

2023

LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



“Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat dengan menciptakan kondisi



Jalan Veteran No. 1 Kotabaru, Serang – Banten,



<https://diskominfosatik.serangkab.go.id>



(0254)20052



diskoninfosatik@serangkab.go.id



DISKOMINFOSATIK
Kabupaten Serang



Kata Pengantar

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. yang tiada seorangpun dapat menghancurkan apa yang dibangun-Nya, tiada seorangpun dapat memelihara apa yang dihancurkan-Nya, tiada seorangpun dapat menghalangi apa yang diberikan-Nya..... tiada seorangpun dapat menolak apa yang diputuskan-Nya, tiada seorangpun yang dapat menampakkan apa yang disembunyikan-Nya, tiada seorangpun dapat menutupinya apa yang ditampakan-Nya, tiada seorangpun dapat menyesatkan orang yang diberi-Nya hidayah dan tiada seorangpun dapat menunjukan orang yang disesatkan-Nya.....

Maha Suci Allah. Dia yang telah menciptakan alam dan segala isinya dengan Qudrah-Nya, dan menjaga orang yang loyal kepada-Nya dengan memberikan Rahmat, Hidayat dan Karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir SurveyKepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Serang tahun 2023”.

Pemerintah hadir ditengah masyarakat pada hakekatnya adalah untuk memberikan pelayan kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik ini, meliputi pelayanan barang dan jasa publik, yaitu pendidikan; pengajaran; pekerjaan dan usaha; tempat tinggal; komunikasi dan informasi; lingkungan hidup; kesehatan; jaminan sosial; energi; perbankan; perhubungan; sumber daya alam; pariwisata; dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih dari standar pelayanan yang ada. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penyusunan survei kepuasan penerima layanan ini merupakan suatu langkah yang tepat dalam mengakomodasi harapan penerima layanan, menilai tingkat kepuasan penerima layanan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya.



Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan berdasarkan 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, yang mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Diharapkan tingkat kinerja pelayanan tersebut sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan guna peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen yang penting dalam proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif dengan berbasis kepada kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih dari standar pelayanan yang ada.

Demikian Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat ini kami sampaikan, kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan pemerintahan, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik. Semoga Allah SWT merahmati segala upaya terbaik yang dapat kita lakukan.

Aamiin... YRA

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Serang, Oktober 2023

Tim Penyusun



Daftar Isi

Halaman Depan

Kata Pengantar

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Sasaran dan Manfaat
- E. Sistematika Penulisan Laporan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pelayanan Publik
- B. Kualitas Pelayanan Publik
- C. Prosedur Pelayanan
- D. Kepuasan Masyarakat
- E. Indeks Kepuasan Masyarakat
- F. Kerangka Berpikir

BAB III GAMBARAN UMUM

- A. Profile Organisasi
- B. Tugas dan Fungsi

BAB IV METODOLOGI



- A. Metode Survey
- B. Jenis Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Indikator Kualitas Pelayanan
- E. Populasi dan Sampel
- F. Metode Pengolahan Data
- G. Metode Analisis Data

BAB V PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

- A. Pengolahan Data
- B. Analisis Data

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

Lampiran





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah hadir ditengah masyarakat pada hakekatnya adalah untuk memberikan pelayan kepada masyarakat sebagai pelayan publik, kehadiran pemerintah tidaklah hanya untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga dituntut untuk dapat melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakatnya dalam pengembangan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk dapat memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada penerima layanan oleh pemerintah berdasarkan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, hal ini dilakukan dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh penerima layanan dalam hal ini adalah anggota masyarakat.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memahami kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting, kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang



membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equality dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Faktor kemajuan teknologi dan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, menimbulkan tingkat spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan akan layanan untuk masyarakat semakin meningkat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara pada masyarakat, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan yaitu masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik ini, meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Aspek pelayanan publik yang termasuk dalam ruang lingkup tersebut adalah pendidikan; pengajaran; pekerjaan dan usaha; tempat tinggal; komunikasi dan informasi; lingkungan hidup; kesehatan; jaminan sosial; energi; perbankan; perhubungan; sumber daya alam; pariwisata; dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan terbitnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih dari standar pelayanan yang ada. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan serta untuk mengetahui kepuasan pelayanan publik, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat oleh pemerintah. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penyusunan survei kepuasan penerima layanan ini merupakan suatu langkah yang tepat dalam mengakomodasi harapan penerima layanan, menilai tingkat kepuasan penerima layanan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya, serta dapat digunakan sebagai alat dalam membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran indek tentang tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif berdasarkan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah sebagai pelayanan publik. Besaran indeks tentang tingkat kepuasan masyarakat tersebut, merupakan tingkat kinerja pelayanan pada tahun pengukuran. Diharapkan tingkat kinerja pelayanan tersebut sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan guna peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen yang penting dalam proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif dengan berbasis kepada kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih dari standar pelayanan yang ada.

Pengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik memiliki sasaran 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.

Paradigma *good governance* dan penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah berkali-kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pasalnya, *good governance* dan desentralisasi mengamanatkan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan partisipasi (*participatory democracy*). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan saat ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan *good governance* dan demokrasi, maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolok ukur menilai kinerja pemerintahan. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh unit pelayanan institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini, dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Transparan



Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Berdasarkan uraian di atas, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang merupakan bagian pelayanan publik pada bidang penyebarluasan informasi, pengembangan dan pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta persandian dan statistik, dianggap perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai pengukuran atas pelayanan kepada masyarakat berdasarkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat ini merupakan penilaian atas upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik akan informasi oleh Pemerintah Kabupaten Serang. Harapan pemerintah, masyarakat lebih cepat



dalam memperoleh dan memanfaatkan informasi, yang dapat meningkatkan kesejahteraannya, sedangkan bagi jajaran pemerintahan dapat terwujudnya e-government secara utuh yang menjadi tujuan dan pedoman dalam menjalankan suatu program/kegiatan.

B. Dasar Hukum

Dasar dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Serang Tahun 2021 - 2026;



10. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sejalan dengan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994) mengenai kualitas pelayanan yakni "*customer satisfaction with service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired*" yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Metode ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan melalui mekanisme suara kepuasan pelanggan (*customer voice*), cara ini sudah dilakukan oleh sektor *private* untuk memberikan gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan serta untuk memberikan masukan mengenai kelemahan dan kekuatan, yang bertujuan menjaga agar pelanggan tidak keluar dari pelayanan yang diberikan (*walk out*). Hal ini sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui *customer driven*, yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik (Osborn, David, dan Ted Gebler, 1992), dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

C. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk memperoleh suatu gambaran/pendapat penerima layanan tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk



mengetahui indek atau tingkat kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan penetapan kebijakan Pemerintah Kabupaten Serang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

D. Sasaran dan Manfaat

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang ini adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya peningkatan kinerja pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuh dan berkembangnya kreativitas, prakarsa dan peran serta penerima layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara umum sasaran yang diharapkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang untuk menjadi sarana pengendalian DISKOMINFOSATIK dalam menyelenggarakan pelayanan dimulai dari efektifitas penerapan standar pelayanan dan standar operasional prosedur,



konsistensi terhadap aturan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama, dan komitmen seluruh aparatur pemerintah DISKOMINFOSATIK dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga diharapkan dapat mengetahui seberapa besar distorsi terhadap kondisi yang diharapkan sedini mungkin.

Sedangkan manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang secara periodik ini, adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui indeks atau tingkat kepuasan penerima layanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.
5. Pemerintah dan masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

E. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan dari laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, yang memuat Latar Belakang, Dasar Hukum, Maksud dan Tujuan, Sasaran



dan Manfaat, serta Sistematika Penulisan Laporan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini membahas tentang landasan teori yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain: Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan Publik; Prosedur Pelayanan; Kepuasan Masyarakat; Indeks Kepuasan Masyarakat; dan Kerangka Berpikir.

Bab III Gambaran Umum

Bab ini berisikan profile dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

Bab IV Metodologi

Pada bab ini disampaikan tentang metode pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat antara lain: Metode Survey; Jenis Data; Teknik Pengumpulan Data; Indikator Kualitas Pelayanan; Populasi; Sampel; Metode Pengolahan Data; dan Metode Analisis Data.

Bab V Pengolahan dan Analisis Data

Pada bab ini menguraikan hasil pengolahan data beserta analisisnya, yang mencakup deskripsi tentang profile responden dan indeks kualitas kepuasan masyarakat.

Bab VI Penutup

Bab ini merupakan bagian penutup dalam laporan Survey Kepuasan Masyarakat, yang berisikan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasalong (2010) didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak



langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi (2010), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, informasi dan lain-lain."

Sementara pakar luar negeri seperti Roth (1926) mendefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat baik secara umum (seperti museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis & Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2011). Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi



kebutuhan.

Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”. Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (2006) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013) “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pendapat yang diuraikan oleh David Obsborn dan Ted Geabler dalam Harbani Pasolong (2010) melalui konsep *reinventing government* menjelaskan bahwa pemerintah dalam menghasilkan pelayanan/jasa public hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat (*costumer driven government*) agar pelayanan/jasa tersebut dikonsumsi oleh masyarakat secara memuaskan. Keputusan masyarakat pelanggan untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi pelayanan/jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk diantaranya



persepsi atau tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Reformasi pelayanan publik merupakan titik strategis untuk membangun praktik *good governance*. Reformasi pelayanan publik diyakini dapat membawa dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintahan lainnya, sehingga perubahan pada praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi leverage point bagi upaya perubahan menuju *good governance*. Dwiyanto (2008) menyatakan bahwa ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia, diantaranya:



- a. Pelayanan publik selama ini menjadi ruang lingkup dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Dengan demikian jika terjadi perubahan yang signifikan dalam ruang lingkup pelayanan publik, maka dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas;
- b. Berbagai aspek *good governance* dapat di artikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ruang lingkup pelayanan publik. Aspek kelembagaan yang selama ini menjadi acuan dalam menilai praktik *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik, keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar selama ini sudah banyak terjadi. Ini merupakan suatu keuntungan untuk memulai perubahan karena fondasi keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar sudah ada, selanjutnya yang dibutuhkan adalah melakukan reposisi terhadap ketiga unsur tersebut dan redistribusi peran yang proposional dan saling melengkapi di antara pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar sehingga sinergi dapat dikembangkan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*;

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan



peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai Prosedur/tata cara pelayanan; Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan Jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.



6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsinya. Beberapa bagian dari fungsi dapat menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. et.al, 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

B. Kualitas Pelayanan Publik



Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).

Kualitas pelayanan sangatlah sulit didefinisikan dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Nilai yang diberikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa, dimana kualitas jasa adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasinya. Menurut Batinggi (dalam Giri Cahyono, 2008), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007). Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa "pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan



masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya peraturan perundang-undangan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan kualitas bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Dalam Sinambela (2010), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan



efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional (Rachmadi 2008). Sejalan dengan otonomi daerah, pada hakekatnya pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi utama dari pemerintah yaitu memberikan kesejahteraan masyarakatnya. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada pelayanan publik yang prima yang dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Pada dasarnya suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat



ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat mendatang. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa sub dimensi

sebagai berikut:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamflet atau *flow chart*).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.



3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

C. Prosedur Pelayanan Publik

Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan.

Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

3. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi produk.

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.

6. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.

7. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.

8. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

2023

Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Komunikaswi, Informasi, Persandian Dan
Statistik





D. Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2014) menyatakan bahwa, "Secara sederhana Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai". Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi dari sudut penerima layanan. Menurut Dulka, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.



Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam peraturan tersebut terdapat 9 (sembilan) indikator pengukuran.

Adapun 9 (sembilan) indikator pengukuran sebagai acuan dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut adalah sebagai berikut:

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).

E. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Mengacu kepada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Disamping itu hasil pengukuran IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Dengan dilakukannya SKM akan diperoleh manfaat, antara lain:

- 1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;



- 1. Diketahui kinerja penyelenggaraan 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 Survei Kepuasan Masyarakat;
- 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.

Menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 variabel, yang harus dinilai dalam pelaksanaan SKM, yaitu:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, 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 Pelaksanaan**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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.

Pada hakekatnya pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

F. Kerangka Berpikir

Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dari instansi pemerintah dalam penyediaan layanan publik termasuk Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMIFOSATIK) Kabupaten Serang. Secara sistem maka pengukuran kepuasan pengguna layanan yang merupakan penilaian masyarakat penerima layanan terhadap hasil kerja jasa pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMIFOSATIK) Kabupaten Serang. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di DISKOMIFOSATIK Kabupaten Serang adalah terpenuhinya harapan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) variabel yang menjadi standar penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan IKM dari instansi pemerintah untuk mencapai kinerja pelayanan publik. Ke sembilan variabel tersebut, akan menjadi acuan utama dalam penelitian untuk mengukur kepuasan masyarakat penerima layanan di DISKOMIFOSATIK Kabupaten Serang. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di DISKOMIFOSATIK Kabupaten Serang maka dapat diketahui prioritas



indikator yang harus diperbaiki dalam rangka meningkatkan kinerja instansi ini.

Berikut kerangka berpikir dalam melaukan survey Kepuasan Masyarakat atas jasa pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMIFOSATIK) Kabupaten Serang.

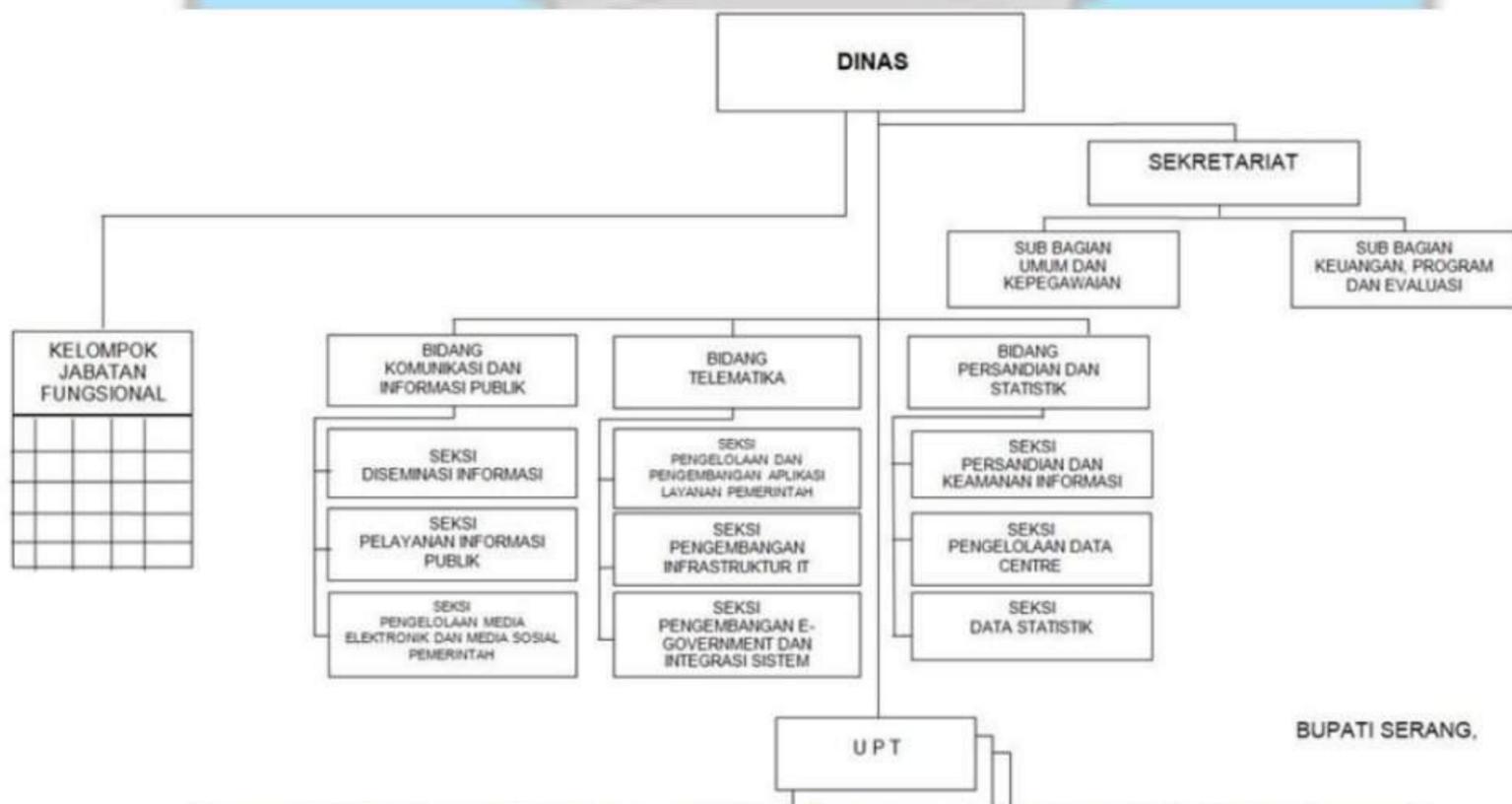




BAB III GAMBARAN UMUM

A. Profile Organisasi

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemda Kabupaten Serang, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang memiliki struktur sebagai berikut: Pimpinan adalah Kepala Dinas yang membawahi 5 Bidang, 1 Sekretariat dan Kelompok Jabatan Fungsional. Struktur organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



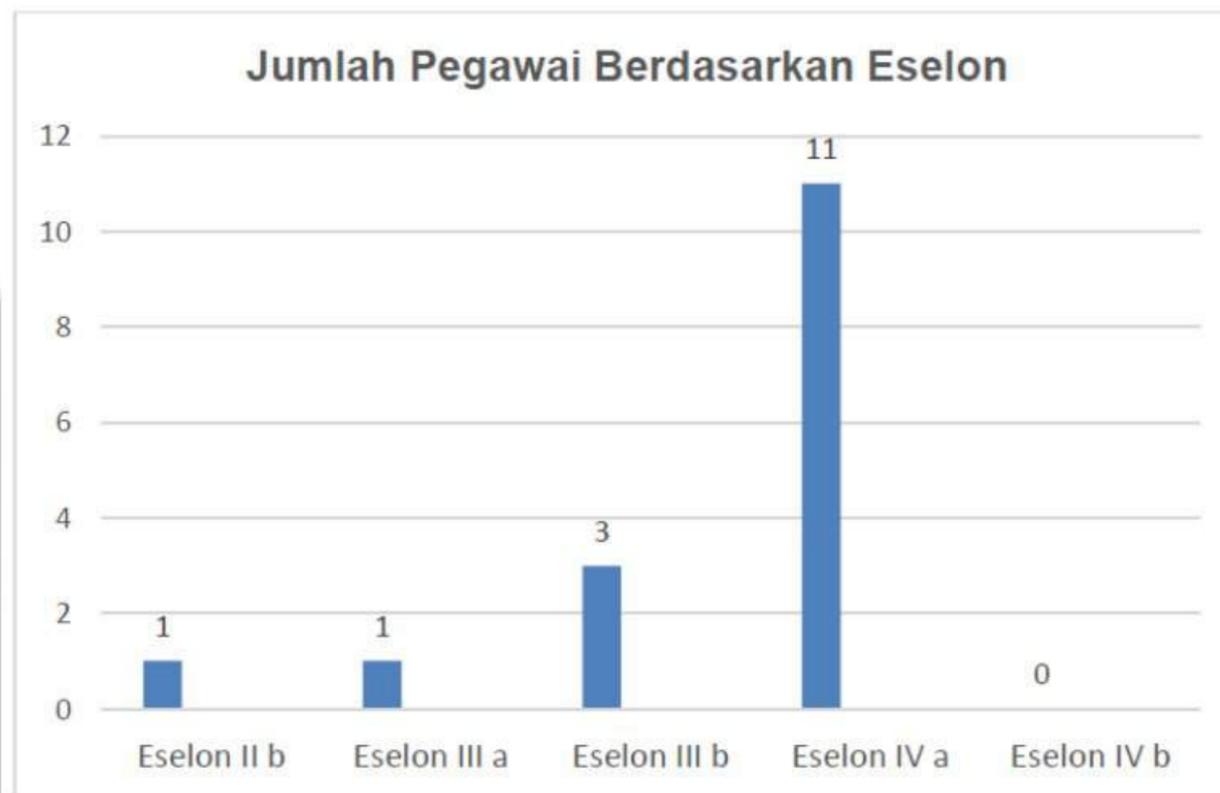
Peraturan Bupati Serang No.78 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang, dan Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serang merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Komunikasi, Bidang Informatika, Bidang Persandian dan Bidang Statistik yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang



bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik adalah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di Bidang Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.

Susunan Organisasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang terdiri dari 1 unit eselon II, 4 unit eselon III yang terdiri dari 1 sekretariat, 11 eselon IV dari 4 bidang serta kelompok jabatan fungsional dengan struktur organisasi sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Keuangan dan Program Evaluasi.
3. Bidang Komunikasi Informasi Publik, terdiri dari:
 - a. Seksi Pelayanan Informasi Publik;
 - b. Seksi Diseminasi Informasi; dan
 - c. Seksi Pengelolaan Media Elektronik dan Media Sosial.
4. Bidang Telematika, terdiri dari:
 - a. Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Aplikasi Layanan Pemerintah;
 - b. Seksi Pengembangan Infrastruktur IT; dan
 - c. Seksi Pengembangan E-Government dan Integrasi Sistem.
5. Bidang Persandian dan Statistik, terdiri dari :
 - a. Seksi Persandian dan Keamanan Informasi;
 - b. Seksi Pengelolaan Data Centre; dan
 - c. Seksi Data Statistik.



Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang adalah Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi penyebarluasan informasi, pengembangan dan pendayagunaan TIK serta persandian dan statistik dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, transparan dan akuntabel. Dengan pelayanan tersebut upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik akan informasi dapat dilakukan. Dalam hal ini, diharapkan masyarakat lebih cepat dalam memperoleh dan memanfaatkan informasi, yang dapat meningkatkan kesejahteraannya, sedangkan bagi jajaran pemerintahan dapat terwujudnya *e-government* secara utuh yang menjadi tujuan dan pedoman dalam menjalankan suatu program/ kegiatan.



Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Serang Nomor 78 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang yang terdiri dari: 1 (Satu) Kepala Dinas, 1 (satu) Sekretariat, 3 (tiga) Kepala Bidang, 2 (dua) Kepala Sub Bagian dan 9 (sembilan) Kepala Seksi yang dapat diuraikan secara rinci sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
3. Kepala Bidang Komunikasi dan informasi Publik
4. Kepala Bidang Telematika
5. Kepala Bidang Persandian dan Statistik
6. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat
7. Kepala Sub Bagian Keuangan, Program dan Evaluasi
8. Kepala Seksi Desiminasi Publik
9. Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik
10. Kepala Seksi Pengolahan dan Pengembangan Aplikasi Layanan Pemerintah
11. Kepala Seksi Pengembangan Infrastruktur IT
12. Kepala Seksi Pengembangan E-Government dan Integrasi Sistem
13. Kepala Seksi Persandian dan Keamanan Informasi
14. Kepala Seksi Pengelolaan Media Elektronik dan Media Sosial Pemerintah
15. Kepala Seksi Pengelolaan Data Center
16. Kepala Seksi Data Statistik

Pelaksanaan Otonomi Daerah saat ini telah memberi peluang pada Pemerintah Kabupaten Serang untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang lebih luas dalam rangka mengurus rumah tangga daerah. Pada saat yang sama masyarakat pun diberi peluang yang lebih besar untuk mengembangkan aspirasi dan prakarsanya dalam rangka pembangunan



daerah. Situasi dan kondisi ini akan memunculkan berbagai isu-isu strategis yang berkaitan dengan pertimbangan daerah baik yang bersifat internal maupun eksternal yang harus diantisipasi dan diatasi dengan sebaik-baiknya.

Dalam mengantisipasi dan mengatasi hal tersebut, peran Komunikasi sangatlah penting, Pemerintah Daerah khususnya harus dapat menjalin proses Komunikasi yang harmonis dengan masyarakat. Pemerintah daerah tidak dapat berjalan sendiri dalam mengembangkan potensi daerahnya apabila tidak didukung oleh masyarakat. Begitu juga sebaliknya masyarakat tidak akan mendukung pemerintah, apabila tidak memiliki pengetahuan yang cukup akan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Kegiatan pembangunan ini tidak semata-mata menjadi tanggungjawab pemerintah, melainkan juga harus dilakukan dan didukung oleh seluruh komponen masyarakat. Sebagai langkah nyata yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Serang dengan melalui visinya **“TERWUJUDNYA KABUPATEN SERANG YANG SEMAKIN MAJU, SEJAHTERA, BERKEADILAN DAN AGAMIS”**.

Atas dasar itulah Pemerintah Kabupaten Serang melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik berupaya memberikan pelayanan Informasi yang seimbang kepada masyarakat maupun instansi/lembaga-lembaga lain melalui berbagai kegiatan hariannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

B. Tugas dan Fungsi

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Serang Nomor 78 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Serang yang memiliki tugas pokok dan fungsi, sebagai berikut:

☐ Tugas Pokok:

Menurut Peraturan Bupati Serang Nomor 78 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Komunikasi, Informatika,



Persandian dan Statistik Kabupaten Serang berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Dengan demikian pada hakekatnya tugas pokok Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang merupakan upaya Perencanaan, Pengoordinasian, penertiban, pengawasan dan pengendalian manajemen secara terencana, bertahap dan berkelanjutan untuk peningkatan kinerja seluruh unit satuan kerja dalam ruang lingkup Pemerintah Kabupaten Serang melalui kerja sama secara terkoordinasi guna mengambil langkah pembaharuan sektor penyelenggara negara (*public service reform*) dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

๓ Fungsi:

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan program kegiatan komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
- b. Pengkoordinasian dengan pemangku kepentingan (stakeholder) dalam kegiatan komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
- c. Pelaksanaan administrasi dan teknis operasional komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center; dan
- d. Pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan kegiatan komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center.

Menurut Peraturan Bupati Serang Nomor 78 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.



Dengan demikian pada hakekatnya tugas pokok Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang merupakan upaya Perencanaan, Pengoordinasian, penertiban, pengawasan dan pengendalian manajemen secara terencana, bertahap dan berkelanjutan untuk peningkatan kinerja seluruh unit satuan kerja dalam ruang lingkup Pemerintah Kabupaten Serang melalui kerja sama secara terkoordinasi guna mengambil langkah pembaharuan sektor penyelenggara negara (*public service reform*) dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana diuraikan di atas, maka Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut:

- a. Perencanaan program kegiatan komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
- b. Pengkoordinasian dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam kegiatan komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
- c. Pelaksanaan administrasi dan teknis operasional komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center; dan
- d. Pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan kegiatan komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center.

Secara rinci tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang mengacu kepada Peraturan Bupati Kabupaten Serang Nomor 78 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang yang secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi seluruh kegiatan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik. Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informasi publik,



- telematika serta persandian, statistik dan data center;
2. Pengaturan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
4. Pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

ī Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Kesekretariatan dinas. Untuk melaksanakan tugas pokok, Sekretariat mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan operasioanal kesekretariatan dinas;
2. Pengaturan penyelenggaran kesekretariatan dinas;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan kesekretariatan dinas;
4. Pengawasan penyelenggaraan kesekretariatan dinas;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

Dalam pelaksanaan tugas Sekretariat dibantu oleh :

❖ Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat sebagaimana dimaksud mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas keumuman dan kepegawaian. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan operasioanal keumuman dan kepegawaian;



2. Pengaturan penyelenggaraan keumuman dan kepegawaian;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan keumuman dan kepegawaian;
4. Pengawasan penyelenggaraan keumuman dan kepegawaian;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

❖ Sub Bagian Keuangan, Program dan Evaluasi Sub Bagian Keuangan, Program dan Evaluasi, mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas keuangan, program dan evaluasi. Untuk melaksanakan tugas pokok Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan keuangan, program dan evaluasi keuangan;
2. Pengaturan penyelenggaraan keuangan, program dan evaluasi keuangan;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan keuangan, program dan evaluasi;
4. Pengawasan penyelenggaraan keuangan, program dan evaluasi;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

Bidang Komunikasi dan Informasi Publik mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas komunikasi dan informasi publik. Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas diseminasi informasi, pelayanan informasi publik dan pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas diseminasi informasi, pelayanan informasi publik dan pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;



3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas diseminasi informasi, pelayanan informasi publik dan pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas diseminasi informasi, pelayanan informasi publik dan pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

Dalam pelaksanaan tugas, Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dibantu oleh:

✦ Seksi Desiminasi Informasi

Seksi Desiminasi Informasi sebagaimana dimaksud dalam mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas desiminasi informasi. Seksi Desiminasi Informasi dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas desiminasi informasi;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas desiminasi informasi;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas desiminasi informasi;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas desiminasi informasi;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

✦ Seksi Pelayanan Informasi Publik

Seksi Pelayanan Informasi Publik mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik. Seksi Pelayanan Informasi Publik dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik;



5. Pelaksanaan tugas tambahan.

✦ Seksi Pengelolaan Media Elektronik dan Media Sosial Pemerintah

Seksi Pengelolaan Media Elektronik dan Media Sosial Pemerintah mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah. Seksi Pengelolaan Media Elektronik dan Media Sosial Pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

✦ Bidang Telematika

Bidang Telematika sebagaimana mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas telematika. Bidang Telematika dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah, pengembangan infrastruktur IT dan pengembangan e-government dan integrasi sistem;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah, pengembangan



infrastruktur IT dan pengembangan e-government dan integrasi sistem;

3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah, pengembangan infrastruktur IT dan pengembangan e-government dan integrasi sistem;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah, pengembangan infrastruktur IT dan pengembangan e-government dan integrasi sistem;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

Dalam pelaksanaan tugas, Bidang Telematika dibantu oleh:

- Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Aplikasi Layanan Pemerintah

Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Aplikasi Layanan Pemerintah, mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah; Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Aplikasi Layanan Pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

- Seksi Pengembangan Infrastruktur IT



Seksi Pengembangan Infrastruktur IT, mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT. Seksi Pengembangan Infrastruktur IT dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

➤ Seksi Pengembangan E-Government dan Integrasi Sistem.

Seksi Pengembangan E-Government dan Integrasi Sistem, mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pengembangan E-Government dan integrasi system. Seksi Pengembangan E-Government dan Integrasi Sistem dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

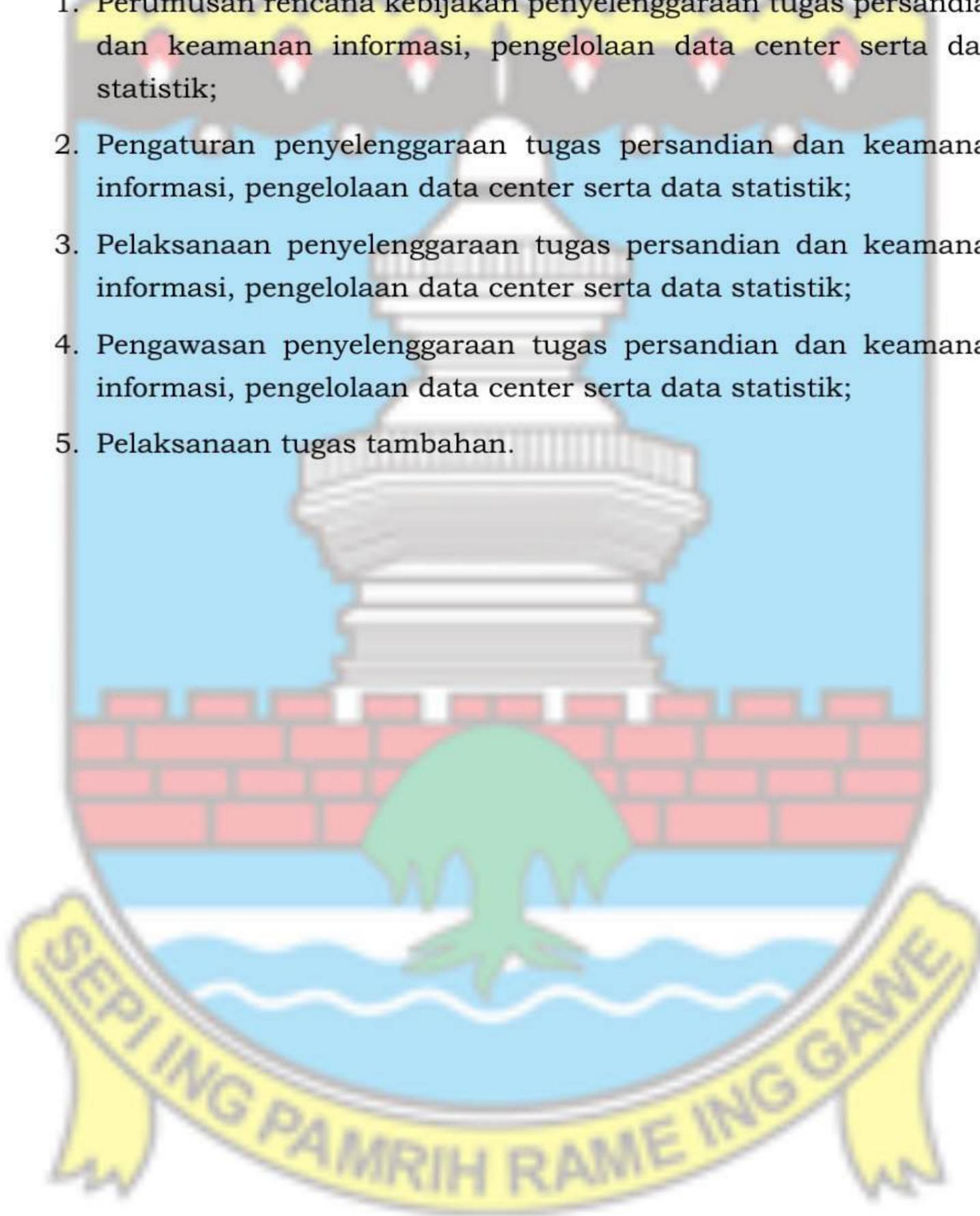
1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengembangan e-government dan integrasi sistem;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengembangan e-government dan integrasi sistem;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengembangan e-government dan integrasi sistem;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengembangan e-government dan integrasi sistem;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.

✚ Bidang Persandian dan Statistik



Bidang Persandian dan Statistik, mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas persandian, statistik dan data center. Bidang Persandian dan Statistik dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi:

1. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas persandian dan keamanan informasi, pengelolaan data center serta data statistik;
2. Pengaturan penyelenggaraan tugas persandian dan keamanan informasi, pengelolaan data center serta data statistik;
3. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas persandian dan keamanan informasi, pengelolaan data center serta data statistik;
4. Pengawasan penyelenggaraan tugas persandian dan keamanan informasi, pengelolaan data center serta data statistik;
5. Pelaksanaan tugas tambahan.





BAB IV METODOLOGI

A. Metode Survey

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMIFOSATIK) Kabupaten Serang menggunakan metode penelitian survey eksploratif, yaitu metode penelitian yang sumber utama data dan informasinya diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebagai sampel dengan daftar pertanyaan yang mengeksplorasi perspektif responden dikarenakan informasi awal yang masih sulit diprediksi. Teknik yang dipergunakan untuk melakukan metode penelitian survey eksploratif adalah melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat umum yang kemudian diolah dengan menggunakan rumusan statistik. Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis kemudian dideskripsikan secara informatif dan komunikatif untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisa data serta evaluasi dan rekomendasi. Berikut penjelasan pada setiap tahapan yang dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan, yaitu:

✚ **Persiapan**

Bagian pertama yang harus dilakukan dalam pengukuran indeks kepuasan layanan ini, adalah penyusunan rencana dan rancangan kuesioner yang sesuai dengan peraturan dan perundangan yang ada serta tujuan yang telah ditetapkan di awal. Pengukuran indeks kepuasan layanan ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif adalah melakukan penganalisaan data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan perhitungan statistik tertentu. Pendekatan kuantitatif ini dilakukan untuk membuktikan sesuatu yang menunjukkan keberadaan indikator yang mempengaruhi indeks kepuasan layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika,



Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang. Indikator-indikator yang mempengaruhi tersebut disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Teknik pengumpulan data dalam pendekatan kualitatif ini dengan melakukan penyebaran kuesioner dan dokumentasi data layanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

a. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat sebagai alat pengukuran indeks kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang terbagi dalam 4 (empat) bagian, yaitu:

Bagian I : Kata Pengantar

Merupakan surat permohonan kepada penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang untuk bersedia sebagai responden dalam kegiatan ini dengan memberikan identitas alamat email.

Bagian II : Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Bagian III : Penilaian Indikator Survei

Persepsi dan harapan atas indikator Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Bagian IV : Penutup



Merupakan ucapan terima kasih atas kesediaan sebagai responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

b. Penyusunan Bentuk Jawaban Kuesioner

Davish mendefinisikan indeks kepuasan adalah nilai perasaan tentang hal yang menyenangkan, hasil persepsi pengalaman selama merasakan layanan. Istilah kepuasan masyarakat merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap kinerja pelayanan. Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kinerja layanan itu dan seseorang yang tak puas, menunjukkan sikap yang negatif terhadap kinerja layanan yang diperoleh. Dengan kata lain, kepuasan adalah sebuah status emosional positif yang berasal dari penilaian seorang terhadap situasi yang dialami.

Status emosional yang berasal dari penilaian seorang merupakan bentuk jawaban responden sebagai tingkatan atau indeks kepuasan dengan menggunakan 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.

Menurut Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrument memiliki gradasi dari sangat negative sampai sangat positif. Skala ini mudah dimengerti oleh responden dalam memberikan penilaian terhadap suatu indikator. Skala ini dapat memberikan peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk jawaban atas pernyataan terhadap persetujuan dalam memberikan nilai ke pernyataan. Ada beberapa tingkatan skala likert yang sering digunakan, diantaranya adalah 4 (empat) level.



Berikut ini adalah indeks kepuasan penerima layanan untuk indikator pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan	Keterangan
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

c. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

ก. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang. Sedangkan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan menggunakan rumus:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

ก. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara Online terhadap responden yang telah menerima pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika,



Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang dengan laman: https://bit.ly/SKM_Diskominfosatik_2023 atau pada gambar barcode sebagai berikut:

Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, baik dari internal maupun eksternal dilakukan dengan pengisian kuesioner secara online berdasar unsur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Tahapan dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat oleh responden, adalah sebagai berikut:

1. Membukan laman: https://bit.ly/SKM_Diskominfosatik_2023

Tampilan awal kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, secara online sebagai berikut



Kata Pengantar

Yang Terhormat
Bapak/Ibu/Saudara/i
di
Tempat

2. Responden mengisi identitas dengan menuliskan alamat email, kemudian “klik” berikutnya

Email *

Email Anda

Berikutnya

3. Bagian kedua, pengisian karakteristik responden, berupa jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan saat ini, dan media yang digunakan untuk mengetahui informasi DISKOMINFOSATIK Kabupaten Serang



Karakteristik Responden



kemudian “klik” berikutnya

Google Formulir

4. Bagian ketiga, Responden diwajibkan mengisi penilaian kepuasan, sebanyak sembilan (sembilan) pernyataan telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Penilaian dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang pertama tentang persyaratan, adalah sebagai berikut:



Tingkat Kepuasan Responden atas Pelayanan Publik oleh DISKOMINFOSATIK

Persyarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan *

	1	2	3	4	
Tidak puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas

Setelah responden mengisi penilaian pernyataan kepuasan terakhir tentang sarana dan prasarana, responden diwajibkan “Klik”berikutnya

Sarana dan prasarana atau segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dari terselenggaranya suatu proses pelayanan *

	1	2	3	4	
Tidak puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat puas



5. Bagian keempat yang merupakan bagian akhir dari kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bagian penutup, berupa ucapan terima kasih atas kesediaan mengisi kuesioner ini

Penutup

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan respon kepuasan atas layanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang.

Hasil survei ini merupakan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

kemudian “klik” kirim

✚ Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (1 – 4) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks kepuasan masyarakat} \times 25$$

✚ Analisis Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa menggunakan *software Ms Excel* maupun dengan menggunakan *software statistik SPSS*. Pengolahan data akan menghasilkan output nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut adalah tabel yang merupakan penjelasan Nilai Persepsi, Nilai Interval Persepsi, Nilai Interval Konversi, Nilai Mutu dan Kinerja.

Berikut merupakan tabel konversi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval Persepsi	Nilai Interval Konversi	Nilai Mutu	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

✚ Evaluasi dan Rekomendasi

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat serta saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang, sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas layanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.



B. Jenis Data

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat atas jasa pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang adalah:

- I. Data Primer, berupa data persepsi atas jasa pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang yang didapat dari hasil pengisian kuesioner yang disebar kepada responden.
- II. Data Sekunder, berupa data dan informasi lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain profil Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, data Indeks Kepuasan Masyarakat tahun-tahun sebelumnya, data lainnya yang relevan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data primer dan sekunder dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- Penyebaran Kuesioner.

Instrumen yang dipergunakan dalam survey ini berupa kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data. Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner ini diberikan kepada para penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kuesioner yang digunakan secara umum terbagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:



1. Bagian Pertama, yang berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey, dalam hal ini Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.
2. Bagian Kedua, yang berisikan identitas responden, antara lain: alamat email, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan media yang digunakan untuk mengetahui informasi tentang Kabupaten Serang. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
3. Bagian Ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), berupa permintaan penilaian terhadap kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Dalam memberikan penilaian ini, setiap responden dimintai pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 4. Penilaian maksimal diberi nilai paling besar (4) dan penilaian terendah diberi nilai paling kecil (1). Pemberian nilai disesuaikan berdasarkan bentuk jawaban negatif atau positif. Tingkat kepuasan sebagai variabel yang dikaji pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini, dinilai dari hasil kuesioner kualitas Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang menggunakan skala *Likert* dengan pilihan:

- a. Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1;
 - b. Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Sesuai, diberi nilai persepsi 2;
 - c. Baik/Mudah/Sesuai, diberi nilai persepsi 3;
 - d. Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4.
- Pengambilan Dokumentasi.

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mengkaji dokumen-dokumen dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian,



dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang yang relevan dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini.

D. Indikator Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017) terdapat beberapa pengertian pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang indeks atau tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran indeks kepuasan penerima layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang secara berkala setiap 1 (tahun) sekali.
- f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.



- i. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.
- j. 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.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam peraturan tersebut terdapat 9 (sembilan) indikator pengukuran.

Adapun 9 (sembilan) indikator pengukuran sebagai acuan dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut adalah sebagai berikut:

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).



Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut, dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang dibuat menjadi 9 (sembilan) pertanyaan. 1 (satu) unsur pelayanan diwakili oleh 1 (satu) pertanyaan. Lebih rinci daftar pertanyaan dalam kuesioner tersebut ditampilkan pada Tabel berikut:

No Pertanyaan	Unsur Pelayanan	Indikator Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Sistem, Mekanisme & Prosedur	Kemudahan prosedur pelayanan yang dirasakan masyarakat
3	Waktu Penyelesaian	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian yang diajukan
4	Biaya/Tarif	Kewajaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan
9	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan



E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan elemen-elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Umar, 2003). Sedangkan sampel adalah merupakan suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. (Suharyadi dan Purwanto. SK, 2004).

Perhitungan sampel dalam survei ini mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk penentuan jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

dimana :

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

S = jumlah sampel
 λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
 N = Populasi
 P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
 d = 0,0

Dengan menggunakan rumus di atas atau menggunakan tabel Sampel Morgan dan Krejcie dengan berdasarkan jumlah responden pengisi kuesioner yang diasumsikan sebagai populasi sebanyak 230 dan tingkat kepercayaan 95% sehingga *Z value*-nya 1,96 maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 144 responden.

Teknik pengambilan sampel untuk mendapatkan jumlah sampel minimal dalam survey ini dilakukan dengan teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan.

Adapun yang menjadi pertimbangan pemilihan teknik pengambilan sampel tersebut didasarkan pada beberapa pertimbangan diantaranya:



- Telah memenuhi kebutuhan sampel minimal;
- Sesuai dengan formula yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Mempertimbangkan keterbatasan waktu dan dana yang ada untuk melakukan survei ini, jumlah sampel yang ditetapkan masih dianggap representatif dan layak.

F. Metode Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Maka

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = 1/9 = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (1 – 4) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks kepuasan masyarakat} \times 25$$



Data yang telah masuk, akan dianalisa menggunakan *software Ms Excel* maupun dengan menggunakan *software* statistik SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut adalah tabel yang merupakan penjelasan Nilai Persepsi, Nilai Interval Persepsi, Nilai Interval Konversi, Nilai Mutu dan Kinerja.

Berikut merupakan tabel konversi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai Persepsi	Nilai Interval Persepsi	Nilai Interval Konversi	Nilai Mutu	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

G. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil pengolahan data adalah deskriptif kuantitatif, yaitu metode analisis untuk menilai karakteristik data sampel dari suatu populasi menggunakan rumusan statistik dengan mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif diharapkan dapat mendekati persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

Analisis Deskriptif dilakukan berdasarkan pengukuran dari masing-masing indikator kualitas pelayanan baik secara keseluruhan maupun per unsur pelayanan akan dilakukan analisis yang kemudian dideskripsikan untuk memperoleh gambaran kinerja pelayanan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang. Analisis deskripsi juga dilakukan terhadap penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan yang telah diterimanya, serta melakukan pemetaan untuk menentukan IKM dari kualitas pelayanan setiap unsur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.



BAB V

PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

A. Pengolahan Data

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023 ini dilaksanakan melalui survey terhadap kepuasan masyarakat dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan dalam e-kuesioner pada tautan laman: https://bit.ly/SKM_Diskominfosatik_2023 kepada para responden untuk diisi. Responden yang dipilih secara acaka yang merupakan mennguna informasi tentang Kabupaten Serang. Penyebaran e-kuesioner ini dibagikan kepada responden di wilayah kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Jalan Veteran No. 1 Kota Baru, Serang – Banten. Responden diminta kesediannya untuk mengisi lembaran kuesioner elektronik tentang survey kepuasan masyarakat (SKM) atas jasa layanan yang telah diberikan. Dalam periode bulan September sampai dengan bulan Oktober tahun 2023, diperoleh sebanyak 230 lembar e-kuesioner telah diisi oleh responden, sehingga jumlah sampel yang akan diolah sebanyak 144 lembar (tabel Sampel Morgan dan Krejcie pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik). Data isian kuesioner yang telah terisi selanjutnya diolah untuk dapat menganalisis berdasarkan karakteristik profil responden dan mengukur tingkat kualitas pelayanan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023.



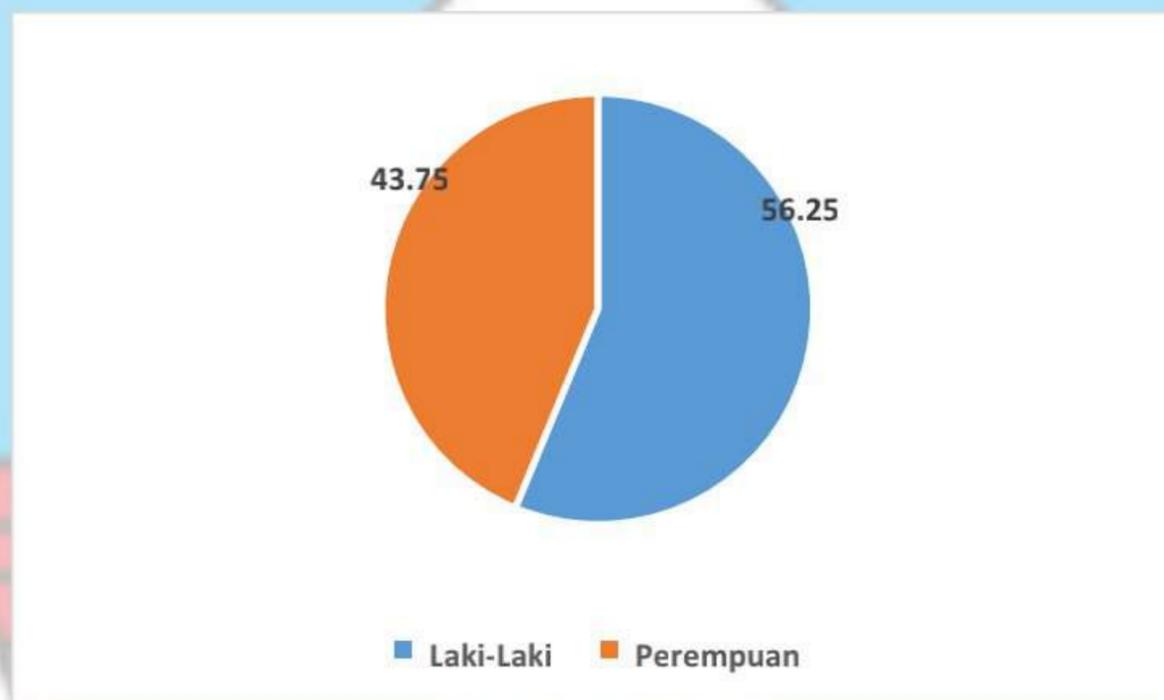
Profil Responden

Profile sampel 144 responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023, adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1

Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	81	56,25
Perempuan	63	43,75
Total	144	100



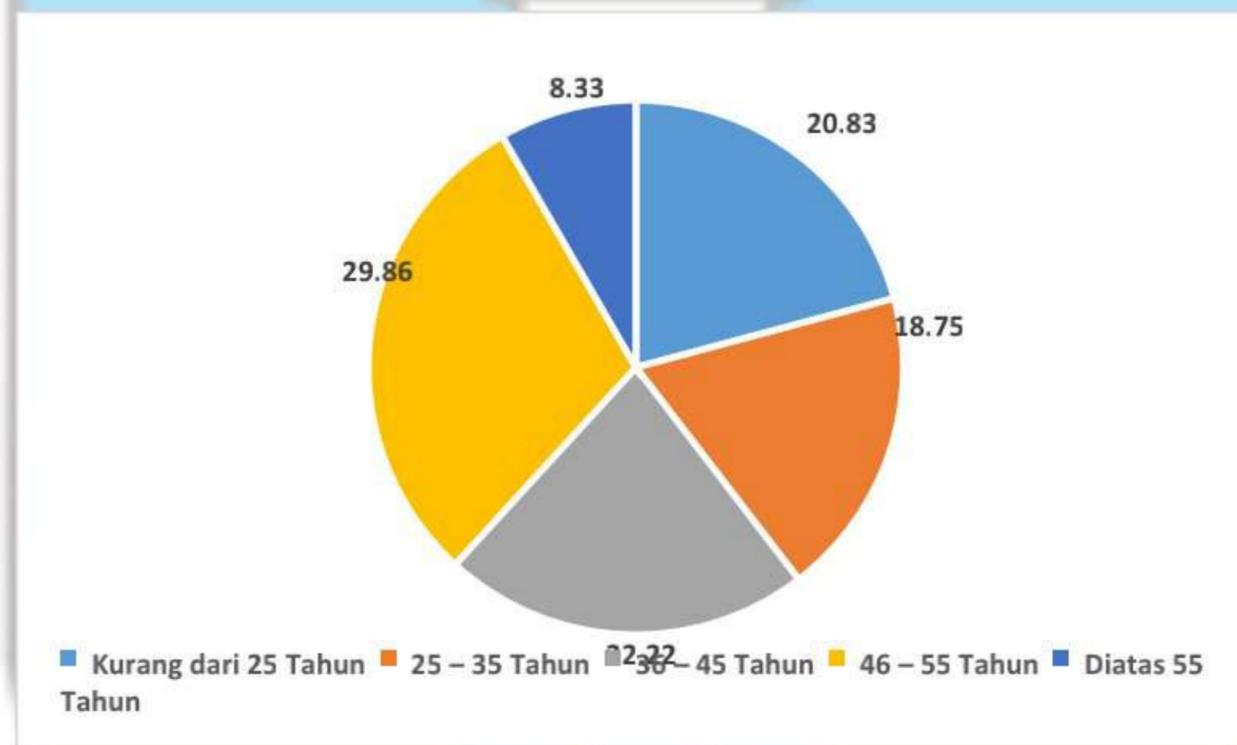
Gambar 5.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari Tabel 5.1 dan Gambar 5.1 dapat diketahui 56,25% responden berjenis kelamin laki-laki. 43,75% responden berjenis kelamin perempuan. Responden merupakan pengguna jasa layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023.

**Tabel 5.2**

Kategori Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
Kurang dari 25 Tahun	30	20,83
25 – 35 Tahun	27	18,75
36 – 45 Tahun	32	22,22
46 – 55 Tahun	43	29,86
Diatas 55 Tahun	12	8,33
Total	144	100



Gambar 5.2. Persentase Responden Berdasarkan Usia

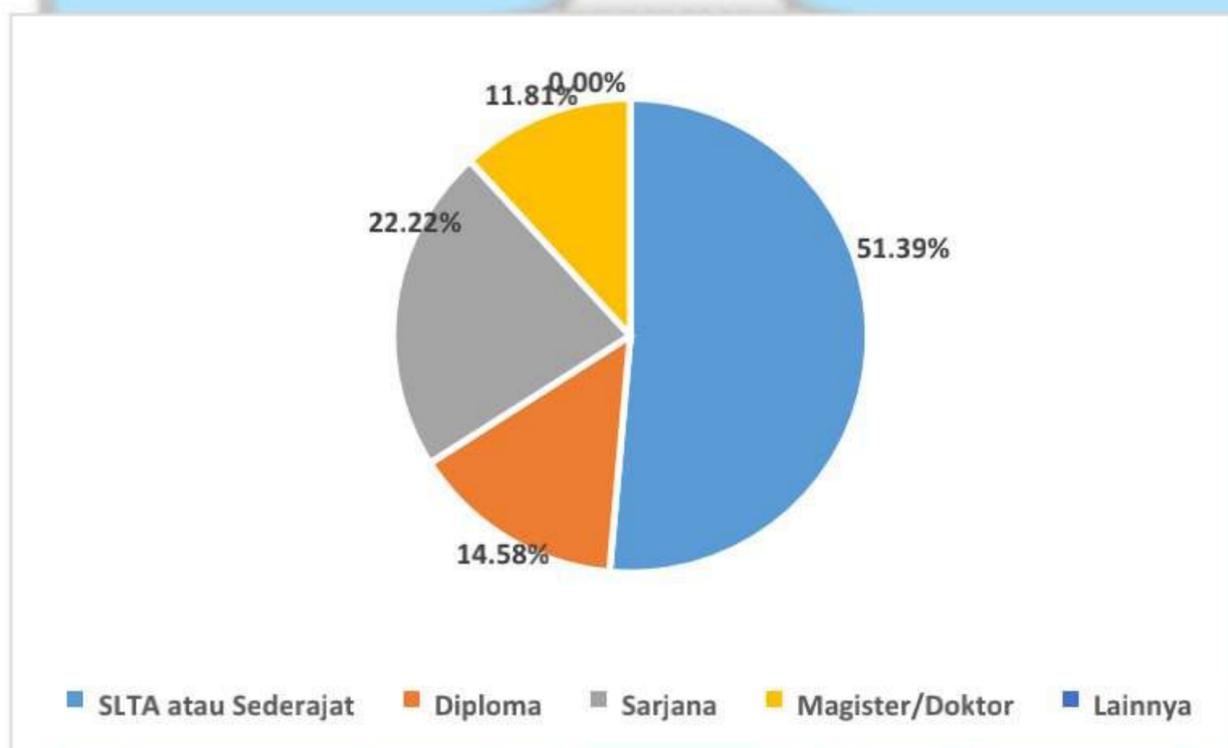
Dari Tabel 5.2 dan Gambar 5.2 dapat diketahui responden berusia 46-55 tahun terbanyak sebanyak 29,86%. Kemudian 22,22% responden berusia 36-45 tahun. Usia responden yang kurang dari 25 tahun sebanyak 20,83%, sedangkan responden yang berusia 25-35 tahun sebanyak 18,75% dan responden yang berusia di atas 55 tahun sebanyak 8,33%. Responden merupakan pengguna jasa layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023.

Tabel 5.3



Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
SLTA atau Sederajat	74	51,39
Diploma	21	14,58
Sarjana	32	22,22
Magister/Doktor	17	11,81
Lainnya	0	0
Total	144	100



Gambar 5.3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

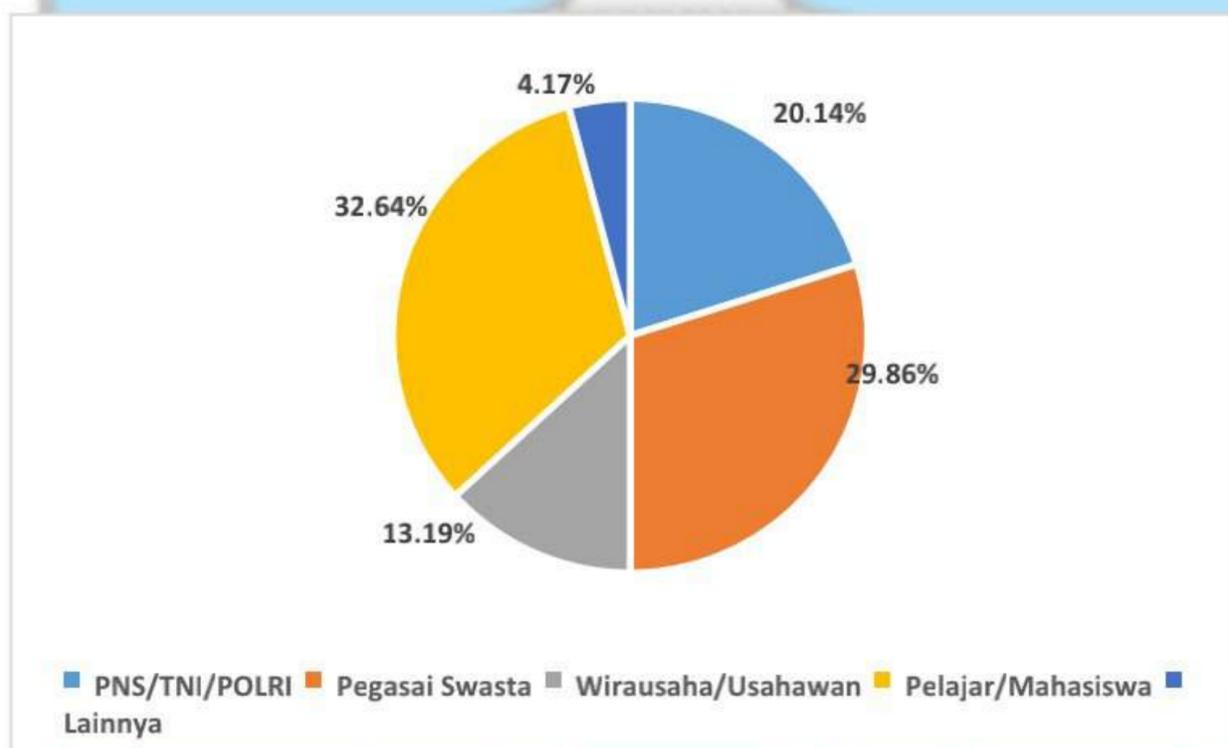
Dari Tabel 5.3 dan Gambar 5.3 dapat diketahui responden pendidikan terakhir SLTA/Sederajat terbanyak sebanyak 51,39%. Kemudian 22,22% responden pendidikan sarjana. Responden yang berpendidikan Diploma sebanyak 14,58%, sedangkan responden yang berpendidikan Magister/Doktor sebanyak 11,81% dan responden yang lainnya 0,00%. Responden merupakan pengguna jasa layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023.

Tabel 5.4



Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
PNS/TNI/POLRI	29	20,14
Pegawai Swasta	43	29,86
Wirausaha/Usahawan	19	13,19
Pelajar/Mahasiswa	47	32,64
Lainnya	6	4,17
Total	144	100



Gambar 5.4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

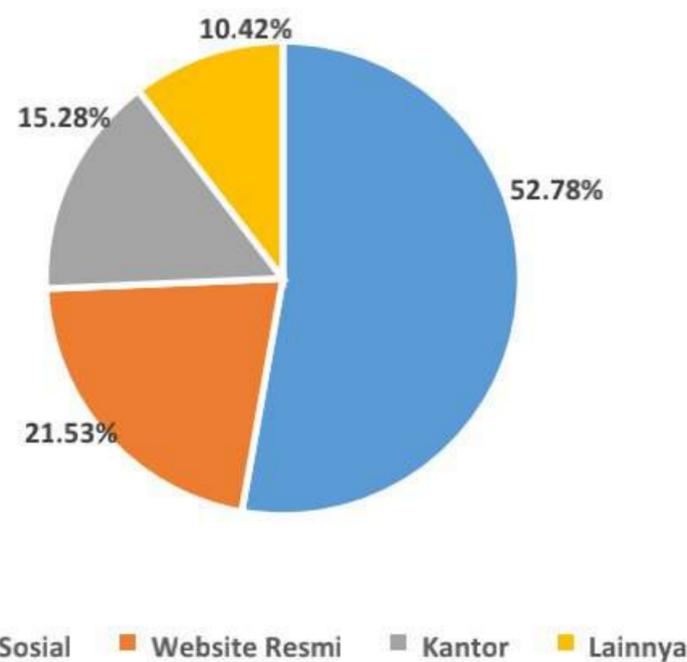
Dari Tabel 5.4 dan Gambar 5.4 dapat diketahui responden pelajar/mahasiswa terbanyak sebanyak 32,64%. Kemudian 29,86% responden sebagai pegawai swasta. Responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 20,14%, sedangkan responden yang sebagai wirausaha atau usahawan sebanyak 13,19% dan responden yang bekerja lainnya 4,17%. Responden merupakan pengguna jasa layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023.

Tabel 5.5



Kategori Responden Berdasarkan Media Informasi Tentang KOMINFOSATIK

Media Informasi	Jumlah	Presentase (%)
Media Sosial	76	52,78
Website Resmi	31	21,53
Kantor	22	15,28
Lainnya	15	10,42
Total	144	100



Gambar 5.5. Persentase Responden Berdasarkan Media Informasi Tentang KOMINFOSATIK

Dari Tabel 5.5 dan Gambar 5.5 dapat diketahui responden mengetahui tentang KOMINFOSATIK Kabupaten Serang melalui media sosial terbanyak sebanyak 52,78%. Kemudian 21,53% responden mengetahui tentang KOMINFOSATIK Kabupaten Serang melalui website resmi. Responden yang mengetahui tentang KOMINFOSATIK Kabupaten Serang melalui Kantor sebanyak 15,28%, sedangkan responden yang mengetahui tentang KOMINFOSATIK Kabupaten Serang melalui lainnya sebanyak 10,42%. Responden merupakan pengguna jasa layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023.



Profil Unsur Pelayanan

Profile unsur pelayanan atas jawaban 144 responden sebagai sampel pada Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2023, adalah sebagai berikut:

1. Unsur Pelayanan Persyaratan

Tabel 5.6

Pernyataan Responden Terhadap
"Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya"

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00
2	Kurang Puas	20	13,89
3	Puas	70	48,61
4	Sangat Puas	54	37,50
Total		144	100

Berdasarkan tabel 5.6 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan pertama mengenai unsur pelayanan persyaratan, yaitu: 54 responden atau 37,50% menyatakan sangat puas, 70 responden atau 48,61% menyatakan puas, 20 responden atau 13,89% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

2. Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme & Prosedur

Tabel 5.7

Pernyataan Responden Terhadap
"Kemudahan prosedur pelayanan yang dirasakan masyarakat"

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00
2	Kurang Puas	14	9,72
3	Puas	70	48,61
4	Sangat Puas	60	41,67
Total		144	100



Berdasarkan tabel 5.7 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan kedua mengenai unsur pelayanan sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu: 60 responden atau 41,67% menyatakan sangat puas, 70 responden atau 48,61% menyatakan puas, 14 responden atau 9,72% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

3. Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

Tabel 5.8

Pernyataan Responden Terhadap

“Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian yang diajukan”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00
2	Kurang Puas	24	16,67
3	Puas	67	46,52
4	Sangat Puas	53	36,81
Total		144	100

Berdasarkan tabel 5.8 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan ketiga mengenai unsur pelayanan waktu penyelesaian, yaitu: 53 responden atau 36,81% menyatakan sangat puas, 67 responden atau 46,52% menyatakan puas, 24 responden atau 16,67% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada,



4. Unsur Pelayanan Biaya/Tarif

Tabel 5.9

Pernyataan Responden Terhadap
“Kewajaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00
2	Kurang Puas	20	13,89
3	Puas	68	47,22
4	Sangat Puas	56	38,89
Total		144	100

Berdasarkan tabel 5.9 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan keempat mengenai unsur pelayanan biaya atau tarif, yaitu: 56 responden atau 38,89% menyatakan sangat puas, 68 responden atau 47,22% menyatakan puas, 20 responden atau 13,89% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

5. Unsur Pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 5.10

Pernyataan Responden Terhadap
“Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00
2	Kurang Puas	16	11,11
3	Puas	72	50,00
4	Sangat Puas	56	38,89
Total		144	100

Berdasarkan tabel 510 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan kelima mengenai unsur pelayanan produk spesifikasi jasa pelayanan, yaitu: 56 responden atau 38,89% menyatakan sangat puas, 72 responden atau 50,00% menyatakan puas, 16 responden atau 11,11% menyatakan kurang puas, dan yang menyatakan tidak puas tidak ada.

6. Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana