ANALISIS HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MATARAM

SEMESTER I

TAHUN 2021

Analisis Hasil Survei Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Layanan Informasi dan Komunikasi Publik

Tim Pelaksana :

Analis :

1. Drs. I Nyoman Suwandiasa, MH.
2. M u s t a f a, S.Kom
3. Nining Sulistiningsih S, S.Kom

Naskah : Ashrul Hidayat, S.Si

Pengolah Data :

1. Dr. Siti Sani Nurhayati, S.Ag, MA.
2. Khasemy Rafsanjany, S.I.Kom
3. Haerudin, S.Adm

Pengumpul Data :

1. Agustinus Leuwol
2. Ari Yanuar Saputra
3. Marsalul Furqon
4. Lalu Wirdate
5. Santoni Alpan Huri
6. Ahmad Fardian Amry

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Semester I Tahun 2021 ini dapat diselesaikan. Pelaksanaan Survei ini telah mendapatkan rekomendasi dari Badan Pusat Statistik Kota Mataram dengan Nomor Rekomendasai V-19.5271.001 dan pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Mataram Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram selaku penyelenggara pelayanan publik bidang Informasi dan Komunikasi Publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Mataram selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi dan komuniksi publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Mataram khususnya pada pelayanan terkait di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak terutama responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan bidang informasi dan komunikasi publik pada semester I Tahun 2021 dan semoga hasil survei ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan Informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram kepada masyarakat.

Mataram, 30 Juni 2021

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Mataram

Drs. I NYOMAN SUWANDIASA, MH.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19710809 199110 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Daftar Isi

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GRAFIK vii

BAB I PENDAHULUAN 1
I.1 Latar Belakang 2
I.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat 4
I.3. Manfaat 4
I.4. Ruang Lingkup 5
I.5. Pelayanan Publik 5
I.6. Indeks Kepuasan Masyarakat 9
I.7. Metode Penyusunan IKM 12
I.7.1. Pendekatan dan Prosedur Survei 12
I.7.2. Ruang Lingkup dan Muatan Survei 13
I.7.2.1. Ruang Lingkup 13
I.7.2.2 Cakupan Muatan 13
I.7.3. Lokasi dan Waktu / Jadwal Kegiatan 14
I.7.4. Metode Dan Pengolahan Data 15
I.7.5. Populasi dan Sampel 18

BAB II PROFIL PENYELENGGARA SURVEI LAYANAN 19
II.1. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram 19
II.2. Visi Dan Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram 20
II.3. Tugas Pokok Dan Fungsi 21
II.4. Susunan Organisasi 21
II.5. Jenis Layanan Publik Dinas 23

BAB III KARAKTERIKSTIK RESPONDEN 24
III.1. Karakteristik Responden 25
III.1.1. Jenis Kelamin Responden 25
III.1.2. Pendidikan Responden 26
III.1.3. Pekerjaan Responden 27

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

BAB IV INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PENILAIAN 28
IV.1. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat..... 28
IV.2. Variabel Survei Kepuasan Masyarakat..... 28
IV.3. Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan 30
IV.4. Perbandingan Hasil Pengukuran IKM..... 33

BAB V SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT 39
V.1. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Masyarakat 39
V.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 44

BAB VI PENUTUP 54
VI.1. Kesimpulan..... 55
VI.2. Saran..... 55

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Daftar Tabel

Tabel 1. : Jadwal Kegiatan aktivitas Survei Kepuasan Masyarakat 14
Tabel 2. : Nilai Persepsi, Interval Indeks, Interval Koversi Indeks, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... 17
Tabel 3. : Kategori dan Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik 23
Tabel 4. : Persentase Jenis Kelamin Responden pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram 25
Tabel 5. : Persentase Tingkat Pendidikan Responden pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram 26
Tabel 6. : Persentase Jenis Pekerjaan Responden Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram 27
Tabel 7 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram 29
Tabel 8. : Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Pengaduan LAPORMATARAM..... 34
Tabel 9. : Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Pengaduan NPD 112 Kota Mataram 34
Tabel 10. : Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Pengaduan PPID Kota Mataram..... 35
Tabel 11. : Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan KIM Kota Mataram 35
Tabel 12. : Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Radio Suara Kota Mataram 36
Tabel 13. : Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Website Pemerintah Kota Mataram 36
Tabel 14. : Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Media Sosial Dinas Kominfo Kota Mataram 37
Tabel 15. : Rekap Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 37
Tabel 16. : Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Pengaduan LAPORMATARAM 44
Tabel 17. : Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Pengaduan NPD 112..... 45
Tabel 18. : Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan KIM Kota Mataram..... 46

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 19. : Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID) Kota Mataram. 48
Tabel 20. : Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Radio Suara Kota Mataram 49
Tabel 21. : Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Website Kota Mataram..... 50
Tabel 22. : Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram..... 51

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Daftar Grafik

Grafik 1. : Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan LAPORMATARAM 30
Grafik 2. : Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan NPD 112 Kota Mataram 30
Grafik 3. : Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Kota Mataram..... 31
Grafik 4. : Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan KIM Kota Mataram 31
Grafik 5. : Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Website Kota Mataram 32
Grafik 6. : Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Radio Suara Kota Mataram 32
Grafik 7. : Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram..... 33
Grafik 8. : Rekap Perbandingan IKM Rata-Rata Per Layanan Tahun 2020 Dan Semester I Tahun 2021 38

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

BAB I

Pendahuluan

Pada organisasi penyelengara pelayanan, penyusunan indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan tersebut.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

I.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Mataram Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram, yang didalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu, dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu upaya Pemerintah mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance) melalui pelayanan masyarakat dibidang Informasi dan Komunikasi Publik maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram melaksanakan pengukuran Kepuasan Masyarakat dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kominfo Kota Mataram. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kenyataaan, antara cita dan fakta.

Good governance adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

bahwa siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankannya dalam penyelengaraan kepemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Dengan kata lain tidak ada kepemerintahan yang dapat disebut lebih atau semakin baik jika tidak ada bukti bahwa pelayanan publik semakin baik dan semakin berkualitas.

Pada organisasi penyelenggara pelayanan, penyusunan indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan tersebut.

Dalam pengelolaan pelayanan publik di Indonesia sejak reformasi, telah terbit sejumlah produk hukum nasional dan daerah yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sejumlah kebijakan tersebut antara lain:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal.
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.
8. Peraturan Walikota Mataram Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

9. Peraturan Walikota Mataram Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.

I.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan pada pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

I.3. Manfaat

Dengan tersedianya data survei secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaran pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
5. Memacu persaingan positif dan upaya peningkatan kinerja pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

I.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bidang Informasi dan komunikasi publik ini mencakup entitas yang terterah pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Catatan :

Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen)

Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Unsur 8 hanya Saran dan masukan diisi untuk mengetahui kualitas layanan dan sebagai dasar Rencana tinak lanjut untuk perbaikan pelayanan bagi penyelenggara layanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

I.5. Pelayanan Publik

Dalam konteks era desentralisasi, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (customer-driven government) dengan ciri-ciri: (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat, (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama, (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan, (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (f) padahal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan, (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan, (h) lebih mengutamakan desetralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan (i) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan terdepan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan *profesionalisme*, *kompetensi*, *empathy* dan *etika*. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (*birokratis*), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Masyarakat yang puas atas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik akan memberikan manfaat ekonomi dan sosial atas keberadaan organisasi bersangkutan, dalam makna pemerintahan yang sedang berjalan. *Good will* dari organisasi publik akan memunculkan manfaat positif berupa loyalnya masyarakat atas pemerintahan yang berlangsung.

Loyalitas masyarakat atas pemerintahan yang berjalan akan menumbuhkan komitmen dari masyarakat. Komitmen tersebut menunjukkan upaya dari masyarakat untuk selalu berupaya untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi pemerintah[1]. Manfaat ini akan memiliki *multiflier effect*, dimana organisasi akan selalu mendapatkan dukungan dari masyarakat, sehingga setiap program yang dijalankan akan selalu diterima dan diaktualisasi oleh masyarakat. Kondisi yang sebaliknya juga dapat terjadi jika ternyata masyarakat tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik. Pengaduan dengan *voice response*, *private response dan third party response*, akan memberikan dampak yang buruk terhadap nama organisasi yang bersangkutan.

Dalam perjalanannya, konsep yang dibangun dalam mengelola organisasi publik haruslah disesuaikan dengan perubahan kondisi yang ada. Organisasi publik dalam pelaksanaan fungsinya seharusnya mengacu pada upaya untuk meningkatkan kinerjanya, dimana hasil yang dimaksud adalah *outcome* (manfaat) yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Organisasi publik tidak lagi mengukur kinerjanya hanya dengan membandingkan capaian output terhadap inputnya saja.

[1]Robbins, P. Stephen, 2003, Perilaku Organisasi Jilid 1, PT Indeks Kelompok Gramedia

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Konsep tersebut di atas menjadi acuan, karena pengukuran hasil kerja dengan melihat input dan output saja akan berdampak pada ketidakmampuan dari organisasi publik dalam melihat keberadaannya dalam melayani masyarakat.

Organisasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat akan selalu memperhatikan efek kebijakan yang dirumuskan. Organisasi publik menghasilkan pelayanan publik yang menunjukkan "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan"[2].

Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi[3] memberikan perhatian, sehingga penilaian kinerja sebuah organisasi pemerintah dapat menggunakan penilaian dari masyarakat yang dikenal dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)[4]

I.6. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Hubungan masyarakat dengan negara pada dasarnya sama dengan hubungan konsumen dengan perusahaan. Masyarakat melakukan pengorbanan dalam berbagai bentuk, termasuk bentuk finansial untuk mendapatkan

[2]Mahmudi, 2007, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN Yogyakarta.

[3]Sebelumnya adalah Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

[4]PermenpanRB, Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

pelayanan yang berkualitas dari negara. Pelayanan berkualitas menunjukkan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen atau masyarakat[5]

Pengukuran kepuasan masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam pedoman tersebut didefinisikan bahwa "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan 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".[6]

Dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 unsur minimal yang menjadi dasar pengukuran. Keempat belas unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan adminsitratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

[5]Fandy, Tjiptono, 1996, Strategi Bisnis dan Manajemen, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta
[6]Menpan, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, 2004, hal 6.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan gologan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
12. Kepastian jadawal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan dalam peraturan Menteri PAN& RB Nomor 14 Tahun 2017, variabel pengukuran disederhanakan menjadi sembilan variabel yaitu:

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   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 dan Prasarana adalah segala sesuatu merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

I.7. Metode Penyusunan IKM

I.7.1. Pendekatan dan Prosedur Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik ini dilakukan berdasarkan pendekatan partisipatif dari semua responden dengan tujuan memperoleh umpan balik atas pencapaian kinerja dan kualitas dari penyelenggara layanan. Sementara itu perumusan masalah survei ini mencakup variable-variabel kinerja pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, sehingga dapat dikatakan: survei ini merupakan suatu survei deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter, persepsi atau fungsi dari survei tentang suatu kelompok (pengguna layanan bidang informasi dan komunikasi publik).

Survei ini juga merupakan survei observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari responden yang telah memberikan penilaian yang diperoleh melalui data primer dalam pengumpulan data.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan proses dan tahapan umum sebagai berikut:

- Persiapan Awal & Pemantapan Konsep dan Waktu pelaksanaan/Schedule
- Penyusunan Konsep survei dan kuesioner
- Persetujuan Konsep dan Validasi Kuesioner
- Pelaksanaan Pengumpulan Data kuesioner oleh tim pengumpul data ditunjuk
- Monitoring mutu Pelaksanaan Survei
- Coding, Tabulasi Data dan Pengolahan Data
- Analisa, Interpretasi dan Pemberian Rekomensasi hasil survei
- Penyusunan Laporan Akhir Hasil Penelitian
- Pemeriksaan dan Validasi Laporan
- Penggandaan dan Distribusi Laporan
- Pemaparan / Presentasi Hasil Laporan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

I.7.2. Ruang Lingkup dan Muatan Survei

I.7.2.1. Ruang Lingkup

Pekerjaan Ruang lingkup survei Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dalam Penyusunan Desain dan Kelengkapan Survei Kepuasan Masyarat Tahun 2021 secara umum akan mencakup:

- Penyusunan desain survei
- Penyusunan desain instrumen
- Penyusunan jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
- Pelaksanaan monitoring kualitas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
- Penelaahan/analisis hasil survei kepuasan masyarakat
- Pemberian rekomendasi hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

I.7.2.2 Cakupan Muatan

Muatan survei ini meliputi:

a. Identitas responden
b. Kepuasan terhadap aspek pelayanan
c. Kepuasan terhadap aspek kualitas layanan yang dikategorikan sebagai berikut:
    - Persyaratan
    - Sistem, mekanisme dan Prosedur
    - Waktu penyelesaian
    - Biaya/Tarif
    - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
    - Kompetensi Pelaksana
    - Perilaku Pelaksana
    - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

I.7.3. Lokasi dan Waktu / Jadwal Kegiatan

Aktivitas Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama masa 30 (puluh) hari kalendar dengan rencana jadwal pada tabel berikut :

Tabel 1 : Jadwal Kegiatan aktivitas Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei	Penanggung Jawab	Mei				Juni			
		M1	M1	M2	M3	M4	M2	M3	M4
Persiapan Awal & Pemantapan Konsep / Shedule	Tim Pelaksana								
Penyusunan Konsep survei dan kuesioner	Tim Pelaksana								
Persetujuan Konsep dan Validasi Kuesioner	Tim Pelaksana								
Pelaksanaan Pengumpulan Data kuesioner oleh tim pengumpul data ditunjuk	Tim Pelaksana								
Monitoring Pelaksanaan Survei	Tim Pelaksana								
Coding, Tabulasi Data dan Pengolahan Data	Tim Pelaksana								
Analisa, Interpretasi dan Pemberian Rekomensasi hasil survei	Tim Pelaksana								
Penyusunan Laporan Akhir Hasil Survei	Tim Pelaksana								
Pemeriksaan dan Validasi Laporan	Tim Pelaksana								
Penggandaan dan Distribusi Laporan	Tim Pelaksana								
Pemaparan / Presentasi Hasil Laporan	Tim Pelaksana								

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

I.7.4. Metode Dan Pengolahan Data

a. Metode Survei

Metode penelitian Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), yaitu 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. Teknis Kepuasan Masyarakat ini menggunakan teknik Kuesioner (*e-Survei*) yaitu teknik pengumpulan data dengan mengirimkan daftar pertanyaan melalui WhatsApp dan Media Sosial lainnya untuk diisi sendiri oleh responden atau dengan panduan pengisian kuesioner atau pendampingan petugas yang telah ditunjuk, namun tidak mempengaruhi objektivitas penilaian. Kuesioner dirancang dalam format yang menarik, pertanyaan yang diajukan singkat dan jelas, diharapkan lama waktu pengisian sekitar 10-15 menit/responden

Data yang dikumpulkan dalam survei ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer akan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk para responden sedangkan data sekunder meliputi semua data yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik yang berjalan, data dari sumber kepustakaan serta data-data yang relevan, termasuk data primer yang sudah diolah menjadi bentuk tabel, grafik, diagram, dan lain sebagainya.

Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer termasuk juga yang diperoleh dari objek survei, data-data terkait

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

operasional pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik, data keluhan dan pengaduan responden tahun terkait atau tahun sebelumnya dengan mengisi Saran dan Masukan yang sudah disediakan pada pertanyaan kuisioner..

Untuk lebih mengefektifkan pengukuran kepuasan responden, maka perancangan dan pemakaian kuesioner merupakan hal penting dalam metode dan teknik mengumpulkan data, karena analisis data kualitatif dan kuantitatif akan diolah berdasarkan kuesioner tersebut. Sebuah kuesioner yang baik adalah kuesioner yang mengandung pertanyaan yang baik, dalam arti sedemikian sehingga tidak menimbulkan arti (konotasi) yang lain pada diri responden.
Berdasarkan hal tersebut, maka tim survei akan mengupayakan untuk melakukan perancangan dan penyiapan kuesioner pengukuran kepuasan masyarakat secara tepat, baik dan juga harus tervalidasi dengan pengujian yang sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Pengolahan Data

Nilai survei masih mengadopsi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 7 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

Bobot Nilai Rata-Rata = (Jumlah Bobot)/(Jumlah Unsur) = 1/7

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan rumus pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei yaitu antara 20 –100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM Unit Pelayanan x 20

Tabel 2: Nilai Persepsi, Interval Indeks, Interval Koversi Indeks, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60– 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan pengukuran di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan masing-masing jenis pelayanan.

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

I.7.5. Populasi dan Sampel

Populasi survei ini adalah total / seluruh masyarakat pengguna layanan pada periode Semester I Tahun 2021 (Sejak Januari hingga waktu dilaksanakannya Survei yaitu Juni 2021). Responden dalam survei ini adalah Masyarakat pengguna layanan bidang informasi dan komunikasi publik dengan Jumlah total populasi yang diperoleh adalah sebanyak 210 yang mengisi kuisioner.

Berdasarkan perhitungan sesuai dengan jumlah populasi diatas, maka setidaknya jumlah rata-rata bulanan data responden setiap layanan adalah 35,00 dengan Target Sampling setiap layanan adalah sebesar 35 responden.

Dari jumlah total populasi sebanyak 210 yang mengisi kuisio er dengan rincian data: 167 responden valid dan 43 responden tidak valid sehingga data yang diolah adalah data yang valid sebanyak 167 responden.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

BAB II
Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram

II.1. Gambaran Umum

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Mataram merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk untuk memenuhi ketentuan Peraturan Pemerintah nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan melaksanakan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram serta memperhatikan kebutuhan pelayanan masyarakat sebagaimana hasil analisa Tim Analisis Jabatan dan Pengukuran Beban Kerja dalam rangka pengembangan dan pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, maka dibentuklah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram .

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sesuai dengan Peraturan Walikota Mataram Nomor 48 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram tentunya diharapkan memenuhi tuntutan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan bidang komunikasi dan informasi kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan transparan dan akuntabel sesuai dengan era keterbukaan informasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta implementasi *e-Government* yang dimaknai sebagai penyelenggaraan kepemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif, merupakan konsep yang sinergi antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui kesiapan infrastruktur dan sumber daya aparatur sebagai pelayan masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Bidang-Bidang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataran:

1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri atas:
    - Seksi Pengelolaan Informasi Publik;
    - Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.
    - Seksi Layanan Informasi Publik
2. Bidang Penyelenggaraan e-Government, terdiri atas:
    - Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
    - Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Data dan Aplikasi;
    - Seksi Layanan e-Government.
3. Bidang Persandian dan Keamanan, terdiri atas:
    - Seksi Tata Kelola Persandian;
    - Seksi Operasional Pengamanan Persandian;
    - Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian.
4. Bidang Statistik, terdiri atas:
    - Seksi Statistik Sosial;
    - Seksi Statistik Ekonomi;
    - Seksi Statistik Sumber Daya Alam dan Infrastruktur.

II.2. Visi Dan Misi Dinas

VISI :

"TERWUJUDNYA PELAYANAN INFORMASI YANG VALID, TRANSPARAN DAN AMAN"

MISI :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dan system aplikasi yang berbasis teknologi informasi
2. Menciptakan keamanan sistem informasi yang aman dan handal
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.
4. Penyajian Informasi Publik yang akurat dan faktual

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

II.3. Tugas Pokok Dan Fungsi

Tugas Pokok dan Fungsi

Membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang Komunikasi dan Informatika yang meliputi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, penyelenggaraan e-Government, Persandian dan Statistik

Untuk melaksanakan Tugas Pokok, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram menyelenggarakan Fungsi sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;.
2. Melaksanakan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya
4. Melaksanakan Administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
5. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

II.4. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram terdiri dari :

a. Kepala
b. Sekretariat terdiri atas:
    1. Sub Bagian Perencanaan
    2. Sub Bagian Keuangan
    3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
c. BIdang terdiri dari
    1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri atas:
        - Seksi Pengelolaan Informasi Publik;
        - Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.
        - Seksi Layanan Informasi Publik
    2. Bidang Penyelenggaraan e-Government, terdiri atas :
        - Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
        - Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Data dan Aplikasi;
        - Seksi Layanan e-Government.
    3. Bidang Persandian dan Keamanan, terdiri atas:
        - Seksi Tata Kelola Persandian;
        - Seksi Operasional Pengamanan Persandian;
        - Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

4. Bidang Statistik, terdiri atas:
   - Seksi Statistik Sosial;
   - Seksi Statistik Ekonomi;
   - Seksi Statistik Sumber Daya Alam dan Infrastruktur.

c. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan

d. Kelompok Fungsional

PERATURAN WALIKOTA MATARAM NOMOR : 48 TAHUN 2020 TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

II.5. Jenis Layanan publik Dinas

Tabel 3. Kategori dan Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Kategori	Jenis Layanan
Non Perijinan	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM
	layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram
	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID) Kota Mataram
	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mataram
	Layanan Radio Suara Kota Mataram
	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram
	Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

BAB III

Karakteristik Responden

Profil responden dalam penyusunan tingkat kepuasan masyarakat ini perlu dideskripsikan untuk memperoleh gambaran mengenai jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

III.1. Karakteristik Responden

Profil responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini perlu dideskripsikan untuk memperoleh gambaran mengenai umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden. Masing–masing karakteristik tersebut dapat memberikan gambaran tertentu terhadap jenis pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram. Berikut ini disajikan profile responden dari masing-masing karakteristik tersebut.

III.1.1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4. Persentase Jenis Kelamin Responden pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

No	Jenis Layanan	Jenis Kelamin (%)	
		L	P
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	64,29	35,71
2	layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	51,52	48,48
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID) Kota Mataram	40,00	60,00
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Mataram	67,74	32,26
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	46,15	53,85
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	64,29	35,71
7	Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram	65,52	34,48
	Total Prosentase	**56,89**	**43,11**

Jika dilihat dari tabel 4 tersebut, nampak bahwa responden dengan jenis kelamin Laki-laki mendominasi dengan prosentase sebesar (56,89%) dibandingkan dengan jenis kelamin Perempuan sebesar (43,11%)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

III.1.2. Pendidikan Responden

Tabel 5. Persentase Tingkat Pendidikan Responden pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

No	Jenis Layanan	Pendidikan (%)				
		S2 / S3	Sarjana (DIV/S1)	Diploma (D1 / D2 / D3)	SMA / sederajat	Lain nya
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	7,14	64,29	7,14	21,43	0
2	Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	9,09	57,58	3,03	30,30	0
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID) Kota Mataram	20,00	45,00	0	30,00	5,00
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Mataram	3,23	22,58	9,68	64,52	0
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	3,85	50,00	3,85	42,31	0
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	7,14	50,00	7,14	28,57	7,14
7	Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram	0	44,83	13,79	37,93	3,45
Total		**6,59**	**46,11**	**6,59**	**38,92**	**1,80**

Jika melihat tabel 5 diatas maka responden dengan tingkat pendidikan Sarjana DIV/S1 dengan persentase (46,11 %) merupakan prosentase yang dominan pada beberapa jenis layanan, kecuali pada Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Mataram responden dominan pada tingkat Pendidikan SMA/Sederajat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

III.1.3. Pekerjaan Responden

Tabel 6. Persentase Jenis Pekerjaan Responden Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

No	Jenis Layanan	Pekerjaan (%)				
		Pelajar / Mhs	Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Wira swasta	Tidak Bekerja
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	21,43	35,71	14,29	7,14	21,43
2	Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	24,24	9,09	24,24	27,27	15,15
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)	30,00	20,00	15,00	5,00	30,00
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Mataram	22,58	3,23	35,48	25,81	12,90
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	23,08	15,38	19,23	23,08	19,23
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	28,57	21,43	14,29	21,43	14,29
7	Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram	31,03	27,59	3,45	34,48	3,45
Total		**25,75**	**16,77**	**19,16**	**22,75**	**15,57**

Dari tabel 6 terlihat bahwa pekerjaan responden didominasi oleh Pelajar / Mahasiswa dengan prosentase (25,75%) dan Wiraswasta dengan prosentase (22,75%)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

BAB IV
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

IV.1. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran / survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2021 Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram ini dilaksanakan Sejak bulan Januari hingga waktu dilaksanakannya Survei. Survei dilaksanakan dengan metode *e-Survei* dengan instrumen berupa kuesioner. Populasi survei ini adalah semua masyarakat (Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Tidak Bekerja) dan Pegawai Negeri / Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik di Kota Mataram, sejumlah 210 (*dua ratus sepuluh*) orang.

IV.2. Variabel Survei Kepuasan Masyarakat

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, dan dalam variable pengukuran ini yang digunakan adalah 7 variabel antara lain :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Berikut ini disajikan tabel dan grafik hasil survei Kepuasan Masyarakat dari 7 (tujuh) jenis layanan bidang Komunikasi dan Informasi publik yang menggunakan 7 (tujuh) variabel pengukuran dan metode wawancara elektronik (*e-Survei*) yang hasilnya dikonversi dalam ukuran indeks.

Tabel 7 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

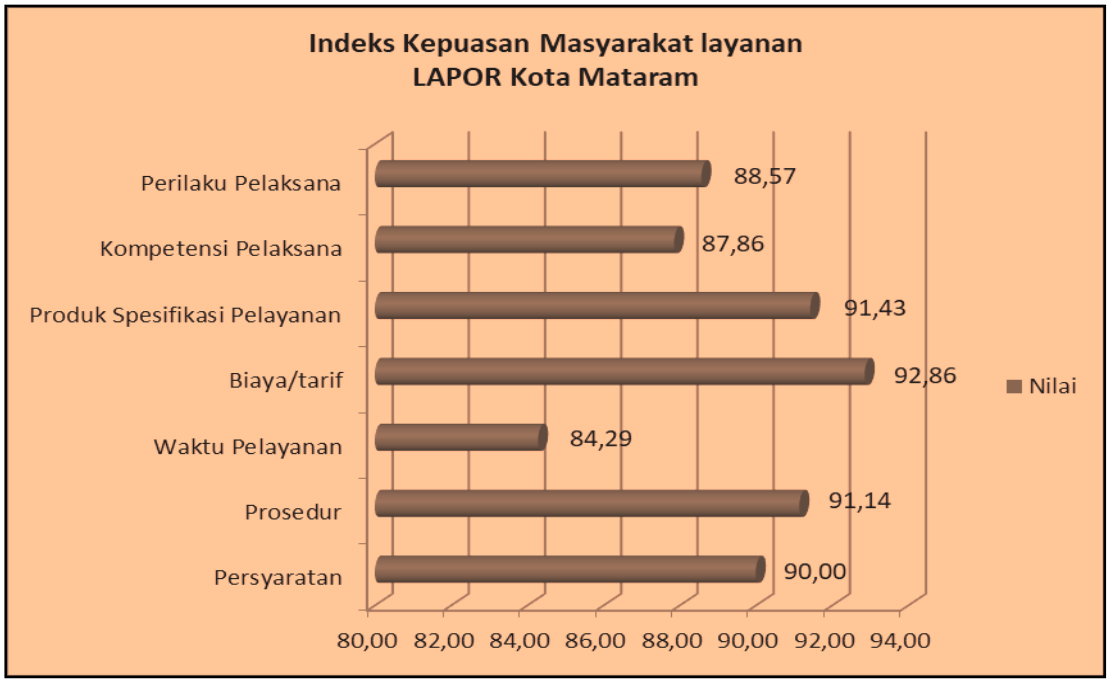
No	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%)							
		LAPOR MATA RAM	NPD 112	PPID	KIM	RSK	WEB KOTA	MEDIA SOSIAL	WEB CORONA
1	Persyaratan	90,00	88,48	79,00	93,55	86,15	82,86	84,83	80.13
2	Prosedur	91,14	85,45	80,50	92,26	82,31	80,00	85,52	79.49
3	Waktu Pelayanan	84,29	85,45	76,00	94,19	83,85	84,29	84,14	71.79
4	Biaya / Tarif	92,86	90,30	77,00	87,10	81,54	72,86	87,59	78.21
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91,43	89,09	82,50	93,87	86,15	85,71	84,83	77.56
6	Kompetensi Pelaksana	87,86	84,85	81,00	94,19	84,45	87,14	83,91	78.21
7	Perilaku Pelaksana	88,57	89,70	80,50	96,13	82,31	90,00	88,97	76.92
IKM Rata - Rata		**89,45**	**87,62**	**79,50**	**93,04**	**83,82**	**83,27**	**85,68**	**89,45**
Total IKM		**86,05**							

Berdasarkan tabel 7, terlihat secara jelas jenis layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang disurvei memiliki nilai rata-rata indeks 76,61 – 88,30 yang artinya bahwa nilai indeks survei rata-rata setiap Jenis Layanan adalah bernilai B (BAIK).

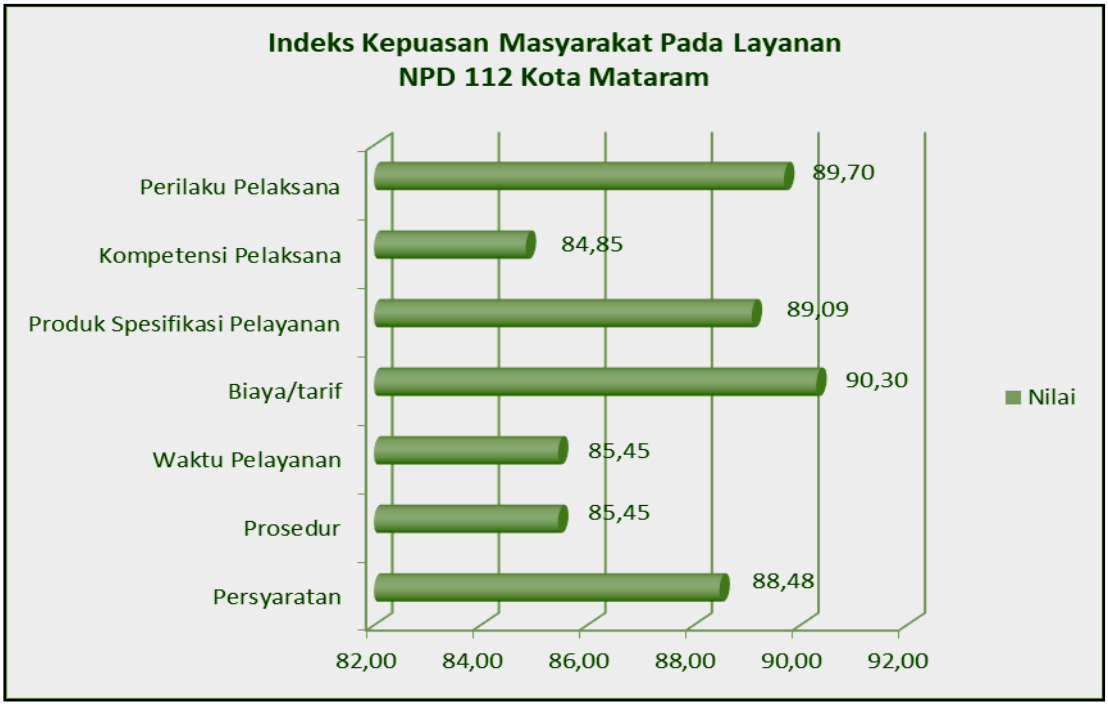
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

IV.3. Grafik Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

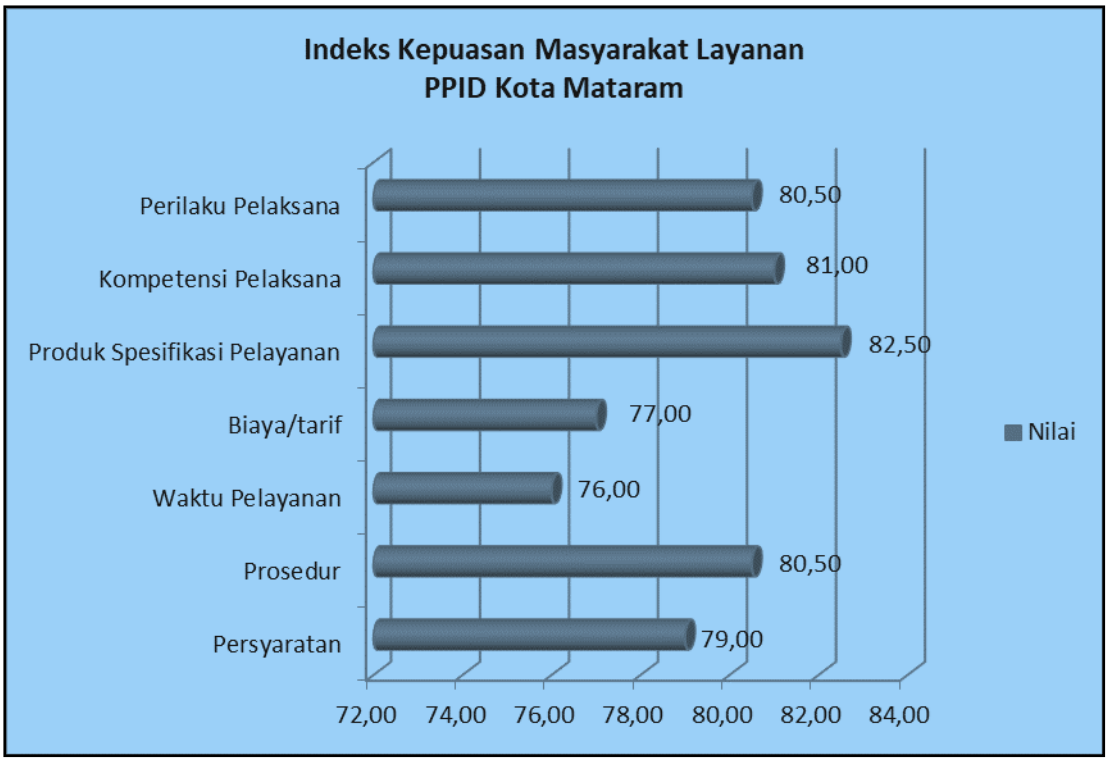
Grafik 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PengaduanLAPORMATARAM



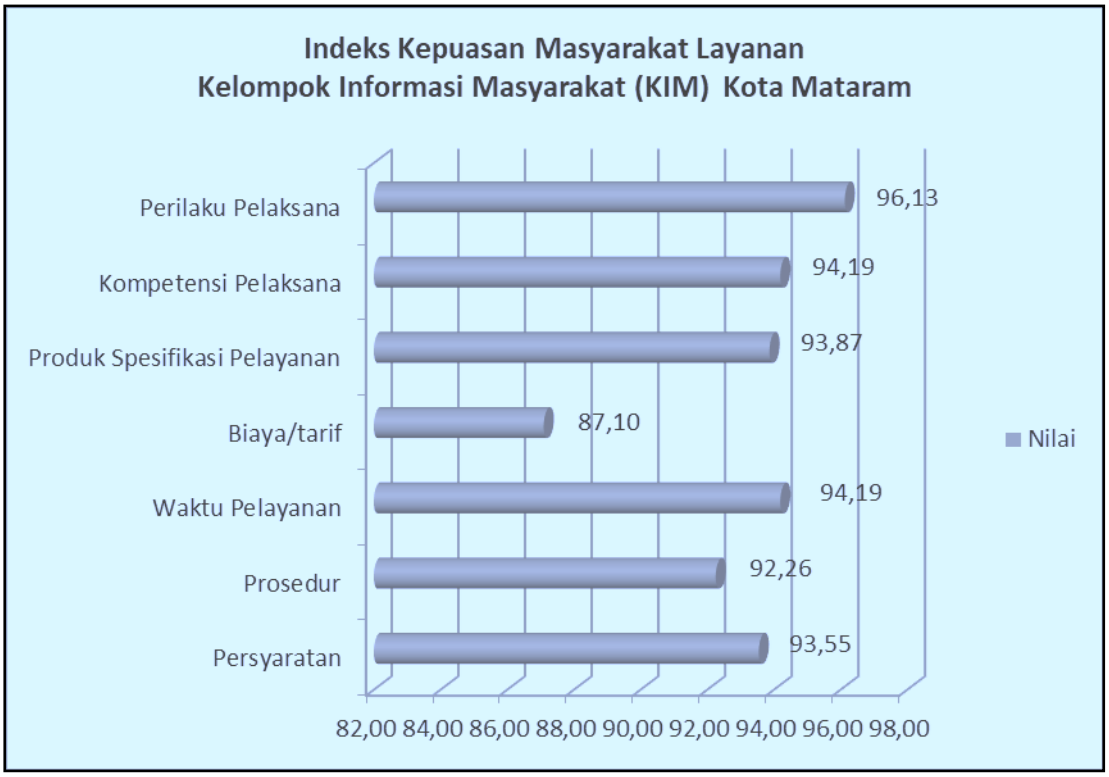
Grafik 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan NPD 112 Kota Mataram



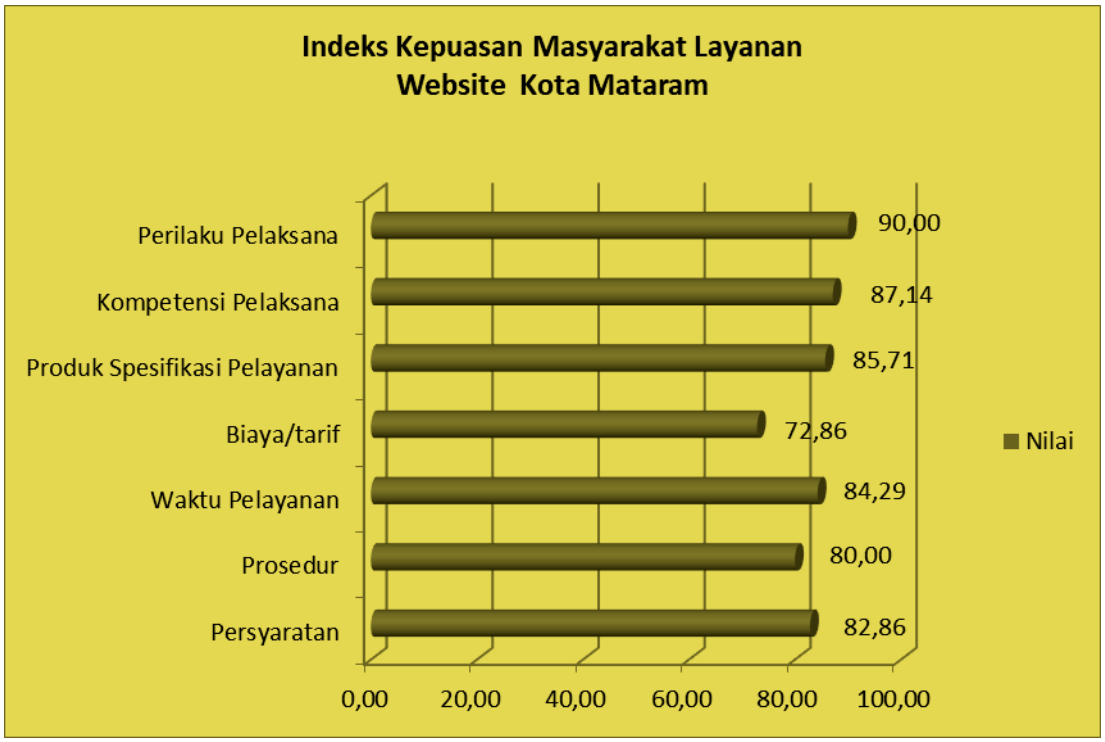
Grafik 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Kota Mataram



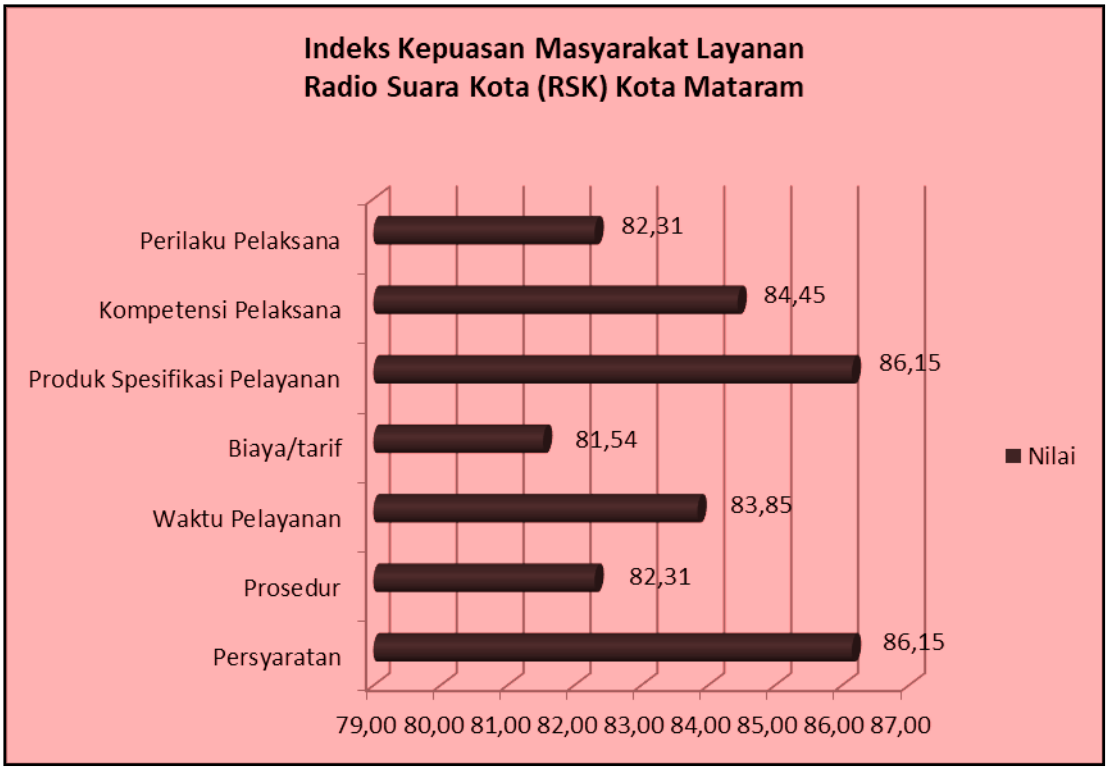
Grafik 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan KIM Kota Mataram



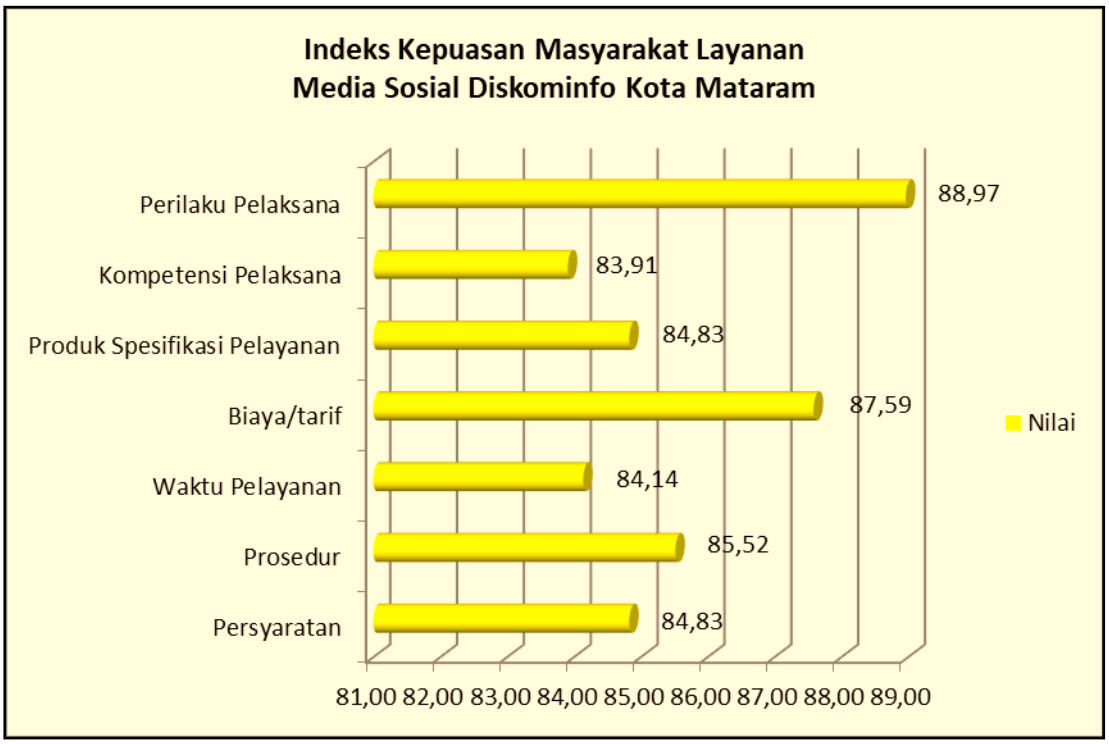
Grafik 5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Website Kota Mataram



Grafik 6. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Radio Suara Kota Mataram



Grafik 7. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram



IV.4. Perbandingan Hasil Pengukuran IKM

Perbandingan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat Semester I Tahun 2021 dengan Tahun 2020 berdasarkan 7 unsur pelayanan yang tercantum dalam kuisioner menunjukkan bahwa unsur pelayanan 1 sampai dengan 7 mengalami peningkatan.

Unsur pelayanan tersebut meliputi Persyaratan, Sistem mekanisme dan Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana. Berikut ditampilkan dalam tabel dibawah ini:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 8. Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Pengaduan LAPORMATARAM

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2020 (%)	SEMESTER I TAHUN 2021 (%)
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	U1	Persyaratan	77.50	90,00
		U2	Prosedur	78.25	91,14
		U3	Waktu Pelayanan	72.75	84,29
		U4	Biaya / Tarif	98.75	92,86
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	78.50	91,43
		U6	Kompetensi Pelaksana	79.00	87,86
		U7	Perilaku Pelaksana	77.50	88,57
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	75.50	-
IKM Rata-Rata				**79.72**	**89,45**

Tabel 9. Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Pengaduan NPD 112 Kota Mataram

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2020 (%)	SEMESTER I TAHUN 2021 (%)
2	Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	U1	Persyaratan	77.55	88,48
		U2	Prosedur	78.06	85,45
		U3	Waktu Pelayanan	73.47	85,45
		U4	Biaya / Tarif	97.45	90,30
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	76.02	89,09
		U6	Kompetensi Pelaksana	77.04	84,85
		U7	Perilaku Pelaksana	77.55	89,70
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	75.00	-
IKM Rata-Rata				**79,02**	**87,62**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 10. Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Pengaduan PPID Kota Mataram

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2020 (%)	SEMESTER I TAHUN 2021 (%)
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)	U1	Persyaratan	73.96	79,00
		U2	Prosedur	75.69	80,50
		U3	Waktu Pelayanan	74.65	76,00
		U4	Biaya / Tarif	98.96	77,00
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	76.04	82,50
		U6	Kompetensi Pelaksana	78.13	81,00
		U7	Perilaku Pelaksana	78.13	80,50
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	75.69	-
IKM Rata-Rata				**78,91**	**79,50**

Tabel 11. Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan KIM Kota Mataram

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2020 (%)	SEMESTER I TAHUN 2021 (%)
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Mataram	U1	Persyaratan	78.50	93,55
		U2	Prosedur	78.50	92,26
		U3	Waktu Pelayanan	79.00	94,19
		U4	Biaya / Tarif	94.00	87,10
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	79.50	93,87
		U6	Kompetensi Pelaksana	79.00	94,19
		U7	Perilaku Pelaksana	79.50	96,13
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	78.50	-
IKM Rata-Rata				**80,81**	**93,04**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 12. Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Radio Suara Kota Mataram

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2020 (%)	SEMESTER I TAHUN 2021 (%)
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	U1	Persyaratan	78.13	86,15
		U2	Prosedur	76.79	82,31
		U3	Waktu Pelayanan	77.68	83,85
		U4	Biaya / Tarif	97.77	81,54
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	79.02	86,15
		U6	Kompetensi Pelaksana	78.13	84,45
		U7	Perilaku Pelaksana	78.57	82,31
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	77.68	-
IKM Rata-Rata				**80,47**	**83,82**

Tabel 13. Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Website Pemerintah Kota Mataram

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2020 (%)	SEMESTER I TAHUN 2021 (%)
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	U1	Persyaratan	77.03	82,86
		U2	Prosedur	73.65	80,00
		U3	Waktu Pelayanan	69.59	84,29
		U4	Biaya / Tarif	77.21	72,86
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75.68	85,71
		U6	Kompetensi Pelaksana	77.03	87,14
		U7	Perilaku Pelaksana	77.03	90,00
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	76.35	-
IKM Rata-Rata				**75,42**	**83,27**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 14. Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 pada Layanan Media Sosial Dinas Kominfo Kota Mataram

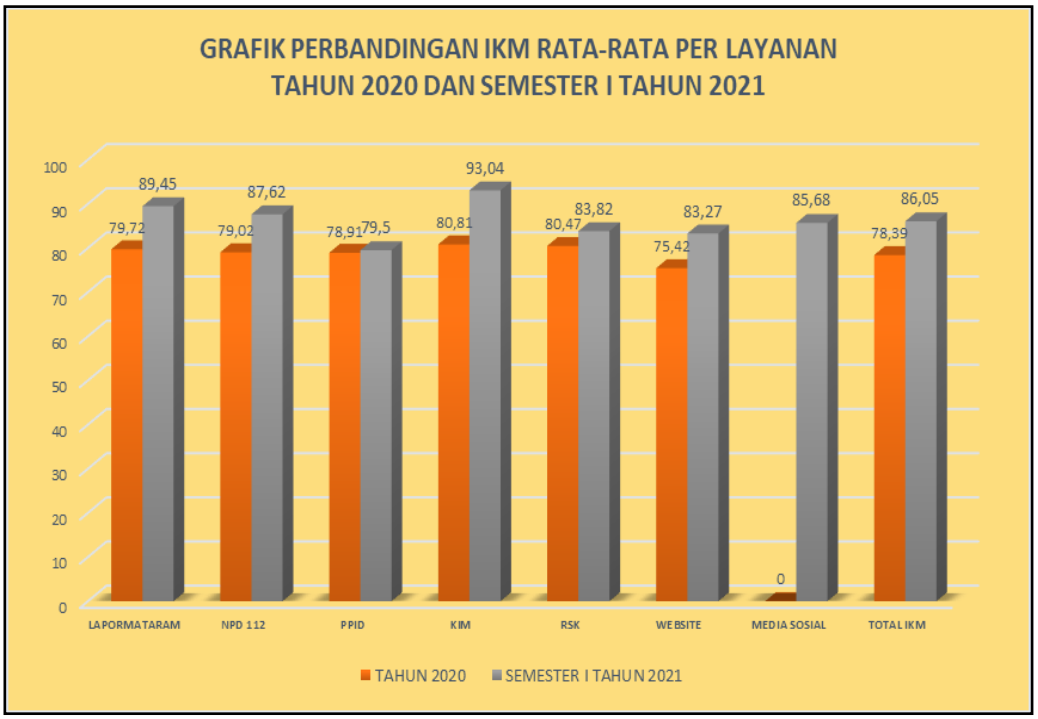
NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2020 (%)	SEMESTER I TAHUN 2021 (%)
7	Layanan Media Sosial Dinas Kominfo Kota Mataram	U1	Persyaratan	-	84,83
		U2	Prosedur	-	85,52
		U3	Waktu Pelayanan	-	84,14
		U4	Biaya / Tarif	-	87,59
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	-	84,83
		U6	Kompetensi Pelaksana	-	83,91
		U7	Perilaku Pelaksana	-	88,97
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	-	84,83
IKM Rata-Rata					**85,68**

Tabel 15. Rekap Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021

No	JENIS LAYANAN	IKM RATA-RATA	
		TAHUN 2020 (%)	SEMESTER I TAHUN 2021 (%)
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	**79.72**	**89,45**
2	Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	**79,02**	**87,62**
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)	**78,91**	**79,50**
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Mataram	**80,81**	**93,04**
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	**80,47**	**83,82**
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	**75,42**	**83,27**
7	Layanan Website Dinas Kominfo Kota Mataram	**75,32**	**-**
8	Layanan Website Corona Kota Mataram	**77,48**	**-**
9	Layanan Media Sosial Dinas Kominfo Kota Mataram	**-**	**85,68**
IKM Rata-Rata		**78,39**	**86,05**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Grafik 8. Rekap Perbandingan IKM Rata-Rata Per Layanan Tahun 2020 Dan Semester I Tahun 2021



Dari hasil penyajian tabel 13 Rekap Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2020 dan Semester I Tahun 2021 dan Grafik 8 Rekap Data Perbandingan IKM Rata-Rata Per Layanan Tahun 2020 Dan Semester I Tahun 2021 Pada Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa persentase IKM rata-rata Tahun 2020 sebesar 78,39% dan semester I Tahun 2021 sebesar 86,05 %.

Semester I Tahun 2021 dengan nilai interval konversi IKM sebesar 86,05%, hasil tersebut menyatakan bahwa Mutu Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram pada Semester I Tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun 2020 dan termasuk dalam kategori B (BAIK), yang artinya nilai pada semua unsur pelayanan menunjukkan kearah peningkatan yang baik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

BAB V
Saran Dan Rencana Tindak Lanjut

V.1. Saran dan Masukan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun hasil Hasil survei ini diperoleh dari hasil saran dan masukan responden yang dimasukan didalam kuesioner yang telah disebarkan. Rangkuman dari saran-saran perbaikan atas layanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram yang diusulkan responden dapat disimpulkan, antara lain yaitu :

a. Saran dan Masukan Layanan Pengaduan LAPORMATARAM

1. Agar lebih di tingkatkan lagi pelayanan, kalua bsa aplikasi lapor di buatkan sepanduk biar lebih di kenal Masyarakat luas.
2. Monitoring Evaluasi admin Koordinator terhadap admin penghubung dalam hal kualitas jawaban yang diberikan harus lebih substantif dan tidak normatif.
3. Untuk membantu proses tindak lanjut di OPD yang cepat. Baiknya dibentuk pengelolaan pengaduan ditingkat OPD yang didukung SK Kepala Dinas, SOP, Standar Minimal Pengaduan bahkan Kode Etik pengelola pengaduan. Hal ini untuk membantu admin penghubung yang biasanya dipegang tenaga kontrak atau staf.
4. Sosialisasi lebih masif lagi ke masyarakat karena Aplikasi LAPOR belum diketahui semua kalangan masyarakat.
5. Perlu adanya sosialisasi di tingkat masyarakat kecil yang belum paham menggunakan pengaduan online.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

b. Saran dan Masukan Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram

1. Sosialisasi belum ada
2. Saran sy petugas SKPD terkait lebih tanggap dan cepat menerima laporan dari layanan 112
3. Suaranya masih sering terputus-putus, tetapi layanannya sangat cepat, baik, sopan dan sigap

c. Saran dan Masukan Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID) Kota Mataram

1. Datanya lebih di update lagi
2. Ketepatan waktu dan akurasi data/informasi yang diperlukan untuk menjadi solusi
3. Semoga bisa memberikan informasi lebih update dan respon tanggapanya.
4. Semoga kedepannya Pemerintah kota Mataram dapat memberikan pelayanan yang baik serta nyaman kepada masyarakat dalam mengakses informasi publik serta data-data yang diberikan lebih akurat lagi. Terimakasih
5. Data-data yg diberikan bisa lebih lengkap
6. Kalau bisa cantumkan tempat searching beritanya, sehingga mudah dalam mencari berita yang dimaksud

d. Saran dan Masukan Layanan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Kota Mataram

1. Kim kota Mataram ditingkatkan lagi, terutama untuk kegiatan di kelurahan
2. Kim harusnya lebih dekat dengan masyarakat dari segi bahasa maupun dari segi konten

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

3. Lebih variatif kontennya selain berita tentang pemerintahan / diberbagai aspek.
4. Semoga KIM Kota Mataram selalu menyajikan berita seputar Mataram yang lebih up date lagi
5. Tingkatkan kompetensi anggota KIM dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman namun tidak meninggalkan kearifan lokal, lebih update, lebih bijak, aktual, terpercaya, anti hoax dan paling penting adalah tingkatkan kesejahteraan serta operasional anggota KIM
6. Komitmen pemerintah untuk mendukung kegiatan KIM lebih maksimal
7. Perlu sosialisasi yang lebih luas jangkauannya ditingkat pemerintah kota Mataram dan lebih diperjelas lagi di media sosial
8. Sebagai lembaga yang menangani masalah informasi terkini mohon kiranya terus meng up date informasi seputar kota mataram dan menyediakan ruangan khusus untuk dapat menikmati sajian up date terutama untuk mahasiswa

e. Saran dan Masukan Layanan Radio Suara Kota Mataram

1. Kalau bisa lagu-lagunya di update dan informasi berita untuk olahraga di tambah
2. Butuh penyiar agar program-program tetap jalan.
3. Lebih banyak edukasinya dan kalau bisa adanya ruang untuk pengetahuan anak anak
4. Ketepatan waktu siaran masih kurang walaupun kompeten dari para penyiar sudah bagus.
5. Fasilitas tolong di lengkapi dan kedepannya lebih baik lagi dengan adanya program tambahan kemungkinan
6. lebih inovatif dan terus selalu memberikan informasi yang edukatif dan informatif
7. Semoga ke depan radio Suara kota semakin memberikan informasi yang faktual

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

8. Jam operasional ditambah dan program siaran lebih banyak terutama terkait informasi Kota Mataram secara komprehensif dengan perbanyak interaktif untuk membangun Kota Mataram Harum

f. Saran-saran perbaikan Layanan Website Kota Mataram

1. Tampilan websitenya diperbagus lagi, memudahkan akses dan tidak ribet, agar semua masyarakat kota mataram dapat mengaksesnya lebih mudah dan merasa terbantu dalam memperoleh informasi
2. Semoga konten-kontennya lebih dibuat semenarik mungkin
3. Diharapkan dapat mengaksesnya lebih cepat, layanan diperbanyak dan makin banyak fitur lainya
4. Lengkapi juga info penting akses pengurusan SKPD satu pintu
5. Sudah sangat baik dan akses nya cepat, info yang kita butuhkan juga up to date, semoga ke depan nya akan ada inovasi baru untuk perkembangan website ini.
6. Tingkatkan lagi dan lebih respek terhadap kebutuhan masyarakat.
7. Perlu adanya panduan dalam membuka dan mengakses informasi agar masyarakat bisa memahami dalam membuka website Pemerintah Kota Mataram.

g. Saran dan Masukan Layanan Media Sosial Dinas Kominfo Kota Mataram

1. Sesekali tetap diadakan givewey
2. Lebih update lagi memberikan informasi dan konten video
3. Kontennya jangan kebanyakan yg seremonial, sesekali angkat profil pejabat di kehidpan sehari-hari atau buat podcast
4. Mungkin untuk format tampilan gambar/foto di medsos dapat langsung di sertai dengan headline yg informatif dan atraktif, agar dapat langsung diketahui maksud dari postingan tersebut, karena saat ini bagi beberapa

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

orang waktu untuk mengakses medsos lebih singkat dan cenderung jarang untuk membaca caption.

5. Bahasanya lebih easy going kaya akun akun Kementerian dan DJP, karena tidak semua paham mengenai singkatan dan bahasa birokratif
6. Info kurang terkini, dan penyampaian kurang informatif, Sedangkan mayoritas kita pengguna milenial
7. Agar nama akun resmi nya di pakai dengan nama resmi dan mudah di ingat dan rilis untuk beritanya agar diganti yang mudah dimengerti kalangan umum
8. Semoga Semakin Lebih Berkembang, dan Hadir di Lebih Banyak Platform seperti Yotube, Twitter, dan lain-lain
9. Informasi yang diberikan sudah baik Tapi jika di iringi dengan informasi yang cepat dan update serta pengambilan story di instagram mungkin lebih di perhatikan. Karena melihat media kreatif sekarang yang sudah sangat update Semangat berkarya untuk Mataram harum
10. Saya berharap informasi yang disajikan lebih luas lagi. Bukan sekedar kegiatan Walikota dan Wakil Walikota Mataram saja. Karena banyak lagi kegiatan-kegiatan yang dinaungi oleh Pemkot Mataram yang tidak terekspos oleh media. Seperti di tingkat terbawah itu saya rasa perlu menjadi atensi untuk bagian Medsos Pemkot Mataram. Contoh sederhana adalah kegiatan pembersihan, penataan taman dan penutupan TPS. Ini seharusnya menjadi atensi untuk diberitakan kepada masyarakat. Meskipun Walikota atau Wakil Walikota tidak hadir. Karena bagaimanapun juga, masyarakat perlu mengetahuinya agar menumbuhkan kepercayaan akan kinerja pemimpinnya. Sekali lagi, saran saya, tidak perlu menunggu kegiatan dihadiri oleh Kepala Daerah atau Sekda untuk diberitakan. Tapi, apapun itu selama dibawah naungan pemerintah dan sifatnya positif untuk masyarakat, saya berharap itu juga diberitakan.
11. Kalau bisa tidak hanya menampilkan kegiatan pak walikota, pak wakil walikota dan pak sekda, tetapi juga menginformasikan program yang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

telah dijalani atau sedang berjalan progresnya sampai mana serta bagaimana masyarakat bisa mengakses fasilitas publik yang ada

12. Jangan banyak iklan khusus untuk informasi saja, karena banyak aku. Instagram seperti inside lombok kebanyakan iklan
13. Mungkin bisa di tingkatkan lagi desain grafisnya

V.2. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari seluruh saran dan masukan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik melalui survei ini, telah dilaksanakan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga tercapai dan terpenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Sampai dengan dibuatnya laporan ini, ada beberapa upaya tindak lanjut yang telah dilakukan dan ada pula yang masih dalam rencana tindak lanjut. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala, baik kendala teknis maupun non teknis. Upaya tindak lanjut untuk masing-masing saran perbaikan disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 16. Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Pengaduan LAPORMATARAM

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Pengaduan LAPORMATARAM 1. Agar lebih di tingkatkan lagi pelayanan, kalau bisa aplikasi lapor di buatkan sepanduk biar lebih di kenal Masyarakat luas.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan pengaduan LAPOR! Di tingkat OPD, Kecamatan, Kelurahan dan puskesmas, sesuai dengan isi Surat Edaran Nomor: 067/498/ Diskominfo/IX/2021 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik LAPOR! Kota Mataram yaitu menyediakan sarana dan prasarana pengaduan (meja layanan dan spanduk/poster)	Triwulan IV Tahun 2021 s/d Triwulan I Tahun 2022	Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik

2. Monitoring Evaluasi admin Koordinator terhadap admin penghubung dalam hal kualitas jawaban yang diberikan harus lebih substantif dan tidak normatif.	Kompetensi Pelaksana	Memberikan Bimtek dan Asistensi kepada Pejabat Penghubung OPD, Camat, Lurah dan Puskesmas terkait pengelolaan pengaduan pada system LAPOR! Dan evaluasi secara berkala oleh Admin terhadap tindaklanjut perangkat daerah	Triwulan I – IV Tahun 2021	
3. Untuk membantu proses tindak lanjut di OPD yang cepat. Baiknya dibentuk pengelolaan pengaduan ditingkat OPD yang didukung SK Kepala Dinas, SOP, Standar Minimal Pengaduan bahkan Kode Etik pengelola pengaduan. Hal ini untuk membantu admin penghubung yang biasanya dipegang tenaga kontrak atau staf.	Prosedur	Membuat Surat Edaran Nomor: 067/498/ Diskominfo/IX/2021 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik LAPOR! Kota Mataram	Triwulan III Tahun 2021 s/d Triwulan I tahun 2022	
4. Sosialisasi lebih masif lagi ke masyarakat karena Aplikasi LAPOR belum diketahui semua kalangan masyarakat.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media dan kegiatan seperti, kegiatan outdoor, media konvesional (brosur, spanduk, poster, dan stiker) dan media kontenporer (medsos)	Triwulan I-IV Tahun 2021 dan Tahun 2022	
5. Perlu adanya sosialisasi di tingkat masyarakat kecil yang belum paham menggunakan pengaduan online	Produk Spesifikasi Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat melalui Kecamatan dan Kelurahan	Triwulan II Tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 17. Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Pengaduan NPD 112

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Pengaduan NPD 112				Kepala Seksi Layanan Informasi Publik
1. Sosialisasi belum ada	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan Sosialisasi layanan pengaduan NPD 112 tentang tata cara penggunaan panggilan darurat kepada masyarakat	Triwulan II Tahun 2022	
2. Saran sy petugas SKPD terkait lebih tanggap dan cepat menerima laporan dari layanan 112	Kompetensi Pelaksana	Rapat koordinasi untuk memperkuat Tim NPD 112 yaitu Operator dan Dispatcher dalam tindak lanjut pengaduan	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
3. Suaranya masih sering terputus-putus, tetapi layanannya sangat cepat, baik, sopan dan sigap	Produk Spesifikasi Pelayanan	Pengadaan pendukung sarana layanan NPD 112 Kota Mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan KIM Kota Mataram

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan KIM Kota Mataram				Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik
1. Kim kota Mataram ditingkatkan lagi, terutama untuk kegiatan di kelurahan	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi KIM di Kelurahan melalui BImtek	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
2. Kim harusnya lebih dekat dengan masyarakat dari segi bahasa maupun dari segi konten	Produk Spesifikasi Pelayanan	Sosialisasi KIM dalam rangka menyampaikan informasi, tugas dan fungsi KIM kepada warga Kota Mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
3. Lebih variatif kontennya selain berita tentang pemerintahan / diberbagai aspek.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan Bimtek Jurnalistik bagi anggota KIM Kota Mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

4.	Semoga KIM Kota Mataram selalu menyajikan berita seputar Mataram yang lebih up date lagi	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan rapat koordinasi secara berkala untuk evaluasi penyajian Informasi.	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
5.	Tingkatkan kompetensi anggota KIM dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman namun tidak meninggalkan kearifan lokal, lebih update, lebih bijak, aktual, terpercaya, anti hoax dan paling penting adalah tingkatkan kesejahteraan serta operasional anggota KIM	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kapasitas SDM melalui bimtek jurnalistik untuk menghasilkan kualitas informasi yang disajikan di Media dan alokasi anggaran untuk mendukung program KIM dan insentif anggota KIM.	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
6.	Komitmen pemerintah untuk mendukung kegiatan KIM lebih maksimal	Produk Spesifikasi Pelayanan	Rapat koordinasi level pimpinan OPD dalam rangka mendukung program dan kegiatan KIM Kota Mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
7.	Perlu sosialisasi yang lebih luas jangkauannya ditingkat pemerintah kota Mataram dan lebih diperjelas lagi di media social	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan Bimtek Pembuatan konten bagi anggota KIM Kota Mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
8.	Selalu sajikan informasi yang terkini, akurat, terpercaya, tidak hoax dan KIM Diskominfo sangat pantas dan tepat sebagai corong pemerintah	Produk Spesifikasi Pelayanan	Memperkuat dan memperluas anggota Tim KIM Kota Mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 19. Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID) Kota Mataram

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID) Kota Mataram				Kepala Seksi Layanan Informasi Publik
1. Datanya lebih di update lagi	Produk Spesifikasi Pelayanan	PID Utama melakukan evaluasi secara berkala pada PPID Pembantu/ OPD untuk update data pada system aplikasi PPID	Triwulan I s/d IV tahun 2022	
2. Ketepatan waktu dan akurasi data/informasi yang diperlukan untuk menjadi solusi	Waktu	Evaluasi Tim PPID untuk memberikan layanan sesuai SOP waktu dan akurasi datanya	Triwulan I s/d IV tahun 2022	
3. Semoga bisa memberikan informasi lebih update dan respon tanggapanya.	Produk Spesifikasi Pelayanan	PPID Utama melakukan evaluasi secara berkala pada PPID Pembantu/ OPD untuk update data pada system aplikasi PPID dan respon terhadap permintaan informasi	Triwulan I s/d IV tahun 2022	
4. Semoga kedepannya Pemerintah kota Mataram dapat memberikan pelayanan yang baik serta nyaman kepada masyarakat dalam mengakses informasi publik serta data-data yang diberikan lebih akurat lagi. Terimakasih	Produk Spesifikasi Pelayanan	Memperkuat Sinergi PPID Utama dan PPID Pembantu untuk menyajikan informasi yang akurat dan update	Triwulan I s/d IV tahun 2022	
5. Data-data yg diberikan bisa lebih lengkap	Produk Spesifikasi Pelayanan	Asisten operator PPID Pembantu untuk menyajikan informasi tingkat OPD sesuai dengan informasi yang diamanatkan UU Keterbukaan Informasi Publik	Triwulan I s/d IV tahun 2022	
6. Kalau bisa cantumkan tempat searching beritanya, sehingga mudah dalam mencari berita yang dimaksud	Produk Spesifikasi Pelayanan	Koordinasi ke bidang e-government untuk upgrade system aplikasi PPID agar lebih user friendly	Triwulan I s/d IV tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 20. Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Radio Suara Kota Mataram

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Radio Suara Kota Mataram				Kepala Seksi Komunikasi Informasi Publik
1. Kalau bisa lagu-lagunya di update dan informasi berita untuk olahraga di tambah	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menambah acara siaran untuk hiburan, berita dan olahraga	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
2. Butuh penyiar agar program-program tetap jalan.	Kompetensi Pelaksana	Pemetaan dan pembagian tugas terhadap program siar dan pelaksana/ penyiar	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
3. Lebih banyak edukasinya dan kalau bisa adanya ruang untuk pengetahuan anak anak	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menata kembali sarana dan prasarana ruangan Radio Suara Kota	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
4. Ketepatan waktu siaran masih kurang walaupun kompeten dari para penyiar sudah bagus.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Adanya SOP siaran Radio Suara Kota	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
5. Fasilitas tolong di lengkapi dan kedepannya lebih baik lagi dengan adanya program tambahan kemungkinan	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menata kembali Program siaran dan sarana/ prasarana	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
6. Lebih inovatif dan terus selalu memberikan informasi yang edukatif dan informatif	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kapasitas SDM pengelola dan penyiar seperti Bimtek Jurnalisme	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
7. Semoga ke depan radio Suara kota semakin memberikan informasi yang faktual	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan sosialisasi terkait program siaran melalui Media Sosial resmi	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
8. Jam operasional ditambah dan program siaran lebih banyak terutama terkait informasi Kota Mataram secara komprehensif dengan perbanyak interaktif untuk membangun Kota Mataram Harum	Waktu	Memperbanyak acara program siaran talkshow dan interaktif langsung maupun Streaming melalui Media resmi.	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 21. Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Website Kota Mataram

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Website Kota Mataram				Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik
1. Tampilan websitenya diperbagus lagi, memudahan akses dan tidak ribet, agar semua masyarakat kota mataram dapat mengaksesnya lebih mudah dan merasa terbantu dalam memperoleh informasi	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mereview kembali menu dan konten pada website kota mataram untuk perbaikan	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
2. Semoga konten-kontennya lebih dibuat semenarik mungkin.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Dibentuknya tim verifikasi dalam pengelolaan konten website kota mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
3. Diharapkan dapat mengaksesnya lebih cepat, layanan diperbanyak dan makin banyak fitur lainya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mereview informasi yang disajikan pada website kota mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
4. Lengkapi juga info penting akses pengurusan SKPD satu pintu	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menambah data terkait Link-Link Website SKPD	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
5. Sudah sangat baik dan akses nya cepat, info yang kita butuhkan juga up to date, semoga ke depan nya akan ada inovasi baru untuk perkembangan website ini.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Perencanaan update data secara berkala	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
6. Tingkatkan lagi dan lebih respek terhadap kebutuhan masyarakat.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Perencanaan update data secara berkala	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
7. Perlu adanya panduan dalam membuka dan mengakses informasi agar masyarakat bisa memahami dalam membuka website Pemerintah Kota Mataram.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menyusun panduan akses website Kota Mataram	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Tabel 22. Rencana Tindak Lanjut berdasarkan Saran/masukan Responden pada Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Media Sosial Diskominfo Kota Mataram				Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik
1. Sesekali tetap diadakan givewey	Produk Spesifikasi Pelayanan	Alokasi anggaran untuk Souvenir	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
2. Lebih update lagi memberikan informasi dan konten video	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengupdate data informasi dan video secara berkala	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
3. Kontennya jangan kebanyakan yg seremonial, sesekali angkat profil pejabat di kehidupan sehari-hari atau buat podcast	Produk Spesifikasi Pelayanan	Perencanaan untuk membuat podcast	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
4. Mungkin untuk format tampilan gambar/foto di medsos dapat langsung di sertai dengan headline yg informatif dan atraktif, agar dapat langsung diketahui maksud dari postingan tersebut, karena saat ini bagi beberapa orang waktu untuk mengakses medsos lebih singkat dan cenderung jarang untuk membaca caption.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Membuat jadwal publikasi informasi melalui media social dengan berbagai jenis format konten dengan mengikuti perkembangan terkini.	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
5. Bahasanya lebih easy going kaya akun akun Kementerian dan DJP, karena tidak semua paham mengenai singkatan dan bahasa birokratif.	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kapasitas SDM pengelola media komunikasi.	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
6. Info kurang terkini, dan penyampaian kurang informatif, Sedangkan mayoritas kita pengguna milenial	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kapasitas SDM pengelola media komunikasi.	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

7. Agar nama akun resmi nya di pakai dengan nama resmi dan mudah di ingat dan rilis untuk beritanya agar diganti yang mudah dimengerti kalangan umum	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mereview dan koordinasi pihak-pihak terkait	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
8. Semoga Semakin Lebih Berkembang, dan Hadir di Lebih Banyak Platform seperti Yotube, Twitter, dan lain-lain	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mereview secara berkala Platform media komunikasi	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
9. Informasi yang diberikan sudah baik Tapi jika di iringi dengan informasi yang cepat dan update serta pengambilan story di instagram mungkin lebih di perhatikan. Karena melihat media kreatif sekarang yang sudah sangat update Semangat berkarya untuk Mataram harum	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mereview secara berkala Informasi yang dipublikasi melalui media komunikasi yang ada	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
10. Saya berharap informasi yang disajikan lebih luas lagi. Bukan sekedar kegiatan Walikota dan Wakil Walikota Mataram saja. Karena banyak lagi kegiatan-kegiatan yang dinaungi oleh Pemkot Mataram yang tidak terekspos oleh media. Seperti di tingkat terbawah itu saya rasa perlu menjadi atensi untuk bagian Medsos Pemkot Mataram. Contoh sederhana adalah kegiatan pembersihan, penataan taman dan penutupan TPS. Ini seharusnya menjadi atensi untuk diberitakan kepada masyarakat. Meskipun Walikota atau Wakil Walikota tidak hadir. Karena bagaimanapun	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mereview secara berkala Informasi yang dipublikasi melalui media komunikasi yang ada	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

juga, masyarakat perlu mengetahuinya agar menumbuhkan kepercayaan akan kinerja pemimpinnya. Sekali lagi, saran saya, tidak perlu menunggu kegiatan dihadiri oleh Kepala Daerah atau Sekda untuk diberitakan. Tapi, apapun itu selama dibawah naungan pemerintah dan sifatnya positif untuk masyarakat, saya berharap itu juga diberitakan.				
11. Kalau bisa tidak hanya menampilkan kegiatan pak walikota, pak wakil walikota dan pak sekda, tetapi juga menginformasikan program yang telah dijalani atau sedang berjalan progresnya sampai mana serta bagaimana masyarakat bisa mengakses fasilitas publik yang ada	Produk Spesifikasi Pelayanan	Koordinasi dan kolaborasi antar SKPD terkait publikasi program kegiatan layanan publik	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	
12. Jangan banyak iklan khusus untuk informasi saja, karena banyak aku. Instagram seperti inside lombok kebanyakan iklan Mungkin bisa di tingkatkan lagi desain grafisnya	Kompetensi pelaksana	Meningkatkan kapasitas SDM Tim kreator Desain Grafis melalui Bimtek	Triwulan I s/d IV Tahun 2022	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

BAB VI

Penutup

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

VI.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Semester I Tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik sebanyak 210 orang;
2. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik adalah mayoritas laki-laki (56,89%) dan berumur antara 21 s.d 50 tahun, dengan latar belakang pendidikan Sarjana sebesar (46,11%) dan berprofesi pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa (25,75%) adapun sisanya adalah pekerja wiraswasta (22,75%);
3. Peningkatan Nilai Indeks Pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Semester I Tahun 2021 setelah dikonversi mendapatkan nilai Pada Survei Kepuasan Masyarakat, dengan persentase IKM rata-rata sebesar 86,05 % naik 7,66 % dari tahun sebelumnya Tahun 2020 sebesar 78,39%. Adapun mutu Pelayanan termasuk dalam kategori B yang artinya hasil kinerja unit pelayanan adalah BAIK.

VI.2. Saran

Dengan demikian, jelas bahwa karakteristik responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan adalah beragam. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan publik bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Tahun 2020, disarankan sebagai berikut:

1. Mengadakan Sosialisasi semua layanan bidang informasi dan komunikasi publik yang mencakup semua lapisan masyarakat Kota Mataram.
2. Rapat koordinasi antar bidang dan Perangkat Daerah se-Kota Mataram terkait semua layanan bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

3. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang handal dalam pengelolaan pada semua layanan bidang Informasi dan Komunikasi Publik dengan mengikutsertakan Bimbingan Teknis terkait layanan tersebut.
4. Update data dan informasi secara berkala pada semua layanan bidang informasi dan komunikasi publik untuk menyajikan informasi yang up to date/terkini kepada masyarakat.
5. Mereview kembali konten dan informasi yang disajikan pada semua layanan bidang infomasi dan komunikasi publik.
6. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan diperbaharui secara terus menerus seperti upgrade website layanan informasi agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat
7. Menyediakan ruang layanan yang representatif.
8. Memaksimalkan peran media sosial resmi milik Pemerintah untuk desiminasi dan sosialisasi secara online untuk semua layanan bidang informasi dan komunikasi publik.
9. Perencanaan Penambahan alat pemancar dan perangkat siar tahun 2022
10. Rapat rutin bersama tim semua layanan untuk evaluasi kinerja tim
11. Peningkatan secara terus-menerus pada semua layanan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan sesuai Standar Operational Prosedur layanan yang ada.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit penyelenggara layanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE dan Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS