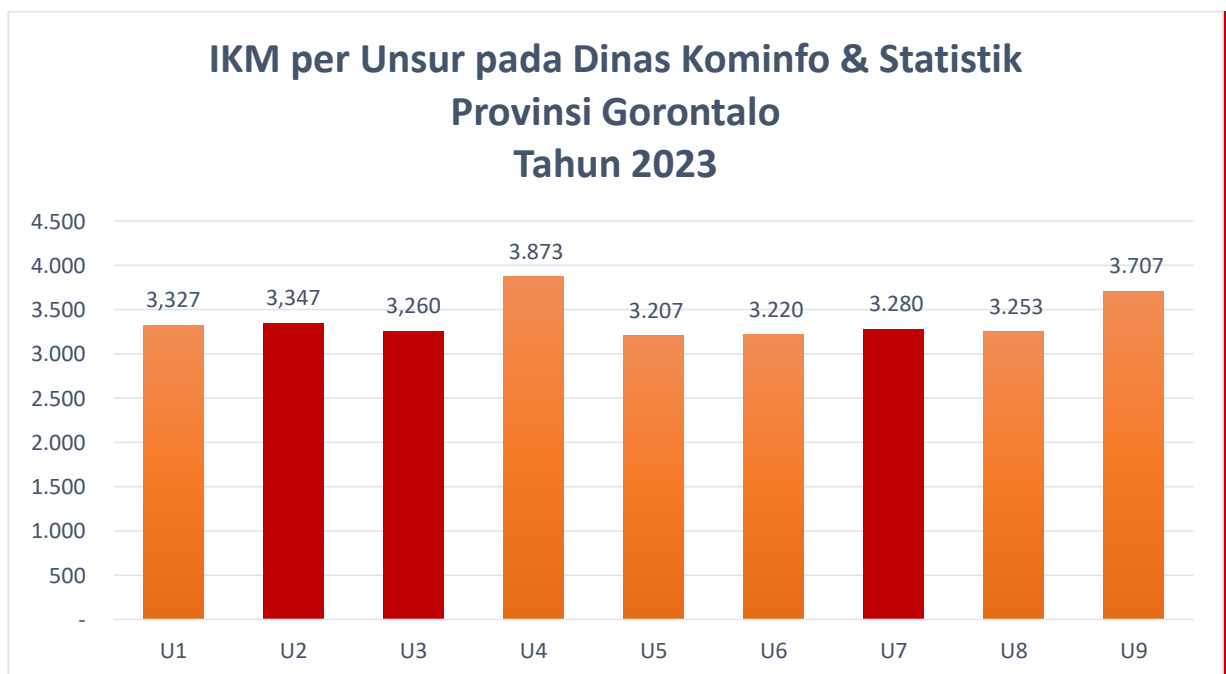
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	78	52%
		PEREMPUAN	72	48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	73	48,67%
		DIII	0	0
		SI	68	45,33%
		S2	7	4,67%
		S3	2	1,33%
3	PEKERJAAN	PNS	35	23,33%
		PENGACARA	2	1,33%
		SWASTA	30	20%
		WIRSAUSAHA	28	18,67%
		LAINNYA	55	36,67%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	80	53,33%
		LAYANAN B	60	40%
		LAINNYA	10	6,67%

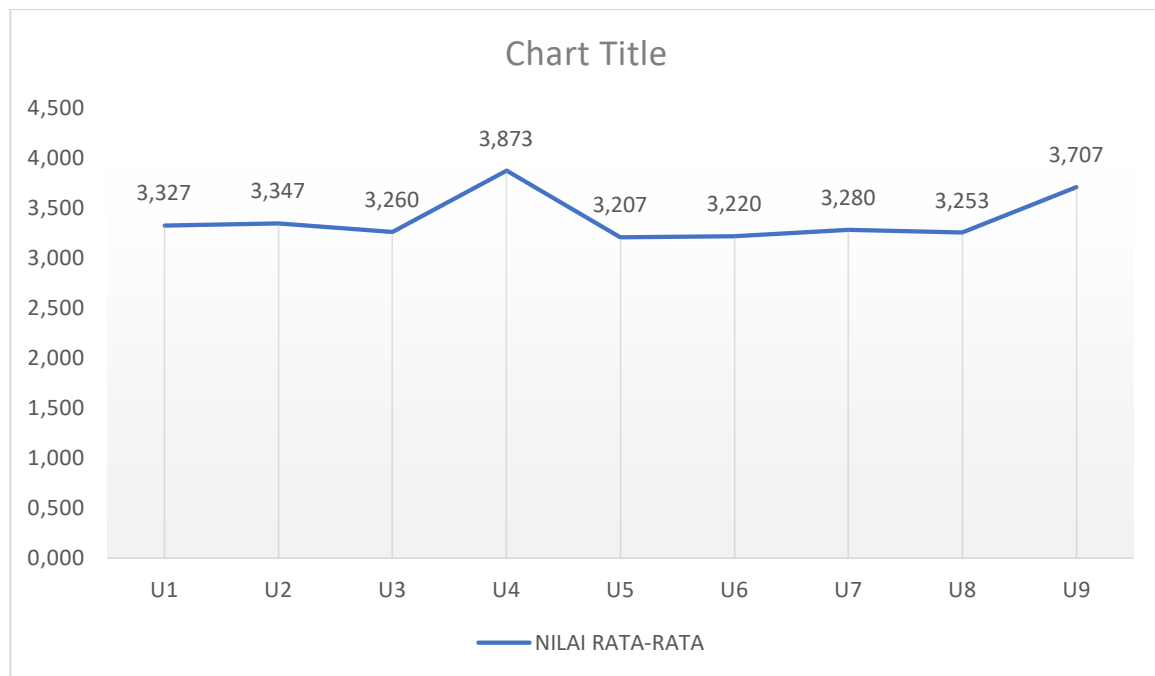
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 5: Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.327	3.347	3.260	3,873	3.207	3.220	3.280	3.253	3,707
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84,648 (B atau Baik)								





BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Semester I periode Januari sd Juni 2024, dapat diketahui bahwa:

1. 3 (tiga) unsur terendah adalah produk layanan nilai 3,207, kompetensi pelaksana nilai 3,220 dan waktu pelayanan 3,260
2. Empat unsur tertinggi adalah biaya/tarif nilai 3,873, penanganan pengaduan 3,707, procedure nilai 3,347 dan persyaratan 3,327

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

1. Produk layanan Pelaksanaan, kompetensi pelaksana dan waktu pelaksanaan lebih ditingkatkan
2. Masih ada pungutan biaya tarif/retribusi pelayanan disebabkan dalam pengurusan izin/non izin, dan jenis layanan yang ada di Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo menggunakan Tarif Retribusi pemanfaatan Hak Tayang Informasi dan Layanan Iklan Sewa Vidiotrone melalui Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Konten Gambar dan Konten Visual
3. Penanganan Pengaduan sudah dimaksimalkan
4. Produk layanan sudah ditingkatkan yaitu melayani dengan senyum dan ramah.

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

1. Sarana dan prasarana pelayanan sudah ditingkatkan, layanan online sudah di lakukan dan pengguna layanan sangat menikmati layanan dengan baik
- 2.. Meningkatkan Kecepatan petugas dalam proses pelayanan

4. Pelayanan yang sudah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan
6. Responden menilai petugas sangat ramah yang berarti bahwa telah terjadi perbaikan sikap petugas dalam pelayanan.
8. Memberikan sosialisasi atau pelatihan terhadap pelaksana/staf untuk lebih meningkatkan kualitas kerja dan ketrampilan

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM periode Januari s/d Juni 2024 akan dilaksanakan pada tahun 2024 dan Tahun 2025 melalui :

- Perbaikan kecepatan petugas pelayanan dilaksanakan melalui peningkatan kapasitas dengan mengikutsertakan sebanyak 6 orang petugas pelayanan untuk Peningkatan SDM lingkup Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo
- Mengalokasikan anggaran untuk perbaikan sarana dan prasarana melalui APBD tahun 2024 dan tahun 2025.
- Mempertahankan mutu layanan dengan memberikan pembinaan secara terus menerus oleh Pimpinan OPD dan pejabat-pejabat terkait melalui Apel dan motivasi pesan media social secara terus menerus

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, kurang dari 3 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 6 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 6: Tindak Lanjut dan Realisasi Rekomendasi SKM Semester I Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	WAKTU						Penanggung Jawab
			B02 s/d B06	B08	B09	B10	B11	B12	
1	Kecepatan Petugas	Peningkatan Kapasitas SDM	√	√	√	√	√	√	Sekretariat
		Koordinasi dengan OPD terkait Kabupaten/Kota dan Pusat	√	√	√	√	√	√	Sekretariat Bidang IKP Bidang Statistik Bidang Aptika
	Sarana Prasarana	Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	√	√	√	√	√	√	Sekretariat
	Sikap Petugas	Melakukan pembinaan setiap apel pagi dan pertemuan rutin dinas	√	√	√	√	√	√	Kadis, Sekretaris dan Kabid

4.3. Tren Nilai SKM

Perbaikan indeks Kepuasan Masyarakat dapat dibandingkan dengan tren nilai tahun ketahun atau setiap semester. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo 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 OPD atau Dinas Terkait serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik Tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 mengalami kenaikan atau mengalami perubahan kearah yang lebih baik, sebagai gambar berikut:

Sementara tren nilai IKM Semester II Tahun 2023 dan Semester I Tahun 2024 mengalami kenaikan 1,980 point atau 82,704 menjadi 84,648 dari Sembilan unsur penilaian tujuh komponen mengalami kenaikan satu komponen tetap pada unsur tarif atau biaya Gambaran unsur layanan secara lengkap pada tabel 5.

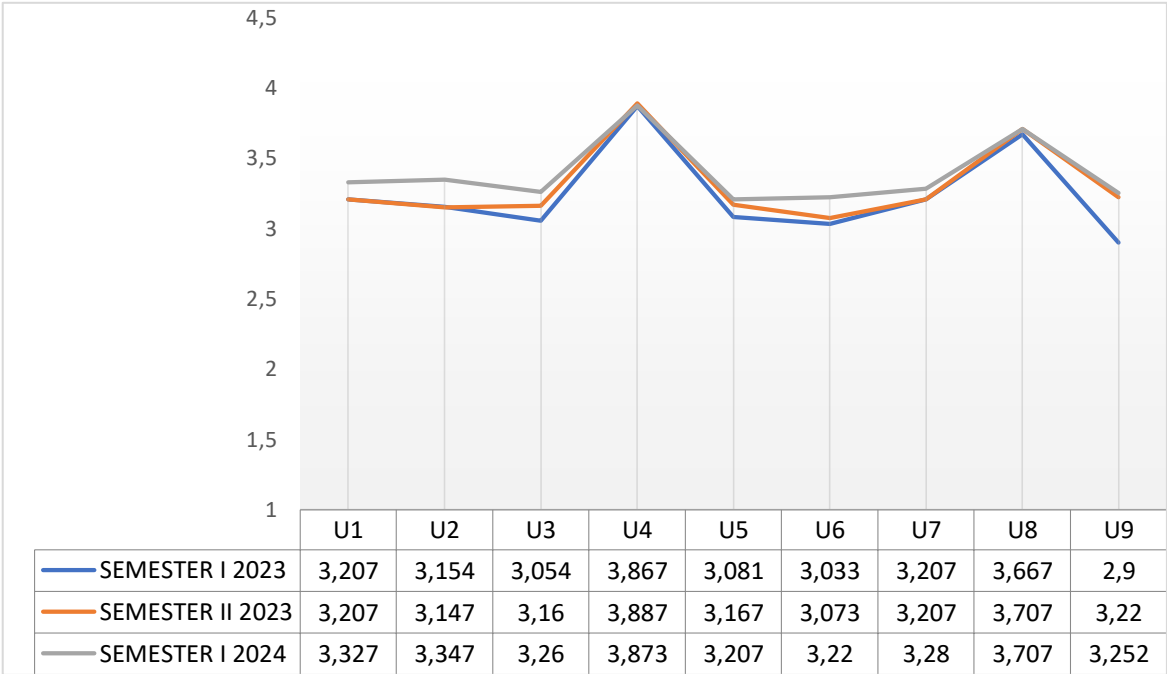
Tabel 5: Nilai IKM Semester I dan Semester II Tahun 2023 dan Semester I Tahun 2024

UNSUR LAYANAN	SEMESTER I 2023	SEMESTER II 2023	SEMESTER I 2024
Persyaratan	3,207	3,207	3,327
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,154	3,147	3,347
Waktu Penyelesaian	3,054	3,160	3,260
Tarif/Biaya	3,867	3,887	3,873
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,081	3,167	3,207
Kompetensi Pelaksana	3,033	3,073	3,220
Perilaku pelaksana	3,207	3,207	3,280
Penanganan pengaduan,	3,667	3,707	3,707
Sarana dan prasarana	2,900	3,220	3,252
Nilai IKM	81,079	82,704	84,648

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa selama 3 (tiga) semester nilai IKM pada Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo Provinsi Gorontalo kategori BAIK dengan nilai rata-rata 82,810, namun dari 9 (sembilan) unsur yang menjadi kriteria penilaian menunjukkan untuk komponen tarif atau biaya untuk proses pelayanan pada Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo dengan nilai 3,873 karena masih ada beberapa jenis layanan pada dinas ini masih menggunakan Tarif Retribusi pemanfaatan Hak Tayang Informasi dan Layanan Iklan Sewa Vidiotrone melalui Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 1 Tahun 2024 tentang Konten Gambar dan Konten Visual . Sementara untuk delapan unsur lainnya mengalami kenaikan karena disebabkan unsur-unsur tersebut sering dilakukan perbaikan perbaikan.

NILAI SKM DINAS KOMINFO DAN STATISTIK PROVINSI GORONTALO

TAHUN 2023 SD 2024



BAB V

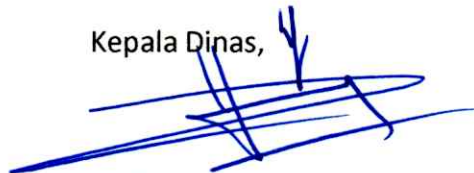
KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada periode Semester I Januari s/d Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 84,648. Nilai SKM ini sedikit mengalami peningkatan bila dibandingkan dengan SKM Tahun 2023 yaitu 82,704 dan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan Publik dari tahun 2023 hingga tahun 2024.
- Unsur pelayanan terendah yang perlu dilakukan perbaikan adalah unsur layanan Produk Layanan 3,207, Kompetensi Pelaksana 3,220, Sarana dan prasarana 3,257, Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff mendapatkan nilai tertinggi 3,873 Penanganan Pengaduan 3,707 dan Prosedure 3,347.

Gorontalo, Juni 2024

Kepala Dinas,



H. Rifli M. Katili, AP, S.So, M.Ec.Dev

Nip. 19750520 199311 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI GORONTALO**

I. KETERANGAN WAKTU SURVEI			
Tanggal:		Waktu :	
	/		
II. KETERANGAN TEMPAT			
Unit Layanan :			
Kabupaten / Kota :			
Jenis Layanan yang diterima :			
III. PROFIL RESPONDEN			
JenisKelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			
IV. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>			
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara jenis pelayanan dengan persyaratan (teknis dan/atau administratif) yang harus dipenuhi?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2.	Apakah pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan proses pelayanan oleh petugas pelayanan?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4

4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff pelayanan yang diberikan?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk pelayanan yang diberikan/diterima dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di unit ini serta tindak lanjutnya?	a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

SARAN :

.....

.....

.....

.....

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester I Tahun 2024



DINAS KOMINFO DAN STATISTIK

PROVINSI GORONTALO

TAHUN 2024

DOKUMENTASI

LAYANAN SKM FRONT OFFICE



RAPAT PEMBANGUNAN/PENGEMBANGAN

APLIKASI E-SAKIP



KEGIATAN PEMENUHAN LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH



RAPAT LAYANAN PUSAT DATA PROVINSI GORONTALO (HOSTING WEBSITE DPRD)



LAYANAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



DOKUMENTASI PENINGKATAN SDM MELALUI KEGIATAN BIMTEK PPID



AKTIFITAS LAYANAN RADIO RH



LAYANAN PELIPUTAN



LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI SOSIAL MEDIA



LAYANAN VIDIOTRON



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	3	4	4	3	3	3	3	4
2	4	3	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	2	3	3	4	4
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4
6	3	3	4	4	4	4	3	4	3
7	4	4	3	4	3	4	4	3	4
8	3	4	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	4	3	4	4	4	3	3
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4
11	3	4	3	4	3	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	3	3	4	4
13	4	4	3	3	3	3	3	3	4
14	4	4	3	4	3	4	4	3	4
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	4	4	4	3	3	3	3	4
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4
19	3	4	4	4	4	3	3	4	3
20	3	4	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	4	3	4	3	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	4	3	4	3	3	3	4
24	4	3	4	4	3	3	3	3	4
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4
26	3	3	3	3	3	4	3	4	3
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	3	4	4	4	4
29	4	3	3	4	3	3	4	4	4
30	4	4	3	4	3	4	3	3	4
31	3	4	3	4	3	4	4	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	4	4	4	3	3	3	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	3	3	3	4	3	4
37	3	4	4	3	4	3	4	3	4
38	3	4	3	4	3	4	4	3	4
39	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	3	4	3	4	3	3	3
41	4	3	3	4	4	4	3	3	4
42	4	3	4	4	3	4	3	3	4
43	3	3	3	4	4	3	4	3	3
44	3	4	4	4	3	3	3	3	4
45	3	4	3	4	3	3	4	3	4
46	3	4	3	4	3	3	3	4	4
47	3	3	4	4	4	3	4	4	4
48	4	4	3	4	3	3	3	3	4
49	4	4	3	4	3	3	3	3	4
50	3	4	3	4	3	3	3	2	3
51	3	4	3	4	4	3	3	4	3
52	3	4	3	3	3	3	3	4	4
53	3	4	3	4	3	3	4	3	4
54	3	4	3	4	2	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3

57	3	3	4	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	4	4	3	4
61	3	3	3	3	4	3	3	4	4
62	3	4	4	3	3	3	3	3	4
63	4	3	3	3	4	3	4	4	3
64	3	4	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	4	4	3	4	3	3	3
67	3	3	3	4	4	3	3	3	4
68	4	3	4	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	4	3	4	3	3
70	3	4	4	4	3	3	3	3	4
71	3	4	3	4	3	3	4	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4
73	3	3	4	4	4	3	4	4	4
74	4	4	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	4	4	3	3	3	4	3
77	3	4	3	4	2	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	2	4
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	3	4	3	4	4	3	3	3	3
81	3	4	3	4	3	3	3	3	3
82	3	4	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	2	4	3	4	3	3	3
85	3	3	3	4	4	3	3	3	4
86	4	4	4	4	3	4	3	3	4
87	3	4	3	4	4	3	4	3	3
88	3	4	4	4	3	3	3	3	4
89	4	4	3	4	3	3	4	3	4
90	4	3	3	4	3	3	3	4	4
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92	4	3	3	4	3	4	3	3	4
93	4	3	3	4	3	4	3	3	4
94	3	3	2	4	3	4	4	4	3
95	3	3	3	4	2	3	4	4	3
96	3	3	3	3	3	3	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	3	4	3	4	2	4	3	3	3
99	3	3	3	4	3	4	3	3	3
100	3	3	3	4	3	4	3	3	4
101	3	3	3	4	3	4	3	3	4
102	3	3	3	4	3	4	3	3	3
103	3	3	3	4	4	4	3	3	4
104	4	3	4	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	4	3	4	3	3
106	3	4	4	4	3	4	3	3	4
107	3	4	3	4	3	4	4	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4
109	3	3	4	4	4	3	4	4	4
110	4	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	2	3
113	3	3	3	4	2	3	3	2	3
114	3	3	3	3	3	3	3	2	4
115	3	3	3	4	3	3	4	3	4
116	3	4	3	4	4	3	3	2	3
117	3	3	3	4	3	3	3	2	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3

121	3	3	3	4	4	3	3	3	4
122	4	3	4	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	4	3	4	3	3
124	3	4	4	4	3	3	3	3	4
125	3	4	3	4	3	3	4	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	4	4
127	3	3	4	4	4	3	4	4	4
128	4	3	3	4	3	3	3	3	4
129	4	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	4	4	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	4	3	3	4	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	4	3	3	4	3	3	4	3	4
134	4	4	3	4	3	3	3	4	3
135	4	3	3	4	3	3	3	4	3
136	4	3	3	4	4	3	3	3	4
137	4	3	4	4	3	3	3	3	4
138	4	3	3	4	4	3	4	3	3
139	4	4	4	4	3	3	3	3	4
140	4	4	3	4	3	3	4	3	4
141	4	3	3	4	3	3	3	4	4
142	4	3	4	4	4	3	4	4	4
143	4	3	3	4	3	3	3	3	4
144	4	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	4	4	3	3	3	4	3
146	4	3	3	4	3	3	3	4	3
147	4	3	3	3	3	3	3	4	4
148	3	3	3	4	3	3	4	3	4
149	3	4	3	4	2	3	3	4	3
150	3	3	3	3	4	3	2	4	4
ΣNilai /Unsur	499	502	489	581	481	483	492	488	556
NRR / unsur	3.327	3.347	3.260	3.873	3.207	3.220	3.280	3.253	3.707
NRR tertbg/ unsur	0.370	0.372	0.362	0.430	0.356	0.358	0.364	0.361	0.412
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3.386
									**) 84.648

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.327
U2	Prosedur	3.347
U3	Waktu pelayanan	3.260
U4	Biaya/tarif	3.873
U5	Produk layanan	3.207
U6	Kompetensi pelaksana	3.220
U7	Perilaku pelaksana	3.280
U8	Sarana dan Prasarana	3.253
U9	Penanganan Pengaduan	3.707

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 84.648 = Baik

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



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Alamat: Jl. Thayeb Mohamad Gobel Kompleks Perkantoran Pemprov Gorontalo Kec. Bulango Selatan

Kab. Bone Bolango

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI GORONTALO

Nomor : 800/DISKOMINFO-ST/SK/21/2024

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI GORONTALO

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI GORONTALO

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan publik. Sesuai azas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan kinerja pemerintahan yang optimal, diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah.
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menerapkan keputusan kepala Dinas Komunikasi Informatika, dan Statistik Provinsi Gorontalo tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Gorontalo (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 258, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4060) ;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
3. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Karya Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856) ;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) ;

5. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 09) Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2022 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 3) ;
6. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 15 tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Daerah Tahun 2022-2026 (Berita Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2022 Nomor 15) ;
7. Peraturan Gubernur Nomor 38 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah (Berita Daerah Provinsi Gorontalo Tahun 2022 Nomor 38).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik tentang Pembentukan Tim Pelaksana Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo.
- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Pengarah :
 1. Memberikan arahan dalam pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo.
 2. Memastikan bahwa tahapan kegiatan dalam pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo berjalan sebagaimana mestinya.
 - b. Ketua :
 1. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala atas pelaksanaan dan melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo.
 2. Mengarahkan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan penyusunan dan penerapan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo.
 - c. Koordinator :
 1. Mengkoordinasikan penyusunan dan penerapan Survei Kepuasan Masyarakat di semua bidang
 2. Melakukan koordinasi dengan setiap Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di internal bidang.

d. Anggota Tim Penyusun :

1. Melakukan identifikasi kebutuhan Survei Kepuasan Masyarakat dan teknis-teknis layanan.
2. Mengumpulkan data dan informasi, melakukan analisis terhadap teknis-teknis layanan dan prosedur lingkup bidang.
3. Mengkoordinasikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
4. Melakukan sosialisasi dan publikasi Survei Kepuasan Masyarakat
5. Mengamati pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di masing-masing bidang.
6. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Melaporkan hasil-hasil pengembangan Survei Kepuasan Masyarakat

KETIGA: Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, mulai berlaku pada tanggal di tetapkan :

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 01 Pebruari 2024

**KEPALA DINAS KOMINFO DAN STATISTIK
PROVINSI GORONTALO**



H. RIFLI M. KATILI, AP. S.Sos. M, Ec.Dev
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 197505201993111002

Tembusan:

1. Yth. Penjabat Gubernur Gorontalo,
2. Masing-masing yang bersangkutan.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK PROVINSI GORONTALO

NOMOR : 800/DISKOMINFO-ST/SK/ /2024

TANGGAL : 01 Maret 2024

TENTANG : Pembentukan Tim Pelaksana Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di
Lingkungan Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo

SUSUNAN ANGGOTA TIM

PENGARAH : KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI GORONTALO

KETUA TIM : SEKRETARIS DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI GORONTALO

KOORDINATOR : KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN

ANGGOTA : 1. ASRIANI, S.SOS, M.SI
Nip: 19771214 200212 2 006
2. HERMAN PASUE, S.Sos, M.Si
Nip: 197912122003121014
3. RISKALABATJO, S.KOM
Nip: 19821028 200802 2 004
4. RINALTY HIPPIY, S.KOM
Nip: 19750207 200701 2 020

Ditetapkan di Gorontalo
pada tanggal 01 Pebruari 2024

**KEPALA DINAS KOMINFO DAN STATISTIK
PROVINSI GORONTALO**

H. RIFLI M. KATILI, AP. S.Sos. M, Ec.Dev

PEMBINA UTAMA MADYA

NIP. 197505201993111002