



**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK, DAN PERSANDIAN  
KOTA SURAKARTA**

**TAHUN 2019**

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK, DAN PERSANDIAN  
KOTA SURAKARTA  
TAHUN 2019**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Surakarta dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dengan baik.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas merupakan upaya untuk mendapatkan informasi yang dapat menggambarkan kondisi kepuasan masyarakat atas layanan publik dari Dinas. Dalam proses tersebut dibutuhkan data yang valid, lengkap dan *up to date* berkaitan dengan akses penggunaan layanan dalam mendukung kebutuhan masyarakat.

Kami berharap bahwa kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, menjadi bahan analisis dan evaluasi, serta menjadi referensi bagi perbaikan Pelayanan Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta di masa mendatang.

Akhir kata, disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan kegiatan, semoga laporan ini bermanfaat.

Wassalaamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

Surakarta, 24 September 2019

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,  
Statistik, dan Persandian  
Kota Surakarta



**KENTIS RATNAWATI, SH, MM**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19670402 199008 2 001

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| KATA PENGANTAR .....   | ii  |
| DAFTAR ISI .....   | iii |
| DAFTAR TABEL .....   | iv  |
| BAB I    PENDAHULUAN.....  | 1   |
| A.    Latar Belakang.....  | 1   |
| B.    Dasar Hukum .....  | 2   |
| C.    Maksud dan Tujuan .....  | 2   |
| BAB II    METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN<br>MASYARAKAT ..... | 3   |
| A.    Jangka Waktu Pelaksanaan.....                                  | 3   |
| B.    Jumlah Responden.....  | 3   |
| C.    Kuesioner .....  | 4   |
| D.    Pengumpulan Data.....  | 5   |
| E.    Metode Pengolahan Data .....                                   | 6   |
| F.    Pengujian Kualitas Data .....                                  | 7   |
| BAB III    HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....                    | 8   |
| A.    Profil Responden .....   | 8   |
| B.    Indeks Kepuasan Masyarakat .....                               | 10  |
| C.    Saran-Saran.....   | 12  |
| BAB IV    PENUTUP .....  | 15  |
| A.    Kesimpulan .....   | 15  |
| B.    Rekomendasi.....   | 15  |
| LAMPIRAN .....   | 16  |

## **DAFTAR TABEL**

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabel 2.1 | Skala Penilaian Jawaban Survei Kepuasan Masyarakat .....  | 5  |
| Tabel 2.2 | Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 7  |
| Tabel 3.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 8  |
| Tabel 3.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....   | 8  |
| Tabel 3.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 9  |
| Tabel 3.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....  | 9  |
| Tabel 3.5 | Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan .....                      | 10 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna layanan selaku warga negara sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang layanan Publik. Sesuai dengan pasal 5 ayat (1) dan ayat (2), ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa nilai indeks kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan

masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang harus diberikan oleh petugas pelayanan.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Surakarta Tahun 2019 dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Surakarta Tahun 2019 adalah sebagai berikut.

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam bentuk nilai indeks kepuasan masyarakat;
- b. Mengetahui kinerja Dinas secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Jangka Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 25 hari kerja dengan rincian :

1. Persiapan, 3 hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 12 hari kerja;
3. Pengolahan data indeks, 5 hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan 5 hari kerja.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Surakarta Tahun 2019 dilakukan pada bulan Agustus – September 2019.

#### **B. Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang diperoleh. Responden dipilih secara acak (random sampling), sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan rumus dari Krejcie and Morgan yaitu:

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

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,

Taraf kesalahan bisa 1% , 5%, 10%

N = populasi

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

d = 0,0

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta membagikan kuesioner kepada masyarakat sebanyak 235 responden penerima layanan dan yang mengembalikan sebanyak 200 responden.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dari pemohon informasi, responden diharapkan memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai unsur yang ada dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat.

### **C. Kuesioner**

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 variabel unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur tersebut adalah:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan 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 Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Skala Penilaian Jawaban Survei Kepuasan Masyarakat**

| <b>Skala</b> | <b>Kriteria Jawaban</b> |
|--------------|-------------------------|
| 1            | Tidak Baik              |
| 2            | Kurang Baik             |
| 3            | Baik                    |
| 4            | Sangat baik             |

#### **D. Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Surakarta. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mengirimkan surat melalui aplikasi *e-office* kepada perangkat daerah, menyebarkan kuesioner kepada

masyarakat di *Solo Car Free Day*, dan mendatangi beberapa responden yang pernah menerima layanan dari Dinas.

#### **E. Metode Pengolahan Data**

Setelah kuesioner terkumpul, dilakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden. Pengolahan data survei dilakukan dengan memasukkan (entry data) dengan program komputer *Microsoft Excel*. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1(U1) sampai dengan unsur 9 (U9). Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional.

Pengolahan data dihitung dengan menggunakan Skala Likert, yaitu setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Perhitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

2. Kemudian dihitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang terisi}}$$

3. Setelah nilai rata-rata unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang per unsur} = \text{Nilai rata-rata per unsur pelayanan} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang}$$

4. Jumlah nilai rata-rata tertimbang unit pelayanan diperoleh dengan menjumlahkan keseluruhan nilai rata-rata tertimbang per unsur.
5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \text{Jumlah nilai rata-rata tertimbang} \times 25$$

**Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996  | 25,00 - 64,99           | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 2,6 - 3,064    | 65,00 - 76,60           | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30           | B              | Baik                   |
| 4              | 3,532 - 4,00   | 88,31 - 100,00          | A              | Sangat baik            |

**F. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

### **BAB III**

## **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Profil Responden**

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penerima layanan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Surakarta tahun 2019. Berdasarkan isian profil kuesioner yang telah terkumpul, responden yang mengisi kuesioner dapat dianalisis sebagai berikut.

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, responden Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 200 orang terdiri atas 103 laki-laki dan 97 perempuan.

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Banyak Responden | Persentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| Laki-laki     | 103              | 51,5           |
| Perempuan     | 97               | 48,5           |
| Jumlah        | 200              | 100            |

##### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel berikut.

**Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

| Tingkat Pendidikan | Banyak Responden | Persentase (%) |
|--------------------|------------------|----------------|
| SD                 | 4                | 2,0            |
| SMP                | 10               | 5,0            |
| SMA                | 61               | 30,5           |
| D3                 | 3                | 1,5            |
| S1                 | 97               | 48,5           |
| S2                 | 24               | 12,0           |
| S3                 | 1                | 0,5            |
| Jumlah             | 200              | 100            |

Berdasarkan Tabel 3.2 terlihat bahwa tingkat pendidikan responden paling banyak adalah tingkat pendidikan S-1 sebanyak 97 orang, pendidikan SMA sebanyak 61 orang, pendidikan S-2 sebanyak 24 orang, pendidikan SMP sebanyak 10 orang, pendidikan SD sebanyak 4 orang, pendidikan D3 sebanyak 3 orang, dan pendidikan S-3 sebanyak 1 orang.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan sebagai berikut.

**Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| Jenis Pekerjaan | Banyak Responden | Persentase (%) |
|-----------------|------------------|----------------|
| PNS             | 88               | 44             |
| TNI             | 0                | 0              |
| POLRI           | 0                | 0              |
| SWASTA          | 57               | 28,5           |
| WIRAUSAHA       | 19               | 9,5            |
| LAINNYA         | 36               | 18             |
| Jumlah          | 200              | 100            |

Berdasarkan Tabel 3.3 terlihat bahwa responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 88 orang, pekerjaan swasta sebanyak 57 orang, pekerjaan wirausaha sebanyak 19 orang, dan pekerjaan lain sebanyak 36 orang. Tidak ada responden dengan pekerjaan TNI maupun POLRI.

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia dapat dikelompokkan sebagai berikut.

**Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| Kelompok Umur | Banyak Responden | Persentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| <= 17 tahun   | 2                | 1,0            |
| 18 – 30 tahun | 39               | 19,5           |

| Kelompok Umur | Banyak Responden | Persentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| 31 – 40 tahun | 53               | 26,5           |
| 41 – 50 tahun | 64               | 32,0           |
| > 50 tahun    | 42               | 21,0           |
| Jumlah        | 200              | 100            |

Berdasarkan Tabel 3.4, responden responden Survei Kepuasan Masyarakat Diskominfo SP Kota Surakarta Tahun 2019 sebanyak 2 orang usia kurang atau sama dengan 17 tahun, 39 orang berusia 18-30 tahun, 53 orang berusia 31-40 tahun, 64 orang berusia 41-50 tahun, sedangkan yang berusia di atas 50 tahun sebanyak 42 orang.

#### **B. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3.5 Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan**

| Kode Unsur | Unsur Pelayanan                  | Nilai Rata-Rata | NRR Tertimbang Per Unsur |
|------------|----------------------------------|-----------------|--------------------------|
| U1         | Persyaratan                      | 3,16            | 0,35                     |
| U2         | Sistem, Mekanisme, Prosedur      | 3,21            | 0,36                     |
| U3         | Waktu Penyelesaian               | 3,06            | 0,34                     |
| U4         | Biaya/Tarif                      | 3,71            | 0,41                     |
| U5         | Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3,16            | 0,35                     |
| U6         | Kompetensi Pelaksana             | 3,21            | 0,36                     |
| U7         | Perilaku Pelaksana               | 3,27            | 0,36                     |
| U8         | Sarana dan Prasarana             | 2,93            | 0,33                     |

| Kode Unsur | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-Rata                        | NRR Tertimbang Per Unsur |
|------------|---|--|--------------------------|
| U9         | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,54                                   | 0,39                     |
|            |   | Nilai Indeks                           | 3,246                    |
|            |   | Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25) | 81,14                    |

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Diskominfo SP Kota Surakarta memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,246** atau **81,14**. dan Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Diskominfo SP Kota Surakarta masuk dalam kategori mutu pelayanan **Baik**. Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut merupakan komposit dari indeks 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan, dengan nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada 2,93 - 3,71.

Unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori **Sangat Baik** adalah sebagai berikut.

1. Unsur biaya tarif dengan nilai 3,71. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pungutan dalam pemberian layanan. Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Diskominfo SP tidak mengeluarkan uang untuk membayar biaya tarif.
2. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,54. Hal ini menunjukkan bahwa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilakukan oleh Diskominfo SP dinilai responden sangat baik.

Kedua unsur ini merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tidak menurun.

Unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori **Baik** adalah sebagai berikut.

1. Unsur persyaratan dengan nilai 3,16.
2. Unsur sistem, mekanisme, prosedur dengan nilai 3,21.
3. Unsur produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 3,16.
4. Unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,21.

5. Unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,27.

Kelima unsur tersebut perlu ditingkatkan lagi agar menjadi kategori sangat baik dan tidak menurun kualitas pelayanannya.

Unsur-unsur pelayanan yang masuk dalam kategori kurang baik adalah sebagai berikut.

1. Unsur waktu penyelesaian dengan nilai 3,06. Responden menilai waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dalam kategori kurang cepat.

2. Unsur sarana dan prasarana dengan nilai 2,93. 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Responden menilai bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Diskominfo SP Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan dalam kategori kurang baik.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Oleh karena itu, fokus peningkatan kualitas pelayanan adalah unsur waktu penyelesaian dan unsur sarana prasarana.

### **C. Saran-Saran**

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan di Diskominfo SP Kota Surakarta, maka dibawah ini ditampilkan saran-saran yang diberikan oleh responden:

1. Mohon dapat ditingkatkan lagi dan lebih cepat.
2. Meningkatkan pengelolaan resiko IT di Pemkot Surakarta agar sesuai dengan standar management resiko IT.

3. Agar segera bisa menerapkan sertifikat digital (*digital sign*) untuk otentifikasi transaksi elektronik.
4. Agar kecepatan internet ditambah, masuk ke SPSE, LKPP, SIKAP bisa tanpa login, Simda Keu sering gagal print, sulit masuk begitu pula dengan SIRUP, semoga ke depan ditingkatkan, karena setelah ini Simda BMD juga online, Sim persediaan juga online, lalu masih ada simda integrated. Terima kasih.
5. Penambahan *bandwidth* internet agar pelayanan lebih cepat dan maksimal.
6. Penguatan media kesenian tradisional sebagai sarana sosialisasi Diskominfo mampu menjadi jembatan bagi kesenian tradisional dengan OPD lain untuk mensosialisasikan programnya.
7. Utusan FK Metra butuh seleksi antarkecamatan.
8. Lebih banyak masuk ke daerah-daerah padat untuk sosialisasi.
9. Tampilan beranda lebih menarik.
10. Lokasi banner kalender event Kota Solo diperluas lagi tempatnya
11. Warna tabloidnya jangan warna merah terus, harus berganti warna biar menarik perhatian warga Kota Solo dan edisi ditambah.
12. Pertahankan yang sudah baik jangan berpuas diri, tingkatkan dengan pengawasan agar kinerja tidak menurun.
13. Tingkatkan terus agar pelayanan lebih cepat, nyaman dan akurat, agar lebih mudah dipahami.
14. Penambahan *hotline service* untuk kemudahan dalam penyampaian pengaduan.
15. Sangat ditunggu "action"-nya apabila terjadi trouble pada gangguan atas aplikasi yang ada di kelurahan.
16. Mohon youtube tidak diblokir dan diaktifkan lagi.
17. Sudah bagus dalam pelayanan antar OPD, untuk selalu dipertahankan dan ditingkatkan.
18. Mohon untuk Tabloid Solo Berseri

- a. BPPKAD mohon dikirim tiap terbit baru ke Bidang Dafda dan Penetapan 7 buku (diluar yang sudah rutin dikirim) untuk
    - 2 ruang CSO, BPPKAD
    - 5 Korwil di 5 kecamatan
  - b. Mohon koreksi dalam pelaksanaan kerjasamanya, agar ke depan lebih baik
19. Fitur layanan data/informasi perlu disusun cermat dan mempunyai validitas.
  20. Agar tetap dipertahankan kerja sama antara Pemerintah dan warga masyarakat.
  21. Koneksi internet lebih ditingkatkan dan distabilkan supaya pelayanan ke masyarakat lancar, koneksi youtube untuk dibuka kembali.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Diskominfo SP Kota Surakarta, serta untuk mengevaluasi pelayanan guna peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun hasil survei yang dapat dijadikan acuan ke depan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Diskominfo SP Kota Surakarta sebesar 3,246 atau 81,14 masuk dalam kategori Baik.
2. Unsur pelayanan dengan kategori sangat baik, yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3,71 dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,54.
3. Sedangkan unsur dengan kategori kurang baik, yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,06 dan unsur sarana prasarana dengan nilai 2,93.

### **B. Rekomendasi**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah adalah unsur waktu pelayanan dan unsur sarana prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinilai responden kurang cepat, sehingga perlu ditingkatkan agar pelayanan Diskominfo SP Kota Surakarta sesuai yang diharapkan masyarakat.

Selain itu, fasilitas sarana dan prasarana juga perlu ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang terselesaikannya pelayanan publik secara tepat waktu.

## **LAMPIRAN**