

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2024



DINAS KOMUIKASI INFORMASI DAN STATISTIK
PROVINSI GORONTALO
TAHUN 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 dan Tujuan	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	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 mengamalkan 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, Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo 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 yang telah diberikan oleh pelayanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo 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.

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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan Front Office maupun di tempat 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 6 (Enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus sd November	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada pelayanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi secara 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 pelayanan Dinas Komunikasi, Informasi 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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada pelayanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada pelayanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo dalam kurun waktu Enam Bulan adalah sebanyak 36 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 36 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	27%
		PEREMPUAN	26	72%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	2	5.6%
		DIII	0	0%
		SI	29	80.6%
		S2	2	11.1%
3	PEKERJAAN	PNS	30	83.3%
		TNI		
		SWASTA		
		WIRSAUSAHA		
		LAINNYA	6	16.7%
4	JENIS LAYANAN	BID. E GOVERNMENT	12	33.33%
		BIDANG STATISTIK	12	33.33%
		BIDANG IKP	12	33.33%

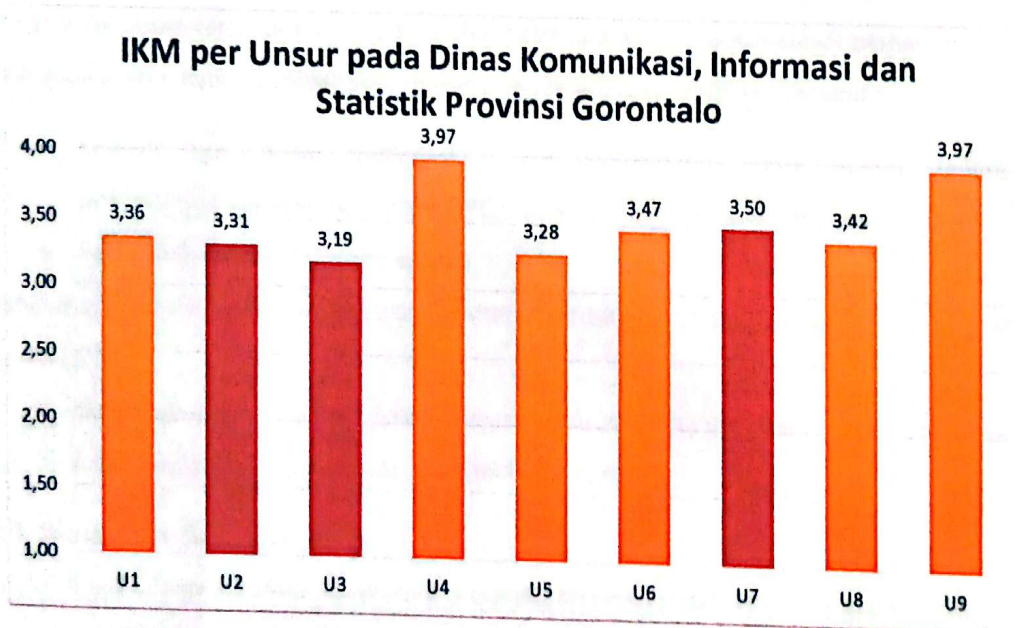
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur		3.36	3.31	3.19	3.97	3.28	3.47	3.50	3.42	3.97
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit	87,42 (B Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tuga Unsur Terendah adalah
 - a. U3 Waktu Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,19
 - b. U5 Produk Layanan mndapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,28
 - c. U2 Procedure mendapatkan nilai terendah ketiga yaitu 3,31
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. U4 Biaya Tarif mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 3,97
 - b. U9 Sarana dan Prasarana mendapat nilai yang sama yaitu 3,97
 - c. U7 Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,50

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 :

- Kiranya agar dapat menegaskan dan membagikan dasar hokum terkait penyalahgunaan dokumen ditiap OPD dalam hal Tanda Tangan Elektronik
- Perlu lebih ditingkatkan lagi aplikasi

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

- Perlu adanya sosialisasi terkait dasar hukum tentang aplikasi layanan serta mekanisme agar pemanfaatan menjadi lebih mudah

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 5 Desember 2024 (Berita Acara terlampir). 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	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	✓	✓	✓		Bidang
		Penambahan loket layanan				✓	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓			...
		Simplifikasi proses bisnis			✓	✓	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				✓	...

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 pelayanan

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

2024

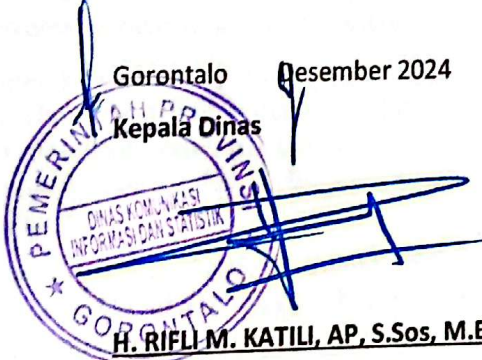
UNSUR LAYANAN	SEMESTER I 2023	SEMESTER II 2023	SEMESTER I 2024	SEMESTER II 2024
Persyaratan	3,207	3,207	3,327	3,36
Sistem, mekanisme dan prosedur	3,154	3,147	3,347	3,31
Waktu Penyelesaian	3,054	3,160	3,260	3,19
Tarif/Blaya	3,867	3,887	3,873	3,97
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,081	3,167	3,207	3,28
Kompetensi Pelaksana	3,033	3,073	3,220	3,47
Perilaku pelaksana	3,207	3,207	3,280	3,50
Penanganan pengaduan,	3,667	3,707	3,707	3,42
Sarana dan prasarana	2,900	3,220	3,252	3,97
Nilai IKM	81,079	82,704	84,648	87,42

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 pelayanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK yaitu nilai SKM 87,42. Nilai SKM Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023 sampai dengan tahunb 2024
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Lyanan, Produk layanan dan Procedure
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya Tarid, Sarana dan Prasarana serta Perilaku Pelaksana

Gorontalo Desember 2024
Kepala Dinas

H. RIFLI M. KATILI, AP, S.Sos, M.Ec.Dev
NIP 19750520 197511 1 002



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Alamat: Jl. Thayeb Mohamad Gobel Kompleks Pertanahan 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 dilingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo.
 2. Memastikan bahwa tahapan kegiatan dalam pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan 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 dilingkungan 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/21/2024

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

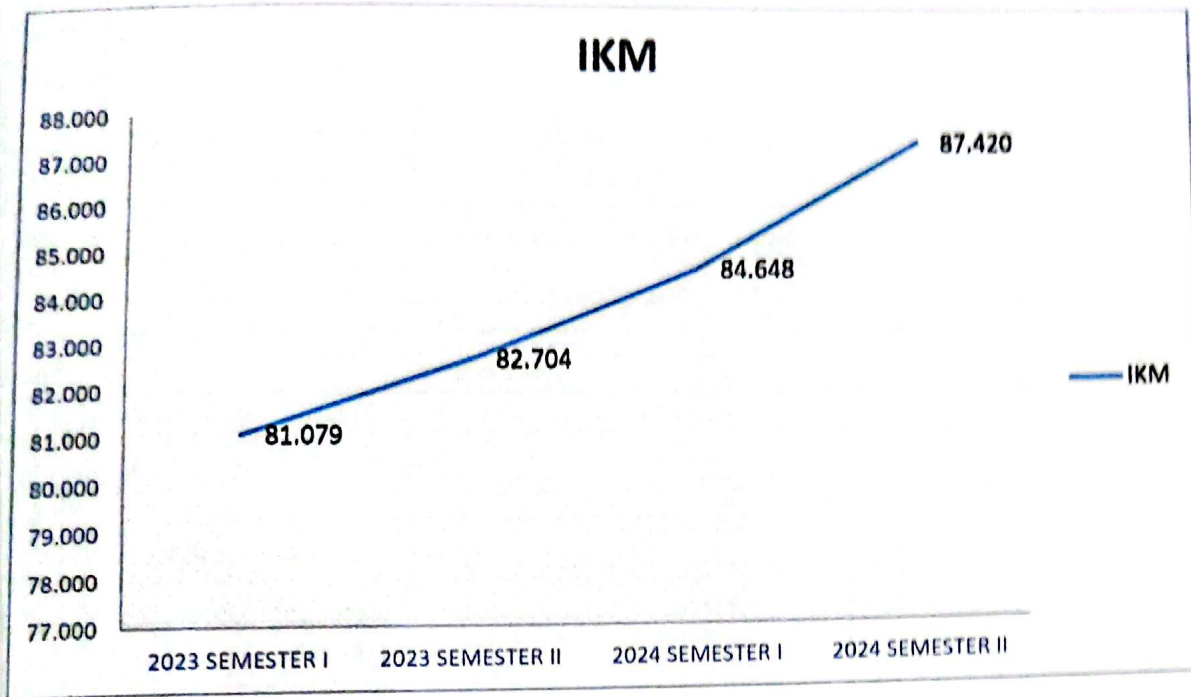
KOORDINATOR : KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN

- 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 Februari 2024

**KEPALA DINAS KOMINFO DAN STATISTIK
PROVINSI GORONTALO**


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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Gorontalo.