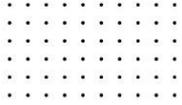


Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian dan Statistik



Jalan Veteran No. 1, Kotabaru, Kota Serang,



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



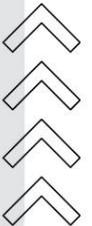
(0254) 200252



diskominfosatik@serangkab.go.id

Laporan Akhir

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN SERANG
2024

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran 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 ditampilkan-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 Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang.

Pemerintah selalu menegaskan bahwa aparatur pemerintah adalah abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, sehingga terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menuju pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia; memajukan kesejahteraan umum; mencerdaskan kehidupan bangsa; dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan; serta mewujudkan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat tersebut tertuang pada Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Jaedun, 2020).

Survei kepuasan masyarakat ini memberikan gambaran yang lebih jelas tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang. Data yang diperoleh dari survei dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan strategis yang lebih efektif dan efisien, serta untuk menetapkan prioritas dalam peningkatan kualitas layanan. Melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang juga menunjukkan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap DISKOMINFOSATIK. Kepercayaan ini merupakan modal penting bagi keberhasilan Diskominfotik dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia layanan informasi, komunikasi, statistik, dan persandian yang handal dan profesional.

Demikian Laporan Pendahuluan survei kepuasan masyarakat ini kami sampaikan, semoga Allah SWT merahmati segala upaya terbaik yang dapat kita lakukan.

Aamiin...YRA

Serang, Juni 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	
1.2. Dasar Hukum	
1.3. Maksud dan Tujuan	
1.4. Sasaran dan Manfaat	
1.5. Sistematika Penulisan Laporan	
II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pelayanan Publik	
2.2. Kualitas Pelayanan	
2.3. Prosedur Pelayanan	
2.4. Kepuasan Masyarakat	
2.5. Indeks Kepuasan Masyarakat	
III. PROFILE ORGANISASI	
3.1. Tugas dan Pokok	
3.2. Susunan Organisasi	
3.3. Sumber Daya Manusia	
IV. METODOLOGI	
4.1. Metode Survei	
4.2. Jenis Data	
4.3. Teknik Pengumpulan Data	
4.4. Indikator Kualitas Pelayanan	
4.5. Populasi dan Sampel	
4.6. Metode Pengumpulan Data	
4.7. Metode Analisis Data	

V. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Pengolahan Data.....

5.2. Analisis Data

VI. PENUTUP.....

6.1. Kesimpulan

6.2. Saran

Lampiran



PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah selalu menegaskan bahwa aparatur pemerintah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah (Iskandar, 2020).

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik merupakan aspek penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kependudukan, informasi, kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi (Adijaya, 2022).

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Izzuddin, 2023). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat saat ini yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. (Imam, 2021).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia; memajukan kesejahteraan umum; mencerdaskan kehidupan bangsa; dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan; serta mewujudkan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat tersebut tertuang pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Jaedun, 2020).

Pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/ Badan Usaha Milik Negara/Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang/masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Prabowo, 2020).

Pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang secara optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Permasalahan pelayanan pemerintah secara umum yang dirasakan masyarakat saat ini antara lain masih diskriminatif, pelayanan sering terkait dengan uang, jabatan dan keluarga termasuk lemahnya proses pelayanan publik. Layanan Publik sering tidak memiliki mekanisme yang jelas, dapat sangat sulit dan juga dengan sangat mudah. Kadang dapat terlihat orang yang melewati antrian panjang untuk mendapatkan layanan, namun juga terdapat sejumlah orang yang hanya melakukan kontak telepon. Rondinelli pernah mengingatkan bahwa penyebab utama kegagalan melaksanakan orientasi pelayanan publik adalah kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit; kurangnya tenaga kerja yang terlatih dan trampil dalam unit-unit lokal; kurangnya sumber-

sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab; adanya sikap keengganan untuk melakukan delegasi wewenang; dan kurangnya infrastruktur teknologi dan infrastruktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik. Mochammad menguraikan bahwa pelayanan lembaga-lembaga publik/kedinasan saat ini perlu diorientasikan pada akuntabilitas publik secara langsung dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi (Novriansyah, 2021).

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).

Survei kepuasan masyarakat 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.

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 tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

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.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dari survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang adalah 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Secara umum survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang. *Outcome* dari survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang; dan

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

1.4 Sasaran dan Manfaat

Secara umum sasaran yang diharapkan dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang ini, 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. Secara rinci sasaran dari survei kepuasan masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan adalah sebagai berikut:

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

Sedangkan manfaat dari survei kepuasan masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang ini, adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/ indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas

Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang;

- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Mengetahui indeks atau tingkat kepuasan penerima layanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang; dan
- e. Pemerintah dan masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang, adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang berisi uraian apa yang menjadi masalah yang ditemui pada tempat pengambilan data, dasar hukum, maksud dan tujuan penelitian, manfaat dan sasaran dan sistematika penulisan laporan survei kepuasan masyarakat.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai kajian pustaka dengan memuat uraian yang sistematis dan relevan dari data analisis yang diterapkan pada survei kepuasan masyarakat. Disamping itu juga memuat teori yang berhubungan dengan topik indeks kepuasan masyarakat yang

diangkat yaitu pelayanan, kualitas pelayanan, kepuasan, indeks kepuasan masyarakat, dan kuesioner.

BAB III PROFILE ORGANISASI

Pada bab ini berisi profil Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang dan tugas dan fungsinya.

BAB IV METODOLOGI

Pada bab ini memuat tentang metode pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain: metode survei; jenis data; teknik pengumpulan data; indikator kualitas pelayanan; populasi dan sampel; metode pengolahan data; dan metode analisis data.

BAB V PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Bab ini merupakan bab yang membahas pengolahan data survei kepuasan masyarakat dan kemudian dilakukan penganalisaan dari seluruh data yang telah diolah.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat. Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari survei kepuasan masyarakat melalui pengukuran indeks kepuasan penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan (Daga, 2017). Menurut Supriadi (2021), "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat intangible (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain.

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.

Pendapat Rifa'i, (2023), "Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung". Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: "Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat". Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi.

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."

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.

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.

2.2 Kualitas Pelayanan

Parasuraman (2004) mendefinisikan kualitas sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja organisasi. Penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation*) yang digunakan sebagai skala *servqual* menurut Fandi Ciptono dalam I Nyoman Nurcahya (2007). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik bukan dilihat dari sudut pandang penyedia layanan tersebut, tetapi dilihat dari persepsi pengguna layanan sebagai yang mengkonsumsi dan menikmati layanan tersebut.

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:

1. 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;
2. Berbagai aspek *good governance* dapat di artikulaskan 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.

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. Dalam mewujudkan *good governance*, dan menjalankan pelayanan publik secara prima, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan organisasi supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pengguna layanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut organisasi publik untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006).

Menurut (Reimann, 2008) bahwa kualitas pelayanan di bawah zona toleransi pengguna layanan merupakan dampak dari tingginya kekecewaan masyarakat. Sedangkan kualitas pelayanan di zona toleransi menunjukkan bahwa diperkirakan pelayanan memuaskan pengguna layanan (Pasuraman, 1991). Berbeda dengan (Johnson, 1995) yang menyebutkan bahwa zona toleransi itu dibedakan menjadi 3 tahap yaitu pertama merupakan ekspektasi *pra-performa* pelayanan tidak dapat ditolak, dapat diterima atau lebih dari dapat diterima. Proses pelayanan yang secara langsung berkaitan dengan persepsi kualitas merupakan zona toleransi kedua dan dapat muncul pelayanan kurang memadai, selanjutnya menuju kepada performa yang memadai. Zona ketiga adalah status hasil yang akan menunjukkan masyarakat kecewa, pengguna layanan yang puas atau gembira.

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:

- i. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
- ii. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
- iii. 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.

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 perlu disusun 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.

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

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, 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:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. 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;
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- d. 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 pengguna layanan, ada indikator ukuran kepuasan yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan pengguna layanan. 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 pengguna layanan, 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 pengguna layanan). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada pengguna layanan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada pengguna layanan serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan pengguna layanan.
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pengguna layanan). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada pengguna layanan, perasaan aman pengguna layanan dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan.

5. *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada pengguna layanan, ketepatan waktu pelayanan bagi semua pengguna layanan, organisasi memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada pengguna layanan, pelayanan yang melekat di hati pengguna layanan dan petugas yang memahami kebutuhan secara spesifik.

2.3 Prosedur Pelayanan

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.

2.4 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:

- a. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkosumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *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).

2.5 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). Di samping 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.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja 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 survei kepuasan masyarakat akan diperoleh manfaat, antara lain:

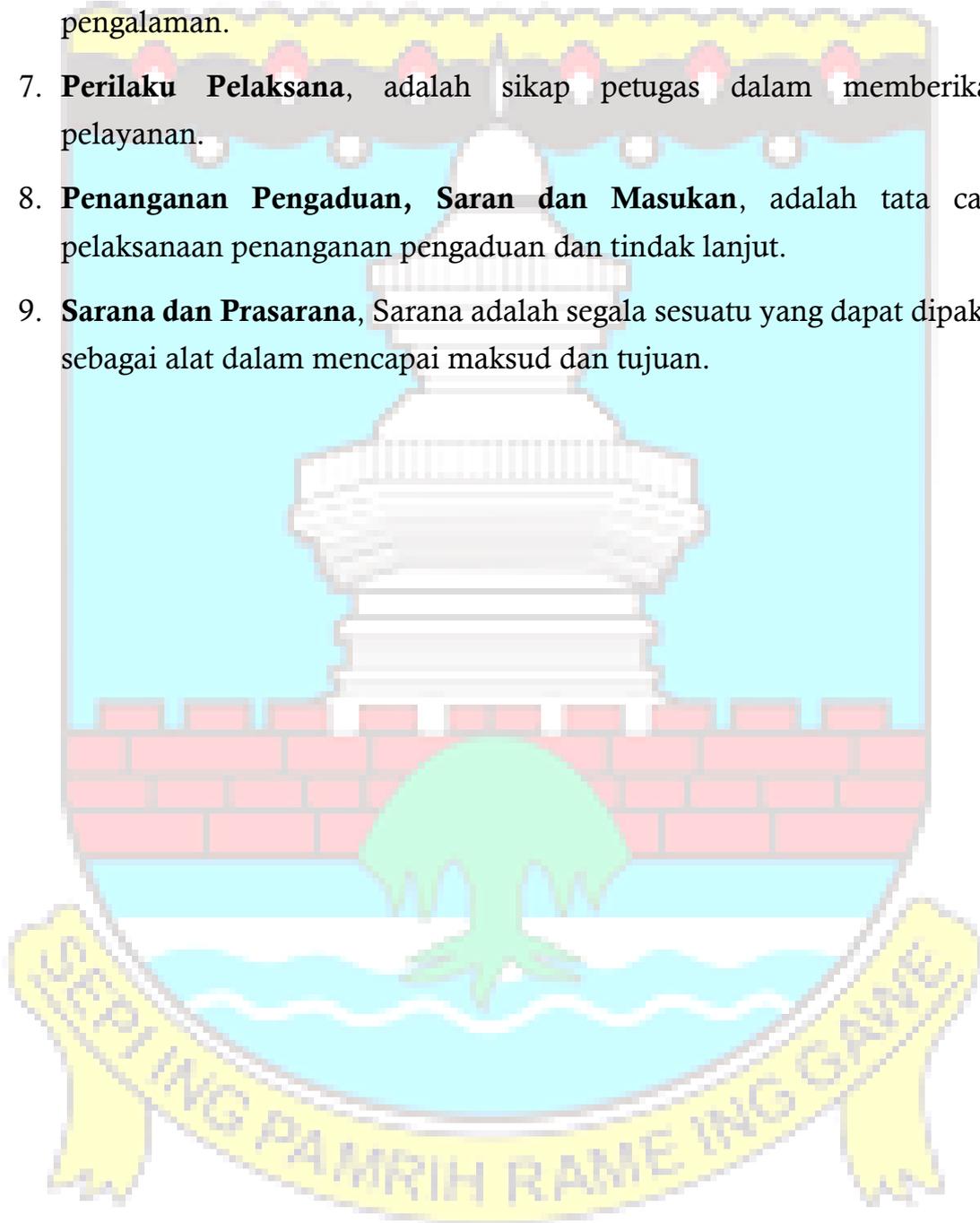
- ✎ Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- ✎ Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- ✎ Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
- ✎ Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- ✎ Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- ✎ Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang dimaksud.

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 survei kepuasan masyarakat, 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.

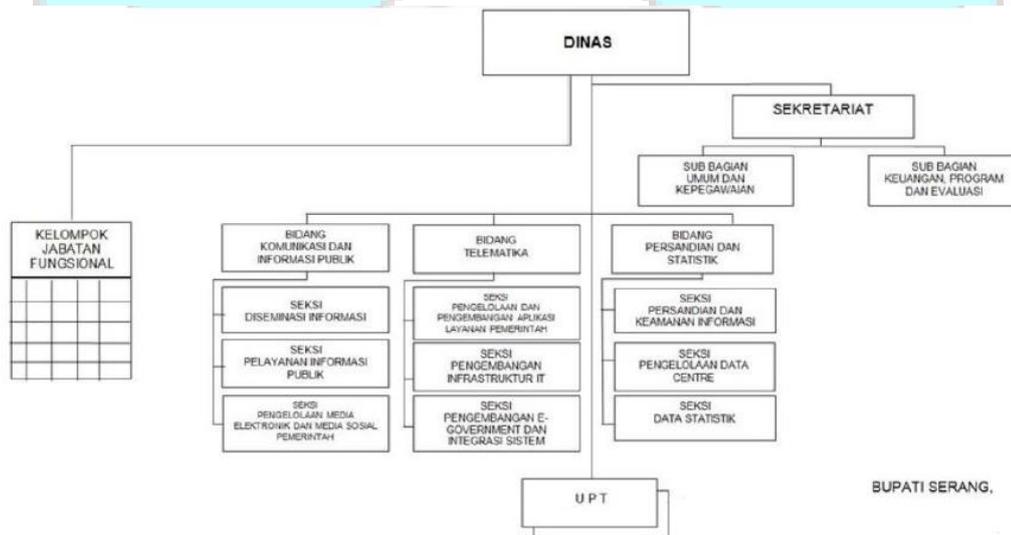
6. **Kompetensi Pelaksanaan**, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.



PROFILE ORGANISASI

3.1 Tugas dan Fungsi

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.

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*).

၎ 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

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:

- i. Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi publik, telematika serta persandian, statistik dan data center;
- v. Pelaksanaan tugas tambahan.

Sekretariat

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

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan operasioanal kesekretariatan dinas;
- ii. Pengaturan penyelenggaran kesekretariatan dinas;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan kesekretariatan dinas;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan kesekretariatan dinas;
- v. 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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan operasioanal keumuman dan kepegawaian;
- ii. Pengaturan penyelenggaran keumuman dan kepegawaian;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan keumuman dan kepegawaian;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan keumuman dan kepegawaian;
- v. 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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan keuangan, program dan evaluasi keuangan;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan keuangan, program dan evaluasi keuangan;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan keuangan, program dan evaluasi;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan keuangan, program dan evaluasi;
- v. Pelaksanaan tugas tambahan

1 Bidang Komunikasi dan Informasi Publik

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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas diseminasi informasi, pelayanan informasi publik dan pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan tugas diseminasi informasi, pelayanan informasi publik dan pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas diseminasi informasi, pelayanan informasi publik dan pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas diseminasi informasi, pelayanan informasi publik dan pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
- v. 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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas desiminasi informasi;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan tugas desiminasi informasi;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas desiminasi informasi;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas desiminasi informasi;
- v. 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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas pelayanan informasi publik;
- v. 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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengelolaan media elektronik dan media sosial pemerintah;
- v. 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:

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

- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah, pengembangan infrastruktur IT dan pengembangan e-government dan integrasi sistem;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah, pengembangan infrastruktur IT dan pengembangan e-government dan integrasi sistem;
- v. 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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengelolaan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah;
- v. Pelaksanaan tugas tambahan.

➤ Seksi Pengembangan Infrastruktur IT

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

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengembangan infrastruktur IT;
- v. 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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas pengembangan e-government dan integrasi sistem;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan tugas pengembangan e-government dan integrasi sistem;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas pengembangan e-government dan integrasi sistem;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas pengembangan *e-government* dan integrasi sistem;
- v. 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:

- i. Perumusan rencana kebijakan penyelenggaraan tugas persandian dan keamanan informasi, pengelolaan data center serta data statistik;
- ii. Pengaturan penyelenggaraan tugas persandian dan keamanan informasi, pengelolaan data center serta data statistik;
- iii. Pelaksanaan penyelenggaraan tugas persandian dan keamanan informasi, pengelolaan data center serta data statistik;
- iv. Pengawasan penyelenggaraan tugas persandian dan keamanan informasi, pengelolaan data center serta data statistik;
- v. Pelaksanaan tugas tambahan

3.2 Susunan Organisasi

Susunan Organisasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Serang terdiri dari 1 (satu) unit eselon II, 4 (empat) unit eselon III yang terdiri dari 1(satu) sekretariat, 11 (sebelas) eselon IV dari 4 (empat) 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 (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
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
15. Kepala Seksi Pengelolaan Data Center
16. Kepala Seksi Data Statistik

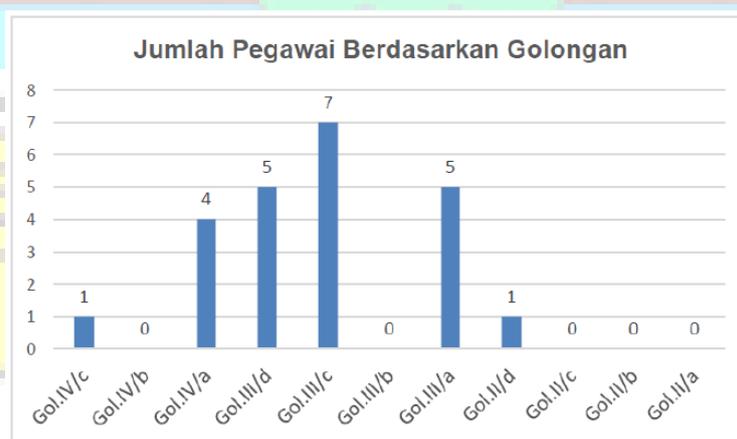
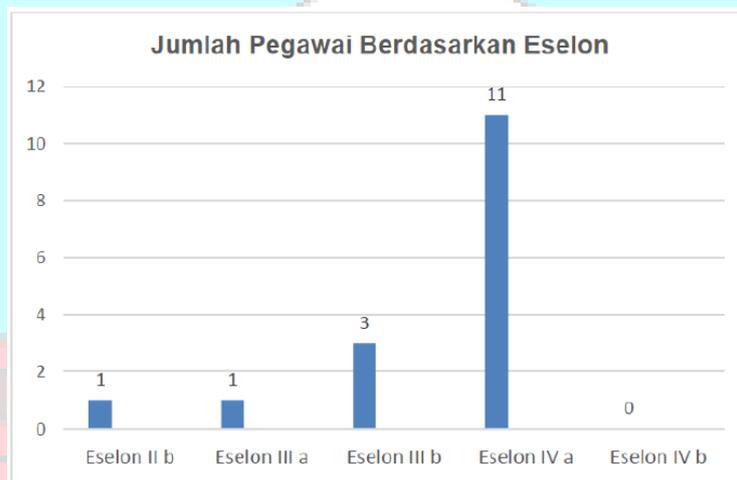
Pelaksanaan Otonomi Daerah saat ini telah memberi peluang pada Pemerintah Kabupaten Serang untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang lebih luas dalam rangka mengurus rumah tangga daerah. Pada saat yang sama masyarakat pun diberi peluang yang lebih besar untuk mengembangkan aspirasi dan prakarsanya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

3.3 Susunan Organisasi

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik 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.



4.1 Metode Survey

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMIFOSATIK) Kabupaten Serang menggunakan metode penelitian survei 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 survei 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 survei kepuasan masyarakat melalui 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 Statitik (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 Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

a. Penyusunan Kuesioner

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

Bagian I : Kata Pengantar

Merupakan surat permohonan kepada penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (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 Statitik (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. Populasi dan Sampel

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (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

d = 0,0

d. 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_2024 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 berdasarkan 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. Membuka laman: https://bit.ly/SKM_Diskominfosatik_2024

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



Bagian 1 dari 4

Survei Kepuasan Masyarakat

Yth. Bapak/Ibu
Di
Tempat

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

Email *

Jawaban Anda

Pertanyaan ini wajib diisi

Berikutnya

3. Bagian kedua, pengisian karakteristik responden, berupa jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan saat ini.



Survei Kepuasan Masyarakat

hadi@untirta.ac.id [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Karakteristik Responden

kemudian “klik” berikutnya

[Kembali](#) [Berikutnya](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Sutan Ageng Tirtayasa University. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir

4. Bagian ketiga, Responden diwajibkan mengisi penilaian kepuasan, sebanyak sembilan (sembilan) unsur pelayanan yang 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:



Unsur Pelayanan 1

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

1 2 3 4

Tidak Puas Sangat Puas

Setelah responden mengisi penilaian unsur kepuasan terakhir, responden diwajibkan “Klik”berikutnya

Penanganan pengaduan pengguna layanan

1 2 3 4

Tidak Puas Sangat Puas

Kembali Berikutnya

5. Bagian keempat yang merupakan bagian akhir dari kuesioner survei kepuasan masyarakat merupakan bagian penutup, berupa ucapan terima kasih atas kesediaan mengisi kuesioner ini dan “klik” kirim.



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DISKOMINFOSATIK
Tahun 2024**

Penutup

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan respon kepuasan atas layanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

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

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 Statistik (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	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	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 masarakat 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 Statitik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

4.2 Jenis Data

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

1. 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.
2. 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.

4.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data primer dan sekunder dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

✓ Penyebaran Kuesioner

Instrumen yang dipergunakan dalam survei ini berupa kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan/pernyataan yang mencakup semua unsur pelayanan yang 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/pernyataan.

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 survei, 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, dan pekerjaan. 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 diminta 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:

- Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1;

- Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Sesuai, diberi nilai persepsi 2;
 - Baik/Mudah/Sesuai, diberi nilai persepsi 3; dan
 - 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 survei kepuasan masyarakat ini.

4.4 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 Statitik (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 Statitik (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.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut, dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statitik (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 Pernyataan	Unsur Pelayanan	Indikator Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Sistem, Mekanisme, dan 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 & efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan

		kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan
--	--	---

4.5 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.

Dengan menggunakan rumus penentuan sampel dari populasi atau menggunakan tabel Sampel **Morgan dan Krejcie** dengan berdasarkan jumlah responden pengisi kuesioner yang diasumsikan sebagai populasi sebanyak 360 dan tingkat kepercayaan 95% sehingga Z value-nya 1,96 maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 186 responden.

Teknik pengambilan sampel untuk mendapatkan jumlah sampel minimal dalam survei 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:

- a. Telah memenuhi kebutuhan sampel minimal;

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

4.6 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	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	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

4.7 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.

PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Analisis Data

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2024 ini dilaksanakan melalui survei terhadap kepuasan masyarakat dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan dalam e-kuesioner pada tautan laman: https://bit.ly/SKM_Diskominfosatik_2024 kepada para responden untuk diisi. Responden yang dipilih secara acaka yang merupakan pengguna 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 survei kepuasan masyarakat atas jasa layanan yang telah diberikan. Dalam periode bulan Mei sampai dengan bulan Juni tahun 2024, diperoleh sebanyak 360 lembar e-kuesioner telah diisi oleh responden, sehingga jumlah sampel yang akan diolah sebanyak 186 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 2024.

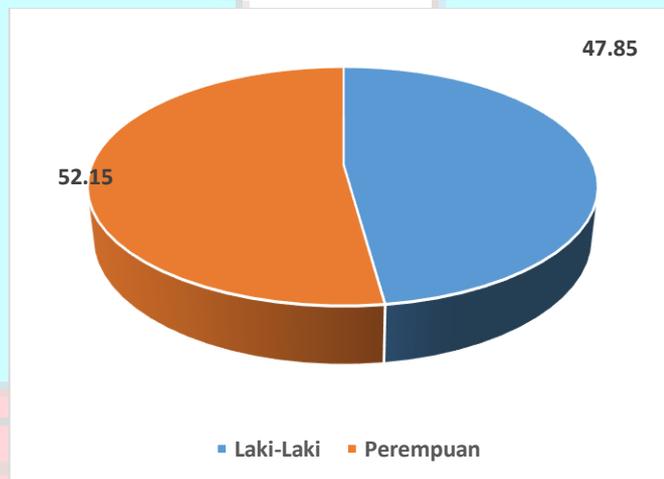
Profil Responden

Profile sampel 186 responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2024, adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1

Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	89	47,85
Perempuan	97	52,15
Jumlah	186	100

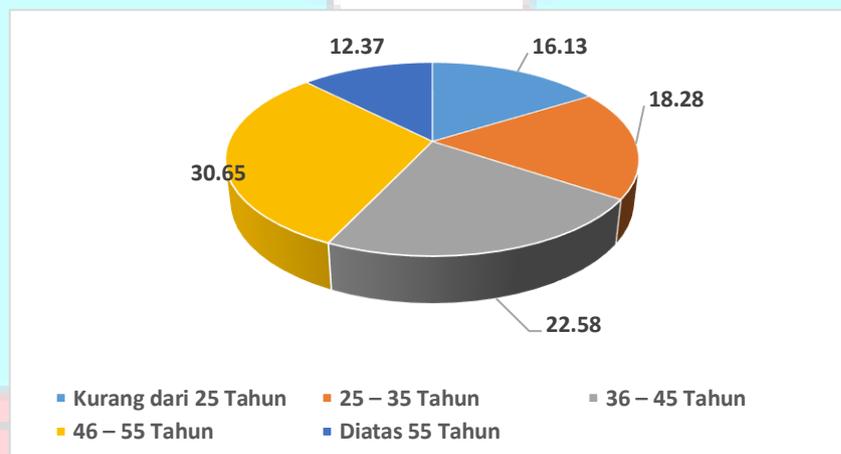


Gambar 5.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari Tabel 5.1 dan Gambar 5.1 dapat diketahui 47,85% responden berjenis kelamin laki-laki. 52,15% responden berjenis kelamin perempuan. Responden merupakan pengguna jasa layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2024.

Tabel 5.2
Kategori Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
Kurang dari 25 Tahun	30	16,13
25 – 35 Tahun	34	18,28
36 – 45 Tahun	42	22,58
46 – 55 Tahun	57	30,65
Di atas 55 Tahun	23	12,37
Jumlah	186	100



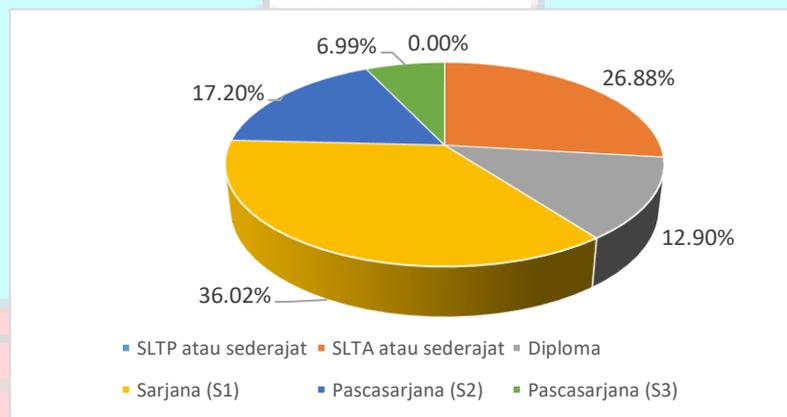
Gambar 5.2. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Dari Tabel 5.2 dan Gambar 5.2 dapat diketahui responden berusia 46-55 tahun terbanyak sebanyak 30,65%. Kemudian 22,58% responden berusia 36-45 tahun. Usia responden yang berusia 25-35 tahun sebanyak 18,28%, sedangkan responden yang berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 16,13% dan responden yang berusia di atas 55 tahun sebanyak 12,37%. Responden merupakan pengguna jasa layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2024.

Tabel 5.3

Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
SLTP atau sederajat	0	0,00%
SLTA atau sederajat	50	26,88%
Diploma	24	12,90%
Sarjana (S1)	67	36,02%
Pascasarjana (S2)	32	17,20%
Pascasarjana (S3)	13	6,99%
Jumlah	186	100



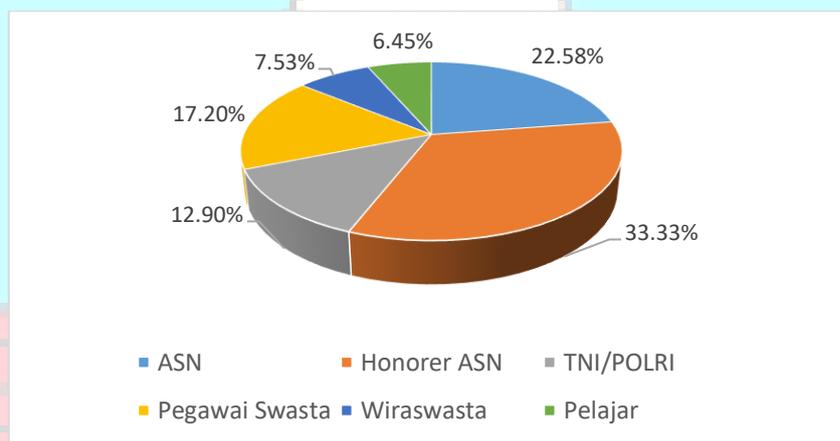
Gambar 5.3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari Tabel 5.3 dan Gambar 5.3 dapat diketahui responden pendidikan terakhir Sarjana (S1) terbanyak 36,02%. Kemudian 26,88% responden berpendidikan terakhir SLTA/Sederajat. Responden yang berpendidikan Pascasarjana (S2) sebanyak 17,20%, dan 12,90% responden berpendidikan terakhirnya adalah Diploma, sedangkan responden yang berpendidikan Pascasarjana (S3) sebanyak 6,99% serta responden yang berpendidikan SLTP atau sederajat sebanyak 0,00%. Responden merupakan pengguna jasa layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2024.

Tabel 5.4

Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
ASN	42	22,58%
Honorar ASN	62	33,33%
TNI/POLRI	24	12,90%
Pegawai Swasta	32	17,20%
Wiraswasta	14	7,53%
Pelajar	12	6,45%
Jumlah	186	100



Gambar 5.4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari Tabel 5.4 dan Gambar 5.4 dapat diketahui responden terbanyak yang memiliki pekerjaan honorar ASN sebanyak 33,33%, kemudian 22,58% responden adalah ASN. Responden sebagai pegawai swasta sebanyak 17,20%, dan 12,90% responden adalah TNI/POLRI, sedangkan responden yang berwirausaha sebanyak 7,53% serta responden yang pelajar sebanyak 6,45%. Responden merupakan pengguna jasa layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2024.



Profil Unsur Pelayanan

Profil unsur pelayanan atas jawaban 186 responden sebagai sampel pada survei kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang Tahun 2024, adalah sebagai berikut:

1. Unsur Pelayanan Persyaratan

Tabel 5.5
Pernyataan Responden Terhadap
“Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00%
2	Kurang Puas	20	10,75%
3	Puas	93	50,00%
4	Sangat Puas	73	39,25%
Jumlah		186	100%

Berdasarkan tabel 5.5 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan pertama mengenai unsur pelayanan persyaratan, yaitu: 93 responden atau 50,00% menyatakan puas, 73 responden atau 39,25% menyatakan sangat puas, 20 responden atau 10,75% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

2. Unsur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 5.6
Pernyataan Responden Terhadap
“Kemudahan prosedur pelayanan yang dirasakan masyarakat”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00%
2	Kurang Puas	14	7,53%
3	Puas	90	48,39%
4	Sangat Puas	82	44,09%

Jumlah	186	100%
---------------	------------	-------------

Berdasarkan tabel 5.6 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan kedua mengenai unsur pelayanan sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu: 90 responden atau 48,39% menyatakan puas, 82 responden atau 44,09% menyatakan sangat puas, 14 responden atau 7,53% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

3. Unsur Pelayanan Waktu Penyelesaian

Tabel 5.7

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	20	10,75%
3	Puas	87	46,77%
4	Sangat Puas	79	42,47%
Jumlah		186	100%

Berdasarkan tabel 5.7 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan ketiga mengenai unsur pelayanan waktu pelayanan, yaitu: 87 responden atau 46,77% menyatakan sangat puas, 79 responden atau 42,47% menyatakan puas, 20 responden atau 10,75% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

4. Unsur Pelayanan Biaya/Tarif

Tabel 5.8

Pernyataan Responden Terhadap

“Kewajaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
----	-------	--------	----------------

1	Tidak Puas	0	0,00%
2	Kurang Puas	14	7,53%
3	Puas	102	54,84%
4	Sangat Puas	70	37,63%
Jumlah		186	100%

Berdasarkan tabel 5.8 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan keempat mengenai unsur pelayanan biaya/tarif, yaitu: 102 responden atau 54,84% menyatakan sangat puas, 70 responden atau 37,63% menyatakan puas, 14 responden atau 7,53% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

5. Unsur Pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 5.9

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	18	9,68%
3	Puas	100	53,76%
4	Sangat Puas	68	36,56%
Jumlah		186	100%

Berdasarkan tabel 5.9 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan kelima mengenai unsur pelayanan produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu: 100 responden atau 53,76% menyatakan sangat puas, 68 responden atau 36,56% menyatakan puas, 18 responden atau 9,68% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

6. Unsur Pelayanan Kompetensi Pelaksana

Tabel 5.10

Pernyataan Responden Terhadap

“Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00%
2	Kurang Puas	11	5,91%
3	Puas	94	50,54%
4	Sangat Puas	81	43,55%
Jumlah		186	100%

Berdasarkan tabel 5.10 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan keenam mengenai unsur pelayanan kompetensi pelaksana, yaitu: 94 responden atau 50,54% menyatakan sangat puas, 81 responden atau 43,55% menyatakan puas, 11 responden atau 5,91% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

7. Unsur Pelayanan Perilaku Pelaksana

Tabel 5.11

Pernyataan Responden Terhadap

“Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00%
2	Kurang Puas	12	6,45%
3	Puas	80	43,01%
4	Sangat Puas	94	50,54%
Jumlah		186	100%

Berdasarkan tabel 5.11 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan ketujuh mengenai unsur pelayanan perilaku pelaksana, yaitu: 94 responden atau 50,54% menyatakan sangat puas, 80 responden atau 43,01% menyatakan puas, 12 responden atau 6,45% menyatakan kurang

puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

8. Unsur Pelayanan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 5.12

Pernyataan Responden Terhadap
“Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00%
2	Kurang Puas	20	10,75%
3	Puas	90	48,39%
4	Sangat Puas	76	40,86%
Jumlah		186	100%

Berdasarkan tabel 5.12 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan kedelapan mengenai unsur pelayanan penanganan, pengaduan, saran dan masukan, yaitu: 90 responden atau 48,39% menyatakan sangat puas, 76 responden atau 40,83% menyatakan puas, 20 responden atau 10,75% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

9. Unsur Pelayanan Sarana dan Prasarana

Tabel 5.13

Pernyataan Responden Terhadap
“Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan”

No	Skala	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,00%
2	Kurang Puas	47	25,27%
3	Puas	82	44,09%
4	Sangat Puas	57	30,65%
Jumlah		186	100%

Berdasarkan tabel 5.13 di atas terlihat, bahwa persepsi responden terhadap pernyataan terakhir, kesembilan mengenai sarana dan prasarana, yaitu: 82 responden atau 44,09% menyatakan puas, 57 responden atau 30,65% menyatakan sangat puas, 47 responden atau 25,27% menyatakan kurang puas. Sedangkan pernyataan responden yang menyatakan tidak puas tidak ada.

5.2 Analisis Data

Setiap jawaban responden atas unsur kualitas pelayanan yang dipertanyakan dalam kuesioner dihitung frekuensinya secara absolut. Frekuensi dalam angka absolut kemudian dikalikan dengan skala penilaian yang mengacu kepada pengukuran skala Likert, dimana jawaban paling positif diberikan skala penilaian 4, sedangkan jawaban yang paling negatif diberikan skala penilaian 1.

Hasil perkalian ini kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan skor total capaian kinerja unsur kualitas layanan. Skor ini kemudian dibagi dengan jumlah responden yang memberikan jawaban untuk memperoleh Nilai Rata-rata kinerja unsur kualitas pelayanan, yang digunakan untuk menentukan menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari masing-masing indikator pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang.

Capaian kinerja unsur pelayanan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang harus diperhitungkan Nilai Interval Konversi agar dapat ditentukan Mutu dan Kinerja Unit dari setiap unsur pelayanan. Kriteria penilaian yang digunakan untuk menilai kinerja unsur pelayanan tersebut mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dengan menghitung agregat mutu dan kinerja unit setiap unsur pelayanan dapat diketahui Tingkat Kualitas Pelayanan berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel 5.14

Capaian Kinerja pada Setiap Unsur Pelayanan

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	611	3,28	82,00	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	626	3,27	81,75	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	617	3,12	78,00	B	Baik
4	Biaya/Tarif	614	3,30	82,50	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	628	3,27	81,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	628	3,38	84,50	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	640	3,44	86,00	A	Sangat Baik
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	614	3,30	82,50	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	568	3,05	76,25	C	Kurang Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat				81,69	B	Baik

Berdasarkan data pada Tabel 5.14 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang pada tahun 2024, mendapatkan predikat **Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **81,69**. Hasil tersebut merupakan akumulasi dari kinerja pada setiap unsur

layanannya berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017.

PENUTUP

Pengolahan dan analisis data dari hasil survei kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang pada Tahun 2024, dapat disimpulkan beberapa kesimpulan dan saran-saran untuk perbaikan layanan.

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari pengolahan dan analisis data terhadap hasil survei kepuasan masyarakat ini, adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data terhadap profil responden, yaitu:
 - ❖ Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan informasi bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan angka persentase sebesar 52,15%;
 - ❖ Pengelompokan responden berdasarkan kelompok usia menunjukkan informasi bahwa mayoritas responden adalah berusia antara 46 - 55 tahun dengan angka persentase sebesar 30,65%;
 - ❖ Pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan informasi bahwa mayoritas responden bergelar sarjana (S1) dengan angka persentase sebesar 36,02%;
 - ❖ Pengelompokan responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan informasi bahwa mayoritas responden adalah honorer non ASN dengan angka persentase sebesar 33,33%;

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa profil responden survei kepuasan masyarakat di Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang pada Tahun 2024 didominasi oleh perempuan, berusia antara 45 sampai dengan 55 tahun, dengan tingkat sarjana (S1), dan berprofesi sebagai honorer non ASN. Dengan mengetahui profil responden tersebut dapat

menjadi pertimbangan utama dalam menyusun rencana dan menentukan kebijakan yang tepat dalam upaya-upaya meningkatkan pelayanan selanjutnya.

2. Hasil pengukuran terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang pada Tahun 2024, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, diantaranya adalah:
 - ❖ IKM DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang pada Tahun 2024 mengalami peningkatan dibandingkan dengan IKM pada Tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa upaya-upaya memperbaiki kekurangan dan meningkatkan pelayanan mendapatkan respon positif dari masyarakat.
 - ❖ Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang dinilai, hampir seluruhnya menghasilkan penilaian Baik. Terdapat 1 (satu) unsur layanan yang mendapat penilaian Sangat Baik yaitu unsur *Perilaku Pelaksana*, dan 1 (satu) unsur layanan yang mendapat penilaian Kurang Baik yaitu unsur *Sarana dan Prasarana*
3. Hasil pengukuran terhadap tingkat kualitas pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang berpredikat **Baik** dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **81,69**.

6.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang berupa saran-saran perbaikan kepada Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK)

Kabupaten Serang dari hasil pengolahan dan analisis data survei adalah sebagai berikut:

1. Dengan mengetahui profil responden di Dinas Komunikasi Informatika, Persandian dan Statistik (DISKOMINFOSATIK) Kabupaten Serang didominasi oleh perempuan, berusia antara 45 sampai dengan 55 tahun, dengan tingkat pendidikan sarjana (S1), dan berprofesi sebagai honorer non ASN, maka cara pemberian layanannya dapat menyesuaikan dengan kondisi tersebut, misal:
 - ✦ Menyediakan lebih banyak petugas layanan berjenis kelamin perempuan yang umumnya memiliki karakter lembut dan berusia muda untuk menyesuaikan saat berkomunikasi;
 - ✦ Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian layanan melalui media sosial yang menarik;
 - ✦ Lebih memprioritaskan kecepatan dalam memproses layanan.
2. Untuk meningkatkan penilaian terhadap kualitas layanan maka disarankan beberapa hal antara lain:
 - ✦ Standar pemberian pelayanan pada setiap unsur diupayakan sama agar tingkat kualitas pelayanan;
 - ✦ Kinerja unsur pelayanan yang sudah mendapat penilaian Baik dan Sangat Baik terus dipertahankan dan diupayakan untuk ditingkatkan dan dipertahankan;
 - ✦ Kinerja unsur pelayanan pada *unsur sarana dan prasarana* perlu upaya peningkatan pelayanan yang lebih keras, hal ini dikarenakan mendapat penilaian Kurang baik.
3. Diperlukan evaluasi setiap satuan waktu tertentu dan dimonitor langkah-langkah perbaikannya, misalnya dengan menyederhanakan persyaratan, menyusun ulang Standar Operasional dan Prosedur, menambah kapasitas sarana dan prasarana, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam memproses pelayanan dan lain sebagainya.

