

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN KEDIRI

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tak terhingga, yang senantiasa melimpah dalam setiap usaha dan ikhtiar kami, kami telah berhasil menyelesaikan penyusunan dokumen penting ini, yaitu Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025. Keberhasilan penyelesaian laporan ini, yang mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, analisis, hingga pelaporan, merupakan manifestasi nyata dari komitmen, dedikasi, serta tanggung jawab institusi kami sebagai entitas penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Kediri.

Laporan ini bukan sekadar luaran administratif, melainkan sebuah instrumen akuntabilitas yang bernilai strategis. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan implementasi tegas dan non-negosiabel dari amanat regulasi nasional, khususnya Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut secara eksplisit menggarisbawahi kewajiban bagi setiap institusi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara terukur dan periodik. Kewajiban ini diemban dengan dua tujuan fundamental: pertama, sebagai upaya terstruktur untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap kualitas seluruh spektrum pelayanan yang kami berikan; dan kedua, untuk secara proaktif membangun mekanisme yang efektif dalam mengakomodasi dan menginternalisasi masukan, harapan, serta kebutuhan riil dari masyarakat luas, yang merupakan penerima manfaat dan pengguna layanan utama kami.

Kami menyadari betul bahwa inti sari dari kepuasan publik tidak terletak pada asumsi internal kami, melainkan pada kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan nilai. Secara konseptual dan empiris, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai matra kesesuaian (*gap analysis*) antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) oleh masyarakat dengan standar atau ekspektasi pelayanan yang mereka harapkan (*customer expectation*). Jika terjadi kesenjangan yang signifikan dan bersifat negatif di antara kedua matra ini, maka kepuasan tidak akan pernah tercapai secara optimal. Berangkat dari kesadaran tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat ini didesain secara spesifik dan metodologis sebagai instrumen vital untuk secara presisi mengukur besaran kesenjangan tersebut. Lebih dari itu, survei ini berfungsi sebagai

jembatan informasi yang fundamental untuk memahami dan memetakan kebutuhan pelayanan yang sesungguhnya dari seluruh elemen masyarakat di Kabupaten Kediri. Melalui pengolahan data dan analisis yang komprehensif, kami berharap dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai perspektif, penilaian objektif, serta preferensi masyarakat terhadap setiap elemen dan unsur pelayanan yang kami sediakan.

Kami juga harus mengakui dengan kerendahan hati bahwa proses yang kami jalani, mulai dari metodologi pengumpulan data, interpretasi, hingga proses penyusunan laporan ini, masih jauh dari capaian kesempurnaan dan tidak luput dari berbagai keterbatasan yang melekat. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka, kami sangat mengharapkan adanya saran, masukan, serta kritik yang konstruktif, terperinci, dan berlandaskan pada semangat perbaikan dari berbagai pihak, baik dari pengguna layanan, akademisi, rekan sejawat di pemerintahan, maupun pemerhati pelayanan publik. Kami meyakini bahwa setiap masukan berharga tersebut akan menjadi katalisator esensial yang memicu dan mendorong upaya perbaikan kinerja kami di masa yang akan datang.

Besar harapan kami agar temuan, data, dan hasil analisis yang termuat secara utuh dalam laporan survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi komprehensif yang bersifat transformatif. Hasil ini wajib digunakan untuk mereorientasi dan memperbaiki kinerja pelayanan, dengan fokus utama pada pembenahan yang diprioritaskan pada unsur-unsur pelayanan yang masih dinilai kurang memuaskan atau yang memiliki potensi terbesar untuk ditingkatkan lebih tinggi lagi. Pada puncaknya, seluruh upaya ini secara kolektif diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang signifikan dalam kerangka peningkatan kinerja pelayanan publik secara menyeluruh di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri. Target akhirnya adalah terwujudnya visi pelayanan prima yang secara konsisten berorientasi dan berfokus pada tercapainya tingkat kepuasan masyarakat yang optimal.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini kami susun dan persembahkan. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi nyata, bermanfaat sebagai panduan strategis, dan menjadi instrumen yang efektif bagi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam upaya berkelanjutan dan tanpa henti untuk meningkatkan mutu, profesionalisme, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Kediri, 15 Oktober 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN KEDIRI



Dr.NUR MIFTAHUL FUAD, M.Pd

Pembina Tingkat I

NIP. 19811203 200604 1 014

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum 4

C. Tujuan 6

D. Sasaran 7

E. Prinsip 9

F. Ruang Lingkup 11

G. Unsur SKM dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 12

H. Manfaat 15

I. Pengertian Umum 16

BAB II METODE SURVEI 19

A. Periode Survei 19

B. Metode Penelitian 21

BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI 27

A. Pelaksanaan 27

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat 29

C. Penyusunan Laporan 31

BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 33

A. Persiapan Survei 33

B. Penyiapan Bahan Survei 36

C. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data 39

BAB V LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA 48

A. Pengelolaan Data 48

B. Pengolaahan Data Survei 49

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks 50

BAB VI PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 54

BAB VII ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT 56

BAB VIII PENUTUP 76

LAMPIRAN

Lampiran I Sampel Morgan dan Krejcie

Lampiran II Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Lampiran III Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Lampiran IV Mutu Pelayanan pada Publikasi IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

Lampiran V Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Era reformasi birokrasi dan otonomi daerah telah membawa paradigma baru dalam tata kelola pemerintahan, di mana orientasi utama penyelenggaraan negara telah bergeser dari sekadar regulasi menjadi pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (citizen-centric service). Dalam dinamika yang semakin kompleks dan modern ini, tuntutan publik terhadap terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu prima, efektif, dan efisien telah menjadi sebuah imperatif etis dan hukum yang tidak dapat dihindari oleh setiap institusi pemerintah.

Pemerintah daerah, sebagai ujung tombak pelayanan, mengemban kewajiban konstitusional dan moral untuk secara penuh memastikan terpenuhinya segala kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat pengguna layanan selaku warga negara. Komitmen ini tidak hanya bersifat internal, tetapi memiliki landasan hukum yang kuat yang menjadi raison d'être (alasan keberadaan) setiap unit pelayanan. Landasan hukum utama tersebut tertuang secara jelas dan tegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mewajibkan setiap institusi penyelenggara untuk melakukan penilaian kinerja secara berkala. Ketentuan ini kemudian diperkuat oleh peraturan pelaksanaannya, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang memberikan kerangka teknis dan administrasi yang diperlukan.

Untuk menerjemahkan amanat regulatif tersebut ke dalam langkah-langkah teknis operasional yang terstandar, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menerbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan, melainkan sebagai metodologi komprehensif yang secara sistematis memberikan kerangka kerja baku bagi setiap penyelenggara pelayanan.

Panduan ini menekankan pentingnya untuk secara aktif melibatkan masyarakat dalam proses penilaian kinerja. Keterlibatan ini krusial dan strategis karena ia menjadi fondasi utama (primary input) untuk perencanaan, perbaikan, dan peningkatan kualitas pelayanan yang sifatnya berkelanjutan (sustainable quality improvement). Penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diukur secara standar berdasarkan 9 (sembilan) unsur pokok yang telah ditetapkan secara nasional. Unsur-unsur ini dirancang untuk mencakup seluruh dimensi pelayanan, mulai dari aspek fundamental (prosedur, persyaratan, dan standar pelayanan), aspek teknis (ketersediaan sarana dan prasarana penunjang), aspek sumber daya manusia (kompetensi dan perilaku petugas), hingga aspek akuntabilitas (mekanisme pengelolaan konsultasi dan pengaduan).

Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 secara eksplisit menegaskan pentingnya evaluasi kinerja berbasis fakta (fact-based evaluation). Setiap badan publik memiliki kewajiban moral, etis, dan hukum untuk membuka akses pelayanan publik seluas dan semaksimal mungkin, menjadikan kinerja mereka transparan terhadap mata publik. Tujuan fundamentalnya adalah agar fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat dapat benar-benar dirasakan manfaatnya secara nyata dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kewajiban ini sangat sejalan dengan amanat konstitusional yang mewajibkan penyelenggara untuk mengikutsertakan masyarakat dalam setiap aspek penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelibatan masyarakat dalam proses survei ini adalah upaya fundamental dalam membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berprinsip pada keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Lebih dari sekadar pemenuhan regulasi, pelibatan masyarakat ini menjadi sangat relevan dalam konteks pembangunan berkelanjutan, karena ia memastikan bahwa kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang diambil oleh pemerintah daerah tidak lagi berbasis asumsi, tetapi menjadi lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kebutuhan riil publik (public-need driven).

Dalam kerangka untuk mengukur secara presisi dan objektif sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri sebagai salah satu unit penyedia layanan publik vital yang berfokus pada

informasi, komunikasi, dan teknologi di wilayah Kediri, maka dipandang perlu dan wajib untuk menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan SKM ini bertujuan spesifik untuk:

1. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala dan terukur yang dapat dijadikan tolok ukur nasional terhadap kinerja pelayanan Dinas Kominfo.
2. Mengidentifikasi secara detail dan terperinci unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi (kekuatan) dan unsur-unsur yang memiliki nilai terendah (kelemahan) berdasarkan persepsi pengguna layanan.
3. Menyusun rekomendasi perbaikan dan inovasi kebijakan pelayanan yang berbasis bukti (evidence-based policy) sebagai masukan strategis bagi Pimpinan Daerah.

Dengan berpedoman ketat pada metodologi yang ditetapkan dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, pengukuran atas tingkat kepuasan masyarakat telah dilakukan. Hasil SKM ini merangkum data dan informasi terperinci mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Melalui elaborasi metode pengukuran yang memadukan pendekatan kuantitatif atas persepsi masyarakat, kami berupaya mendapatkan kualitas data yang akurat, valid, andal, dan komprehensif.

Selaras dengan tuntutan perkembangan zaman yang didorong oleh revolusi industri 4.0, para penyelenggara pelayanan publik didorong secara aktif untuk mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan sistem informasi dan teknologi. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan mampu menciptakan iklim good governance dan clean governance melalui peningkatan efisiensi proses birokrasi.

Dalam konteks ini, implementasi E-government—yakni penyediaan pelayanan publik yang berbasis jaringan internet dan teknologi—menjadi sangat relevan. E-government diharapkan dapat menjembatani dan mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyelenggara dengan masyarakat sebagai pengguna atau konsumen pelayanan publik (Hadi Saputro, 2021), menciptakan pelayanan yang paperless dan borderless. Sebagai instansi yang memiliki fungsi strategis dalam pengelolaan informasi, komunikasi publik, dan infrastruktur TIK, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

memiliki peran sentral dan wajib turut serta aktif dalam mewujudkan ekosistem e-government ini.

Pada akhirnya, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini akan dijadikan sebagai bahan evaluasi utama dan masukan krusial bagi seluruh jajaran penyelenggara layanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika. Data ini akan memandu kami untuk terus-menerus melakukan perbaikan dan inovasi secara berkelanjutan, dengan tujuan akhir tercapainya kualitas Pelayanan Prima (Service Excellence) secepat mungkin. Dengan tercapainya standar pelayanan prima ini, kami meyakini bahwa harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi secara maksimal, sekaligus menegaskan kembali fungsi pemerintah sebagai abdi masyarakat yang akuntabel dan bertanggung jawab.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh unit penyelenggara pelayanan publik di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat dan berjenjang. Kewajiban untuk mengukur kinerja pelayanan publik ini merupakan implementasi dari prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan berorientasi pada masyarakat (citizen-centric).

Dasar hukum utama yang menjadi fondasi pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

   Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ini adalah payung hukum tertinggi yang secara eksplisit mewajibkan adanya evaluasi kinerja pelayanan publik.

   - Amanat Utama: Undang-Undang ini mengatur hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara pelayanan publik.
   - Pasal 38: Secara spesifik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. SKM merupakan salah satu bentuk utama dari penilaian kinerja tersebut.

- Prinsip Pelibatan Masyarakat: UU ini mengamanatkan penyelenggara untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam proses evaluasi dan penentuan kebijakan pelayanan.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

   Peraturan Pemerintah (PP) ini berfungsi sebagai aturan pelaksana yang merinci ketentuan dalam Undang-Undang.

   - Penguatan Kewajiban Evaluasi: PP ini menegaskan kembali dan memberikan detail lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik yang wajib dilakukan secara periodik, yang mana SKM termasuk di dalamnya.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

   Regulasi ini merupakan pedoman teknis operasional yang paling detail dan menjadi acuan utama dalam pelaksanaan SKM di seluruh instansi.

   - Fungsi Kunci: Permen PANRB ini memberikan kerangka kerja yang sistematis dan terstandar, mencakup metodologi, alat ukur, dan proses analisis yang harus digunakan.
   - Standarisasi Unsur: Pedoman ini menetapkan secara pasti 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur dalam SKM. Kesembilan unsur ini mencakup:
     1. Persyaratan
     2. Prosedur
     3. Waktu Pelayanan
     4. Biaya/Tarif
     5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
     6. Kompetensi Pelaksana
     7. Perilaku Pelaksana
     8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

9. Sarana dan Prasarana

- Standarisasi Indeks: Permen ini juga mengatur rumus perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang harus digunakan, sehingga hasil survei di seluruh Indonesia dapat dibandingkan (terstandardisasi).
- Kewajiban Pelaporan: Secara eksplisit menegaskan kewajiban unit penyelenggara untuk menyusun dan mempublikasikan hasil SKM kepada masyarakat.

C. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri pada tahun 2025 dirumuskan berdasarkan tujuan-tujuan strategis yang saling berkaitan, yang tidak hanya bersifat kepatuhan regulasi tetapi juga berorientasi pada peningkatan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik:

1. Pemenuhan Mandat Regulasi dan Kepatuhan Hukum:

   Tujuan utama yang mendasari pelaksanaan SKM ini adalah untuk menjalankan secara konsekuen dan bertanggung jawab terhadap mandat yang secara tegas termaktub di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik. Peraturan ini mewajibkan setiap unit penyelenggara pelayanan untuk melaksanakan pengukuran kepuasan publik secara berkala, minimal satu kali dalam setahun. Dengan melaksanakan survei ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri menunjukkan ketaatan institusional terhadap standar tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

2. Evaluasi Komprehensif Mutu dan Kualitas Pelayanan:

   Survei ini bertujuan untuk secara detail mengetahui, mengukur, dan memperoleh feedback (umpan balik) yang jujur serta objektif mengenai mutu dan kualitas kinerja pelayanan informasi dan komunikasi publik yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri. Hasil pengukuran ini akan menjadi cerminan sejauh mana layanan yang disajikan telah memenuhi, atau bahkan

melampaui, harapan masyarakat. Feedback ini esensial sebagai basis data empiris untuk mengidentifikasi kekuatan, serta kelemahan (unsur-unsur yang masih harus ditingkatkan) dalam setiap aspek pelayanan yang kami kelola.

3. Mendorong Partisipasi Aktif dan Akuntabilitas Publik:

   Pelaksanaan SKM ini secara aktif bertujuan untuk mendorong dan memfasilitasi keaktifan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Melalui instrumen survei yang terstruktur, masyarakat diberikan kesempatan dan ruang yang adil untuk secara langsung menilai penyelenggaraan layanan informasi dan komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Partisipasi ini tidak hanya memperkuat transparansi, tetapi juga menumbuhkan rasa kepemilikan masyarakat terhadap kualitas layanan, sehingga tercipta mekanisme akuntabilitas yang lebih kuat antara pemerintah dan publik.

4. Perolehan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai Tolok Ukur Kinerja:

   Tujuan yang spesifik dan terukur dari kegiatan ini adalah untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang aktual terhadap layanan informasi dan komunikasi publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri pada tahun 2025. Nilai IKM ini akan menjadi indikator kuantitatif utama yang berfungsi sebagai tolok ukur kinerja pelayanan. Perolehan IKM ini merupakan tindak lanjut langsung dan kewajiban pelaporan dari Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM yang didapatkan ini akan menjadi acuan strategis dalam perencanaan, alokasi sumber daya, dan penentuan prioritas perbaikan kinerja untuk tahun-tahun berikutnya, menuju terwujudnya pelayanan prima.

D. Sasaran

Penyusunan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dirancang dengan serangkaian sasaran yang bersifat strategis dan saling mendukung. Sasaran-sasaran ini tidak hanya fokus pada pengukuran, tetapi juga pada aspek perubahan perilaku dan peningkatan budaya organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Meningkatkan Partisipasi Publik dalam Evaluasi Kinerja

Sasaran utama SKM adalah mendorong partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan untuk berperan serta dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Dengan menyediakan mekanisme formal dan terstruktur, masyarakat diberikan suara dan kesempatan untuk memberikan penilaian objektif terhadap pengalaman mereka. Hal ini penting untuk mempromosikan demokrasi pelayanan dan memastikan bahwa evaluasi kinerja didasarkan pada perspektif langsung dari pihak yang merasakan layanan. Partisipasi ini secara efektif mengubah masyarakat dari sekadar penerima menjadi mitra evaluasi.

2. Mendorong Peningkatan Mutu Pelayanan Publik

   Penyusunan hasil SKM bertujuan untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disajikan. Dengan adanya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terperinci, unit pelayanan dapat mengidentifikasi secara spesifik unsur-unsur (seperti prosedur, waktu layanan, atau keramahan petugas) yang dinilai rendah oleh publik. Data ini menjadi pemicu (trigger) yang memaksa unit layanan untuk melakukan koreksi, reformasi, dan investasi sumber daya pada aspek yang paling membutuhkan perbaikan, sehingga terjadi peningkatan mutu yang terarah dan terukur.

3. Mendorong Inovasi dalam Pelayanan

   Sasaran berikutnya adalah mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hasil survei sering kali menyoroti inefisiensi atau kendala yang dihadapi masyarakat. Penyelenggara didorong untuk menggunakan data tersebut sebagai dasar untuk menciptakan solusi-solusi baru, baik melalui pemanfaatan teknologi (e-government), penyederhanaan birokrasi, maupun penemuan metode penyampaian layanan yang lebih efisien dan modern. Inovasi ini adalah kunci untuk mencapai standar pelayanan prima yang kompetitif.

4. Pengukuran Tren Tingkat Kepuasan Masyarakat

   Sasaran paling fundamental adalah mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan. SKM berfungsi

sebagai termometer periodik untuk memotret sentimen publik. Pengukuran ini tidak hanya menghasilkan nilai sesaat (IKM) tetapi juga, melalui pelaksanaan yang berulang, memungkinkan institusi untuk membandingkan hasil dari waktu ke waktu. Dengan demikian, dapat diukur apakah upaya perbaikan dan inovasi yang telah dilakukan berhasil atau tidak, serta dapat memprediksi dan merespons perubahan ekspektasi masyarakat secara lebih proaktif.

E. Prinsip

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur dan dilaksanakan dengan berpegang teguh pada serangkaian prinsip dasar yang memastikan integritas, validitas data, dan kebermanfaatan hasil survei bagi semua pihak. Prinsip-prinsip ini menjadi pilar utama dalam membangun sistem pelayanan publik yang terbuka, adil, dan bertanggung jawab:

1. Transparansi (Keterbukaan)

   Prinsip Transparansi menuntut bahwa seluruh proses, mulai dari metodologi survei hingga hasilnya, harus dapat dilihat dan dipantau. Secara spesifik, hasil akhir dari Survei Kepuasan Masyarakat, termasuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan rincian evaluasi per unsur layanan, wajib dipublikasikan dan dibuat mudah diakses oleh seluruh masyarakat luas. Keterbukaan ini penting untuk membangun kepercayaan publik dan memungkinkan masyarakat membandingkan kinerja layanan dari waktu ke waktu.

2. Partisipatif (Keterlibatan Publik)

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip Partisipatif, yaitu dengan menggalang dan melibatkan peran serta aktif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Keterlibatan ini tidak hanya terbatas pada pengisian kuesioner, tetapi juga melibatkan pihak-pihak terkait lainnya dalam proses perumusan atau interpretasi hasil untuk mendapatkan gambaran yang paling jujur dan faktual mengenai mutu layanan. Partisipasi publik adalah kunci untuk menghasilkan data survei yang representatif dan valid secara sosial.

3. Akuntabel (Dapat Dipertanggungjawabkan)

   Prinsip Akuntabel menegaskan bahwa setiap aspek yang diatur dalam proses SKM, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga laporan akhir, harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar, etis, dan konsisten. Pertanggungjawaban ini ditujukan kepada pihak berkepentingan (stakeholders), baik internal maupun eksternal, dan harus didasarkan pada kaidah metodologi ilmiah serta etika umum yang berlaku. Hasil SKM harus menjadi cermin yang dapat dipercaya mengenai kinerja pelayanan.

4. Berkesinambungan (Siklus Perbaikan)

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan secara Berkesinambungan atau secara berkala dan berkelanjutan. Prinsip ini memastikan bahwa SKM bukan merupakan kegiatan sekali jadi, melainkan bagian dari siklus perbaikan kinerja yang tiada henti. Pengukuran yang dilakukan secara periodik memungkinkan penyelenggara layanan untuk secara konsisten memantau perkembangan peningkatan kualitas pelayanan, mengukur efektivitas intervensi kebijakan, dan secara proaktif mengantisipasi perubahan ekspektasi dari pengguna layanan.

5. Keadilan (Non-Diskriminasi)

   Prinsip Keadilan menuntut bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau dan merepresentasikan semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, latar belakang budaya, agama, golongan politik, atau lokasi geografis. Lebih lanjut, prinsip ini juga menekankan inklusivitas, memastikan bahwa survei juga dapat mengakomodasi perbedaan kapasitas fisik dan mental (penyandang disabilitas) agar hasil survei benar-benar mencerminkan seluruh spektrum pengguna layanan publik.

6. Netralitas (Objektivitas)

   Prinsip Netralitas adalah fondasi dari validitas data. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, personel surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, atau afiliasi yang dapat memengaruhi hasil survei. Proses pengumpulan dan analisis data harus dilakukan secara objektif, bebas dari bias

politik atau kepentingan internal unit penyelenggara, sehingga hasil yang didapatkan murni mencerminkan pandangan independen dan tulus dari masyarakat.

F. Ruang Lingkup

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri merupakan sebuah proses sistematis dan menyeluruh, yang dirancang untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara akuntabel. Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh siklus kegiatan SKM, mulai dari fase inisiasi dan perencanaan metodologi, pelaksanaan lapangan, pengolahan data yang cermat, hingga fase akhir berupa pelaporan, analisis, dan perumusan rekomendasi tindak lanjut yang konkret. Cakupan yang luas ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil survei yang dihasilkan benar-benar valid, akuntabel, dan berfungsi sebagai dasar yang kredibel untuk perbaikan kinerja pelayanan yang efektif dan berkesinambungan.

1. Metode, Pelaksanaan, dan Teknik Survei

   Ruang lingkup awal berfokus pada kerangka kerja operasional survei. Ini mencakup penetapan Metode Survei yang digunakan, seperti jenis pengambilan sampel (misalnya, accidental sampling atau purposive sampling) dan penentuan ukuran sampel yang representatif. Selanjutnya, dibahas detail Pelaksanaan dan Teknik Survei, termasuk penyusunan kuesioner berdasarkan 9 unsur pelayanan wajib sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Penjelasan teknik survei meliputi bagaimana data dikumpulkan, apakah melalui wawancara langsung, pengisian mandiri, atau melalui platform digital.

2. Langkah-Langkah Penyusunan dan Pengolahan Data

   Bagian ini mencakup proses pra-analisis hingga pasca-pengumpulan data. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menjelaskan seluruh alur kerja, mulai dari pembentukan tim pelaksana, perumusan instrumen survei (kuesioner), sosialisasi kepada responden, hingga penetapan jadwal. Setelah data terkumpul, ruang lingkup berlanjut ke Langkah-Langkah Pengolahan Data. Ini melibatkan proses data cleaning (pembersihan data), data entry, hingga perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan formula baku yang telah

ditetapkan, memastikan bahwa hasil kuantitatif yang didapatkan akurat dan bebas dari kesalahan input.

3. Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan Hasil

   Ruang lingkup selanjutnya mencakup pengawasan kualitas dan penyampaian hasil. Ini melibatkan Pemantauan dan Evaluasi terhadap seluruh proses pelaksanaan survei untuk menjamin objektivitas dan netralitas. Setelah perhitungan selesai, ditetapkan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat. Laporan yang disusun harus memenuhi standar format yang diwajibkan oleh Kementerian PANRB, mencakup ringkasan eksekutif, deskripsi metodologi, rekapitulasi data per unsur layanan, hingga penetapan kategori mutu pelayanan (misalnya, A/B/C/D atau Sangat Baik/Baik/Kurang).

4. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

   Bagian ini merupakan inti dari kebermanfaatan laporan. Ruang lingkup mencakup Analisa Hasil Survei, yaitu interpretasi mendalam terhadap nilai IKM yang diperoleh, mengidentifikasi secara spesifik unsur-unsur pelayanan dengan nilai tertinggi (kekuatan) dan terendah (kelemahan). Analisa ini harus memberikan konteks kualitatif terhadap data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisa tersebut, disusun Rencana Tindak Lanjut yang konkret dan terukur. Rencana ini berisi rekomendasi perbaikan spesifik dan penetapan penanggung jawab untuk mengatasi kelemahan yang ditemukan, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan komunikasi publik secara berkelanjutan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

G. Unsur SKM dalam Unsur SKM dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Sesuai dengan amanat yang terkandung dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada sembilan unsur pokok. Kesembilan unsur ini dirancang secara komprehensif untuk mengevaluasi setiap aspek dari pengalaman pengguna layanan, mulai dari inisiasi permintaan hingga hasil akhir dan lingkungan layanan. Unsur-unsur tersebut adalah:

1. Persyaratan (Requirements)

   Unsur ini mengukur persepsi masyarakat terhadap Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengurus suatu jenis pelayanan. Persyaratan mencakup baik aspek teknis maupun administratif. Penilaian berfokus pada seberapa jelas, wajar, dan relevan persyaratan yang ditetapkan, memastikan tidak ada hambatan birokrasi yang tidak perlu.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Process and Flow)

   Unsur ini mengevaluasi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Prosedur) layanan. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang telah dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur penanganan pengaduan. Penilaian menekankan pada kemudahan, kesederhanaan, dan konsistensi alur proses yang dilalui oleh pengguna layanan.

3. Waktu Penyelesaian (Service Time)

   Unsur Waktu Penyelesaian mengukur jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan, terhitung sejak permohonan diajukan hingga produk layanan diterima oleh pengguna. Penilaian ini berfokus pada kesesuaian antara janji waktu penyelesaian standar yang ditetapkan dengan waktu aktual yang dirasakan oleh masyarakat.

4. Biaya/Tarif (Cost/Fee)

   Unsur Biaya/Tarif menilai ongkos yang secara resmi dikenakan kepada penerima layanan. Biaya yang dinilai adalah besaran tarif yang ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Penilaian berfokus pada kewajaran, transparansi, dan kepastian tarif yang dibayarkan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Output Quality)

   Unsur ini berfokus pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil konkret dari pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna layanan. Produk ini harus sesuai dengan spesifikasi dan ketentuan yang telah ditetapkan. Penilaian mengukur kualitas, keakuratan, dan manfaat dari hasil layanan yang diterima.

6. Kompetensi Pelaksana (Staff Competence)

   Unsur Kompetensi Pelaksana mengevaluasi kemampuan petugas layanan, yang meliputi aspek pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai dalam menjalankan tugas mereka. Penilaian ini krusial untuk memastikan bahwa petugas memiliki kualifikasi yang diperlukan untuk memberikan layanan secara profesional dan akurat.

7. Perilaku Pelaksana (Staff Conduct)

   Unsur Perilaku Pelaksana menilai sikap, etika, dan keramahan petugas saat berinteraksi dengan pengguna layanan. Penilaian ini mencakup aspek kesopanan, responsivitas, dan empati petugas dalam melayani. Perilaku yang baik adalah cerminan dari budaya layanan prima yang berorientasi pada pelanggan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Grievance Handling)

   Unsur ini menilai tata cara dan efektivitas Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang disampaikan oleh masyarakat, serta tindak lanjut yang diberikan. Penilaian berfokus pada kemudahan penyampaian, kecepatan respons, dan penyelesaian yang memuaskan terhadap keluhan atau masukan dari pengguna layanan.

9. Sarana dan Prasarana (Facilities and Infrastructure)

   Unsur terakhir adalah Sarana dan Prasarana penunjang layanan. Sarana merujuk pada benda bergerak yang digunakan sebagai alat bantu (misalnya komputer, peralatan kantor). Sementara Prasarana adalah benda tidak bergerak yang menjadi penunjang utama (misalnya gedung kantor, ruang tunggu, toilet, dan aksesibilitas). Penilaian ini mengukur kelengkapan, kondisi, dan kenyamanan fasilitas fisik yang disediakan bagi pengguna layanan.

   Dengan mengukur secara cermat kesembilan unsur ini, hasil SKM memberikan gambaran holistik dan terperinci mengenai kualitas pelayanan publik dari berbagai dimensi.

H. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bukanlah sekadar pemenuhan kewajiban regulasi, melainkan sebuah investasi strategis yang memberikan berbagai manfaat fundamental bagi unit penyelenggara layanan, pemerintah secara keseluruhan, maupun bagi masyarakat pengguna layanan. Manfaat-manfaat tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Identifikasi Kelemahan dan Kekuatan Pelayanan secara Spesifik

   SKM memungkinkan penyelenggara layanan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan secara mendalam dan terperinci pada masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Data yang dihasilkan memecah kinerja menjadi komponen-komponen yang dapat diukur (seperti prosedur, kecepatan, kompetensi petugas, atau sarana prasarana). Identifikasi spesifik ini sangat krusial, karena perbaikan yang dilakukan dapat difokuskan pada titik-titik lemah yang paling memengaruhi persepsi negatif masyarakat, sehingga upaya perbaikan menjadi lebih tepat sasaran dan efisien.

2. Evaluasi Kinerja Penyelenggara Layanan Secara Periodik

   Melalui pelaksanaan SKM, kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik dapat diketahui secara periodik. Hal ini memungkinkan unit layanan untuk memantau tren kinerja dari waktu ke waktu. Evaluasi periodik ini penting untuk menilai efektivitas program perbaikan yang telah diterapkan sebelumnya, serta memberikan gambaran tentang progres atau kemunduran kinerja, yang menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan strategis tahunan.

3. Dasar Penetapan Kebijakan dan Rencana Tindak Lanjut

   Hasil SKM berfungsi sebagai bahan utama penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan skor per unsur menjadi data empiris yang valid untuk merumuskan kebijakan publik yang berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat. Setiap rekomendasi tindak lanjut yang disusun berdasarkan SKM harus menjadi prioritas

operasional dan anggaran, memastikan bahwa suara masyarakat diterjemahkan menjadi aksi nyata perbaikan.

4. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Skala Nasional dan Daerah

   Secara makro, SKM memungkinkan diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah. Data IKM dari seluruh unit layanan dapat diakumulasi untuk memberikan gambaran umum tentang kualitas pelayanan publik di tingkat Kabupaten/Kota, Provinsi, hingga Nasional, memungkinkan perbandingan kinerja lintas sektor dan lintas wilayah.

5. Pendorong Persaingan Positif dan Peningkatan Kinerja

   SKM secara inheren memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah. Dengan hasil IKM yang dipublikasikan secara transparan, unit-unit layanan termotivasi untuk terus berupaya meningkatkan kinerjanya agar mendapatkan skor yang lebih baik dari unit lain. Persaingan sehat ini secara kolektif akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum.

6. Sumber Informasi Akuntabel bagi Masyarakat

   Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, hasil SKM memberikan manfaat langsung, yaitu diketahuinya gambaran yang akuntabel dan terukur tentang kinerja unit pelayanan yang mereka gunakan. Informasi ini memberdayakan masyarakat untuk membuat penilaian yang berdasar dan untuk menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik, menegaskan kembali hak mereka sebagai warga negara yang dilayani oleh negara.

I. Pengertian Umum

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komperhensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator penguskuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan- peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II
METODE SURVEI

A. Periode Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri didasarkan pada landasan hukum dan metodologi yang kuat, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan pedoman ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri telah mengambil kebijakan untuk secara konsisten melaksanakan pengukuran kepuasan publik dengan menggunakan metode Survei Periodik. Komitmen terhadap metodologi ini merupakan wujud tanggung jawab institusi untuk menjamin adanya evaluasi kinerja yang terstruktur dan berkelanjutan.

Survei periodik didefinisikan secara resmi sebagai pengukuran yang dilaksanakan secara berulang oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap kualitas layanan yang mereka berikan kepada masyarakat pengguna.

Karakteristik utama dari metode ini adalah Keteraturan (Periodisitas): Pelaksanaannya dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yang terukur dan direncanakan, Fleksibilitas Frekuensi: Permen PANRB memberikan fleksibilitas periode, yang memungkinkan penyelenggara untuk memilih frekuensi yang paling sesuai dengan jenis layanan dan dinamika kerjanya. Frekuensi tersebut dapat berupa setiap tiga bulanan (triwulan), enam bulanan (semester), atau minimal satu (1) tahun sekali, Kewajiban Minimum: Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, penyelenggara pelayanan publik, termasuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, diwajibkan untuk melaksanakan survei ini setidaknya minimal satu (1) tahun sekali. Pelaksanaan tahunan ini penting untuk menjamin ketersediaan data evaluasi kinerja yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

Survei yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri dirancang bersifat komprehensif dan metodologis agar hasil analisisnya memiliki

kegunaan yang sangat luas dan strategis, melampaui sekadar pelaporan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semata. Hasil analisis ini dipergunakan untuk Evaluasi Kinerja Mendalam: Melakukan evaluasi kepuasan masyarakat secara mendalam terhadap seluruh 9 unsur layanan yang diberikan, mengidentifikasi secara spesifik bagian mana yang unggul dan mana yang memerlukan perbaikan segera, Perumusan Kebijakan: Data hasil survei memiliki peran krusial sebagai bahan pertimbangan utama dan berbasis bukti (evidence-based) dalam penetapan kebijakan strategis terkait perbaikan dan pengembangan pelayanan publik di masa mendatang, Pemetaan Kecenderungan (Trend Analysis): Survei ini digunakan untuk mengidentifikasi dan melihat kecenderungan (trend) perubahan kualitas layanan publik yang telah diberikan dari periode ke periode. Analisis tren ini memungkinkan manajemen untuk memproyeksikan kebutuhan di masa depan, Penilaian Agregat Unit: Selain menilai layanan per unit, survei ini juga digunakan untuk menilai kinerja agregat dari seluruh unit pelayanan publik yang berada di bawah koordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika, memberikan gambaran utuh tentang performance institusi.

Dalam rangka menjamin validitas, reliabilitas, dan komparabilitas hasil survei, proses pengolahan dan analisis yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri telah mengikuti secara ketat kaidah yang diatur dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kepatuhan metodologis ini mencakup: Pengolahan Data Standar: Penggunaan rumus perhitungan IKM yang baku, termasuk perhitungan nilai interval, mutu pelayanan, dan kinerja setiap unsur, Kluster Penilaian Baku: Penerapan kluster penilaian sesuai kaidah Permen PANRB, yang mengklasifikasikan hasil survei ke dalam kategori penilaian mutu layanan (misalnya, Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, dst.). Kepatuhan yang ketat terhadap pedoman ini memastikan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihasilkan memiliki **integritas ilmiah** dan, yang paling penting, dapat **dibandingkan (*comparable*)** secara valid dengan Indeks Kepuasan Masyarakat dari unit penyelenggara pelayanan publik lainnya, baik di tingkat kabupaten maupun nasional. Penggunaan metode survei periodik ini secara resmi dinyatakan dalam laporan ini sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas metodologis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

Adapun periode survei yang Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri jadwalkan dan laksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Periode Survei Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

Tahun 2025

NO	Jangka Waktu Survei	Pelaksanaan Survei											
		Jan	Peb	Mrt	Apl	Mei	Jn	Jl	Agt	Sp	Ok	Nov	Des
1	Triwulan I												
2	Triwulan II												
3	Triwulan III												
4	Triwulan IV												
5	Semester I												
6	Semester II												
7	Tahun 2025												

B. Metode Penelitian

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik dengan mengadopsi pendekatan metode kualitatif yang diperkuat oleh pengukuran kuantitatif. Penggunaan pendekatan *mixed method* ini sangat esensial karena memastikan bahwa hasil survei tidak hanya menghasilkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terukur secara statistik, tetapi juga merefleksikan kedalaman sikap, persepsi, dan derajat persetujuan (aspek kualitatif) dari pengguna layanan. Dalam konteks kuantitatif, instrumen utama yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah Skala Likert.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik standar yang secara luas diakui dan paling umum diaplikasikan dalam penyusunan kuesioner atau angket dalam berbagai riset survei sosial dan pelayanan publik. Metode ini dikembangkan oleh psikolog Rensis Likert pada tahun 1932.

Inti dari Skala Likert adalah kemampuannya untuk mengukur secara terstruktur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu objek, pernyataan evaluatif, atau jenis layanan publik tertentu. Dalam konteks SKM, Skala Likert berfungsi sebagai alat ukur yang sangat efektif untuk menilai derajat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan spesifik yang berkaitan dengan sembilan unsur pelayanan yang diamanatkan oleh regulasi (Permen PANRB No. 14 Tahun 2017).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri mengimplementasikan metode Skala Likert ini dengan mengukur data melalui instrumen angket yang terintegrasi pada platform digital. Platform yang digunakan adalah sistem Sukma e-Jatim (dapat diakses melalui https://sukma.jatimprov.go.id/hasil_survey), yang merupakan sistem survei terpusat di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Pada platform ini, Responden yang merupakan pengguna layanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika diminta untuk secara aktif menyatakan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan serangkaian pernyataan evaluatif mengenai kualitas pelayanan yang telah mereka terima. Pernyataan tersebut dinilai menggunakan skala bertingkat (rating scale) yang memiliki level-level spesifik.

Skala level yang digunakan dalam pengukuran ini dirancang untuk mewakili tingkat kepuasan atau persetujuan responden, di mana setiap level memiliki bobot nilai kuantitatif yang akan digunakan dalam perhitungan akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Bobot nilai ini penting untuk mengubah data kualitatif (pendapat) menjadi data kuantitatif yang dapat diolah secara statistik.

Tabel 2.2

Implementasi Metode Skala Likert pada Pertanyaan SKM

No	Indeks	Pertanyaan	Jawaban	Level
1	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Tidak sesuai.	1
			Kurang sesuai.	2
			Sesuai.	3
			Sangat sesuai.	4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Tidak mudah.	1
			Kurang mudah.	2
			Mudah.	3
			Sangat mudah.	4
3	Waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	Tidak cepat.	1
			Kurang cepat.	2
			Cepat.	3
			Sangat cepat.	4
4	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	Sangat mahal	1
			Cukup mahal	2
			Murah	3
			Gratis	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	Tidak sesuai	1
			Kurang sesuai	2
			Sesuai	3
			Sangat sesuai	4
6	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	Tidak kompeten	1
			Kurang kompeten	2
			Kompeten	3
			Sangat kompeten	4
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak sopan dan ramah	1
			Kurang sopan dan ramah	2
			Sopan dan ramah	3

			Sangat sopan dan ramah	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Tidak ada	1
			Ada tetapi tidak berfungsi	2
			Berfungsi kurang maksimal	3
			Dikelola dengan baik.	4
9	Sarana dan prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Buruk	1
			Cukup	2
			Baik	3
			Sangat Baik	4

Tabel 2.3

Skala Penilaian Jawaban Survei Kepuasan Masyarakat

Skala	Kriteria jawaban
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Skala Likert merupakan metode pengukuran psikometrik yang paling dominan digunakan dalam riset sosial dan survei, termasuk dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Metode ini dikembangkan oleh psikolog bernama Rensis Likert pada tahun 1932.

Pada dasarnya, Skala Likert adalah alat pengukuran terstruktur yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu pernyataan, topik, atau, dalam konteks pelayanan publik, terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Skala ini memungkinkan peneliti untuk mengukur intensitas perasaan responden terhadap suatu isu.

Dalam pelaksanaannya, Skala Likert bekerja dengan meminta responden untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan evaluatif dengan memilih salah satu dari serangkaian pilihan jawaban yang telah disediakan. Pilihan-pilihan ini disusun secara hierarkis, merepresentasikan kontinum mulai dari persetujuan yang paling kuat hingga penolakan yang paling kuat (atau dari kepuasan tertinggi hingga ketidakpuasan terendah).

Pilihan yang tersedia biasanya terdiri dari empat atau lebih level, seperti "Sangat Tidak Setuju," "Tidak Setuju," "Netral" (meskipun terkadang level netral dihilangkan untuk memaksa responden memilih sisi), "Setuju," hingga "Sangat Setuju." Setiap level jawaban ini dikonversi menjadi bobot numerik (skor), misalnya 1 hingga 5, untuk memfasilitasi analisis kuantitatif.

Kekuatan metodologis Skala Likert terletak pada kemampuannya untuk mengukur konsep kompleks, seperti "kepuasan," yang tidak dapat diukur hanya dengan satu pertanyaan. Oleh karena itu, Skala Likert yang efektif mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan (item) yang dirancang untuk mengukur dimensi yang sama (misalnya, dimensi "kecepatan layanan").

Skor atau nilai akhir yang merepresentasikan sikap responden tidak hanya didapat dari satu item, melainkan merupakan skor komposit yang dihasilkan dari kombinasi (penjumlahan atau rata-rata) jawaban seluruh butir pertanyaan tersebut. Skor komposit ini kemudian secara agregat merepresentasikan tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku yang diukur, memberikan gambaran yang lebih stabil dan andal mengenai persepsi menyeluruh responden terhadap unsur layanan publik. Dengan demikian, metode ini menghasilkan data yang kuat untuk analisis mendalam dan perumusan rekomendasi perbaikan.

Kekuatan utama metodologis Skala Likert terletak pada kemampuannya untuk mengukur konsep kompleks dan multidimensi, seperti "kepuasan" atau "kualitas layanan," yang tidak dapat diukur secara andal hanya dengan satu pertanyaan tunggal.

Pengukuran Multidimensional: Skala Likert yang efektif selalu menggunakan minimal empat atau lebih butir-butir pertanyaan (item) yang dirancang untuk mengukur

dimensi yang sama (misalnya, mengukur dimensi "kecepatan layanan" melalui beberapa item pernyataan yang berbeda).

Skor Komposit (Skor Agregat): Skor atau nilai akhir yang merepresentasikan sikap responden secara keseluruhan tidak didapat hanya dari satu item. Sebaliknya, skor akhir merupakan skor komposit yang dihasilkan dari kombinasi (penjumlahan atau rata-rata) jawaban seluruh butir pertanyaan yang mengukur dimensi atau unsur yang sama.

Skor komposit ini, setelah diolah secara agregat, menghasilkan gambaran yang lebih stabil, lebih andal, dan lebih valid mengenai persepsi menyeluruh responden terhadap unsur layanan publik. Dengan demikian, metode ini menghasilkan data yang kuat dan holistik, yang menjadi landasan krusial untuk analisis mendalam, penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan perumusan rekomendasi perbaikan kebijakan pelayanan yang berbasis bukti (evidence-based policy).

BAB III
PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

A. PELAKSANAAN

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025 secara penuh berada di bawah tanggung jawab unit penyelenggara pelayanan itu sendiri. Sebagai unit yang berdedikasi terhadap kegiatan pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri mengambil inisiatif untuk membentuk sebuah Tim Survei yang terstruktur dan beranggota lengkap. Pembentukan tim ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses survei berjalan secara profesional, metodologis, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Struktur keanggotaan Tim Survei yang dibentuk pada Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

a. Penanggung Jawab/Pengarah: Pihak yang memegang otoritas tertinggi dalam tim, bertugas memberikan arahan strategis dan menjamin legalitas serta akuntabilitas seluruh proses survei.
b. Ketua: Bertanggung jawab atas koordinasi operasional harian, pengambilan keputusan taktis, dan kepemimpinan tim survei secara keseluruhan.
c. Sekretaris: Bertugas mengelola administrasi, dokumentasi, dan komunikasi internal serta eksternal terkait pelaksanaan survei.
d. Anggota: Terdiri dari lima (5) orang staf yang bertugas melaksanakan pengumpulan data di lapangan, mengawasi proses pengisian kuesioner, dan memastikan kualitas data yang terkumpul.
e. Sekretariat Survei: Unit pendukung yang bertugas membantu aspek logistik, penggandaan instrumen, dan pengarsipan seluruh berkas kegiatan survei.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada metode dan teknik yang secara ilmiah dapat dipertanggungjawabkan. Secara umum, penyelenggaraan SKM dilaksanakan melalui serangkaian tahapan siklus yang dimulai dari perencanaan hingga pelaporan.

Tahapan utama tersebut mencakup perencanaan, persiapan, pelaksanaan di lapangan, pengolahan, dan penyajian hasil survei. Seluruh rangkaian kegiatan ini dirinci lebih lanjut dalam langkah-langkah kerja sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei: Tahap awal yang krusial, meliputi perancangan dan validasi kuesioner berdasarkan 9 unsur pelayanan wajib, serta penentuan bobot nilai dan format Skala Likert.
2. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel: Menetapkan jumlah responden yang memadai secara statistik dan menentukan metode sampling (misalnya, accidental atau purposive sampling) yang akan digunakan agar sampel representatif.
3. Menentukan Responden: Melakukan identifikasi dan penetapan kriteria pengguna layanan yang layak dijadikan responden survei sesuai dengan jenis layanan yang dievaluasi.
4. Melaksanakan Survei: Tahap pengumpulan data di lapangan oleh Tim Survei, termasuk distribusi dan pengawasan pengisian kuesioner, baik secara tatap muka maupun melalui platform digital.
5. Mengolah Hasil Survei: Tahap analisis data, meliputi data cleaning, data entry, dan perhitungan matematis untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan skor per unsur pelayanan.
6. Menyajikan dan Melaporkan Hasil: Penyusunan laporan akhir SKM yang lengkap dan informatif, serta penyampaian hasil IKM kepada pimpinan dan publik sebagai bentuk akuntabilitas.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Sebagai tahapan Survei Tahun 2025 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Tahapan Survei Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

Tahun 2025

NO	TAHAPAN SURVEI	PELAKSANAAN SURVEI
1	Menyusun survei	2 Januari 2025
2	Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel	3 Januari 2025
3	Menentukan responden	3 Januari 2025
4	Melaksanakan survei	1 Januari 2025 s.d 30 Maret 2025
5	Mengolah hasil survei	20 Maret 2025 s.d 21 Maret 2025, dan 25 Maret 2025 s.d 28 Maret 2025
6	Menyajikan dan melaporkan hasil	25 Maret 2025 s.d 30 Maret 2025

B. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk memperoleh data penilaian publik yang akurat dan kredibel, penyelenggara pelayanan publik dapat memilih dan menerapkan berbagai teknik survei yang sesuai dengan karakteristik responden dan jenis layanan yang dievaluasi. Beberapa teknik survei yang umum digunakan meliputi:

1. Kuesioner dengan Wawancara Tatap Muka: Metode tradisional di mana surveyor secara langsung mewawancarai responden menggunakan panduan kuesioner. Metode ini menghasilkan data yang kaya namun membutuhkan biaya dan waktu yang besar.

2. Kuesioner Melalui Pengisian Sendiri: Metode di mana kuesioner diserahkan langsung atau dikirimkan melalui surat, dan responden mengisi sendiri. Metode ini efektif untuk menjangkau responden yang tersebar luas.
3. Kuesioner Elektronik (e-Survei): Metode modern yang memanfaatkan teknologi digital untuk distribusi dan pengumpulan data.
4. Diskusi Kelompok Terfokus (Focus Group Discussion / FGD): Teknik kualitatif yang melibatkan diskusi mendalam kelompok kecil untuk memahami persepsi secara kolektif.
5. Wawancara Tidak Berstruktur (In-depth Interview): Metode kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam untuk menggali informasi dan perspektif responden secara bebas.

Dalam rangka mengoptimalkan efisiensi, akurasi data, dan menjangkau basis pengguna layanan yang luas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri secara strategis memilih menggunakan teknik survei berupa Kuesioner Elektronik (e-Survei).

Survei elektronik adalah paradigma pengumpulan data di mana teknologi komputer memainkan peran sentral dan dominan, baik dalam proses pendistribusian kuesioner kepada calon responden maupun dalam mekanisme pengumpulan data respons dari responden yang sebenarnya. Jenis teknologi yang digunakan untuk mengirimkan dan mengumpulkan data survei elektronik berbasis komputer diklasifikasikan menjadi tiga jenis utama: berbasis web, berbasis email, dan berbasis titik kontak.

Dalam konteks ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri secara spesifik mengumpulkan data survei elektronik berbasis komputer melalui pendekatan berbasis web, yang diimplementasikan melalui sistem terintegrasi Sukma e-Jatim.

Keputusan menggunakan teknik survei elektronik berbasis web (e-Survei) memberikan banyak keunggulan operasional dan metodologis yang signifikan, antara lain:

1. Ketersediaan Data Real Time: Data yang masuk dapat diakses dan dianalisis seketika (real time), memungkinkan pemantauan dan pengolahan hasil survei tanpa jeda waktu yang lama.

2. Efisiensi Waktu Penyelesaian: Proses pengiriman survei sangat cepat, dan pengembalian kuesioner menjadi mudah bagi responden, yang secara drastis mempersingkat siklus waktu survei.
3. Jangkauan Responden Luas: Metode ini mampu menjangkau sejumlah besar calon responden dengan mudah, melintasi batas geografis, asalkan memiliki akses internet.
4. Fleksibilitas Format Pertanyaan: Platform berbasis web mampu menggunakan berbagai format pertanyaan yang interaktif dan dinamis, meningkatkan kualitas dan kelengkapan respons.
5. Pemeriksaan Kualitas Data Otomatis: Sistem dapat memuat fungsi pemeriksaan kualitas data (data quality check), seperti memvalidasi input data dan mencegah pengisian yang tidak lengkap.
6. Kemudahan Menjaga Privasi: Responden lebih merasa nyaman karena pengisian dilakukan secara mandiri dan anonim, sehingga privasi lebih terjaga dan respons yang diberikan cenderung lebih jujur.
7. Integrasi Database Otomatis: Data yang masuk dapat dimasukkan secara langsung ke dalam basis data (database) survei, menghilangkan kebutuhan untuk proses data entry manual dan meminimalkan potensi kesalahan pengolahan.

Dengan demikian, adopsi e-Survei berbasis web melalui Sukma e-Jatim merupakan pilihan yang efisien dan modern, selaras dengan prinsip e-government dan menjamin kualitas serta akuntabilitas data survei.

C. PENYUSUNAN LAPORAN

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

   Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
   a) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
   b) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
   c) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
   d) Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
   e) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
2) Analisis

   Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.
3) Penutup

   Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (executive summary).

BAB IV
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025 secara tegas dilakukan dengan mekanisme swakelola. Keputusan ini mengindikasikan komitmen internal lembaga untuk melaksanakan pengukuran kinerja secara mandiri dan akuntabel. Sesuai dengan Peraturan yang berlaku, pelaksana survei adalah unit penyelenggara pelayanan itu sendiri—dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, yang merupakan unit pada lembaga negara yang dibentuk khusus untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Untuk menjamin efektivitas dan metodologi yang tepat, telah dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang terperinci. Struktur tim ini melibatkan berbagai pejabat dan staf di lingkungan Sekretariat Dinas untuk memastikan pengawasan, teknis, dan operasional yang optimal.

Susunan Tim Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Tim Pelaksana SKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri memiliki susunan dan deskripsi tugas sebagai berikut:

1. Penanggung Jawab / Pengarah

   Jabatan Internal: Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

   Tugas Utama: Bertindak sebagai otoritas tertinggi dalam tim, tugas utamanya adalah mengarahkan secara strategis seluruh kegiatan survei dan memegang tanggung jawab penuh terhadap legalitas, integritas, dan hasil keseluruhan proses Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Ketua Pelaksana

   Jabatan Internal: Kepala Subbagian (Kasubbag) Keuangan.

   Tugas Utama: Bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan survei secara teknis dan menyeluruh di tingkat operasional. Ketua memastikan bahwa jadwal, anggaran, dan

sumber daya digunakan secara efisien dan sesuai dengan rencana metodologi yang ditetapkan.

3. Sekretaris Pelaksana

   Jabatan Internal: Kepala Subbagian (Kasubbag) Umum dan Kepegawaian.

   Tugas Utama: Memegang peran koordinatif yang sentral, termasuk mengkoordinasikan seluruh tahapan survei di antara anggota tim dan unit terkait. Selain itu, Sekretaris bertanggung jawab penting dalam menyusun konsep dan draf akhir Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

4. Anggota Tim Survei

   Komposisi: Melibatkan unsur staf dari seluruh bagian Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, terdiri dari lima (5) orang.

   Tugas Utama: Bertugas di garis depan pelaksanaan survei, yaitu mengumpulkan data dari responden, mengolah data mentah, dan melakukan analisa awal terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebelum disampaikan kepada Ketua dan Sekretaris.

5. Sekretariat Survei SKM

   Komposisi: Unit pendukung yang terdiri dari tiga (3) orang staf.

   Tugas Utama: Bertindak sebagai backbone logistik dan administrasi, tugasnya adalah menghimpun seluruh pelaksanaan kegiatan Survei SKM secara administratif, dimulai dari pengarsipan hasil kuesioner dan dokumentasi lapangan, hingga membantu penyusunan detail teknis Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

Dengan pembagian tugas yang jelas ini, proses pelaksanaan SKM dapat dipastikan berjalan efektif, transparan, dan hasil yang diperoleh menjadi milik internal yang akuntabel dan siap digunakan sebagai dasar perbaikan kinerja di masa mendatang.

Susunan Tim Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri :

Tabel 4.1

Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM
1	Mustika Adi Prayitno, S. Sos. Mm	Pengarah
2	Patarina, S.Hut.	Ketua
3	Idha Anggia Tri W, S. ST. PAR.	Sekretaris
4	Sabilarosad, S.T.	Anggota
5	Eko Priatno Tri Warso, S.S.	Anggota
6	Puspita Dwi Andamsari, S.Sos, MM.	Anggota
7	Nurvika Maharani, S.STP. MM.	Anggota
8	Eko Waskito Sukardi, S.E.	Anggota
9	Leny Yuniastutie, S.ST.PAR	Sekretariat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
10	Evanindya Hennytasari, S.T	Sekretariat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
11	Siti Mudayanah, A.Ma	Sekretariat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

B. Penyiapan Bahan Survei

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri menyiapkan bahan survei berupa lembar Keosioner Survei Kepuasan Masyarakat secara digital melalui google formulir dengan alamat : Sukma e-Jatim https://sukma.jatimprov.go.id/hasil_survey .

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstuktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Bentuk Jawaban Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk

mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
c. baik, diberi nilai 3;
d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

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

Tabel 4.2

Nilai Level Kuesioner berdasarkan Skala Likert

No	Pertanyaan ke-	Jawaban	Nilai
1	Pertanyaan 1	Tidak sesuai.	1
		Kurang sesuai.	2
		Sesuai.	3
		Sangat sesuai.	4
2	Pertanyaan 2	Tidak mudah.	1
		Kurang mudah.	2
		Mudah.	3
		Sangat mudah.	4
3	Pertanyaan 3	Tidak cepat.	1

		Kurang cepat.	2
		Cepat.	3
		Sangat cepat.	4
4	Pertanyaan 4	Sangat mahal	1
		Cukup mahal	2
		Murah	3
		Gratis	4
5	Pertanyaan 5	Tidak sesuai	1
		Kurang sesuai	2
		Sesuai	3
		Sangat sesuai	4
6	Pertanyaan 6	Tidak kompeten	1
		Kurang kompeten	2
		Kompeten	3
		Sangat kompeten	4
7	Pertanyaan 7	Tidak sopan dan ramah	1
		Kurang sopan dan ramah	2
		Sopan dan ramah	3
		Sangat sopan dan ramah	4
8	Pertanyaan 8	Tidak ada	1
		Ada tetapi tidak berfungsi	2
		Berfungsi kurang maksimal	3
		Dikelola dengan baik.	4
9	Pertanyaan 9	Buruk	1
		Cukup	2
		Baik	3
		Sangat Baik	4

C. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

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

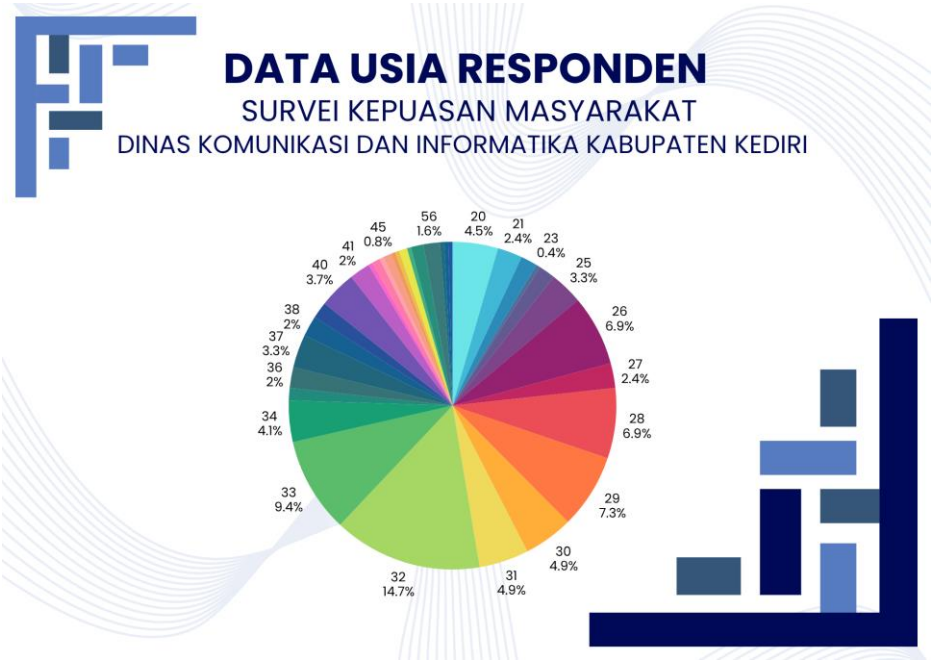
d = 0,0

Responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025 ini adalah jumlah pelayanan yang telah dilaksanakan dalam kurun waktu 1 Januari 2025 sampai dengan 30 Desember 2025. Dari layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri yang menerima layanan sejumlah 270 orang. Dalam menentukan responden, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri menggunakan Sampel Morgan dan Krejci, sehingga dapat disimpulkan jumlah Populasi (N) adalah 270 orang dan Sampel (n) adalah 159 orang.

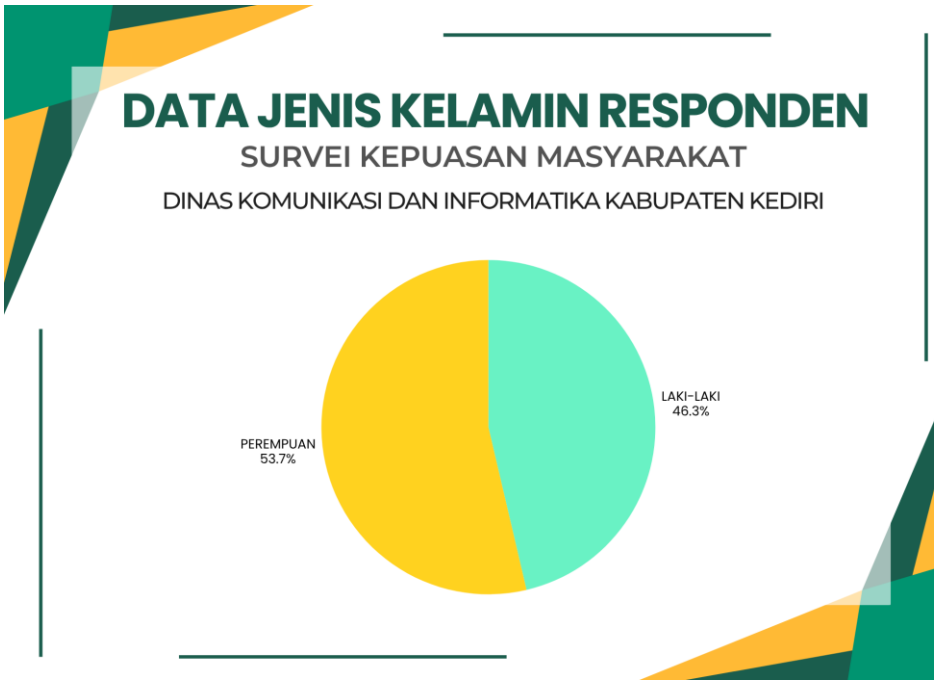
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan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

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025 memuat karakteristik populasi meliputi:

1. Umur



2. Jenis Kelamin



2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Lokasi dan waktu pengumpulan data

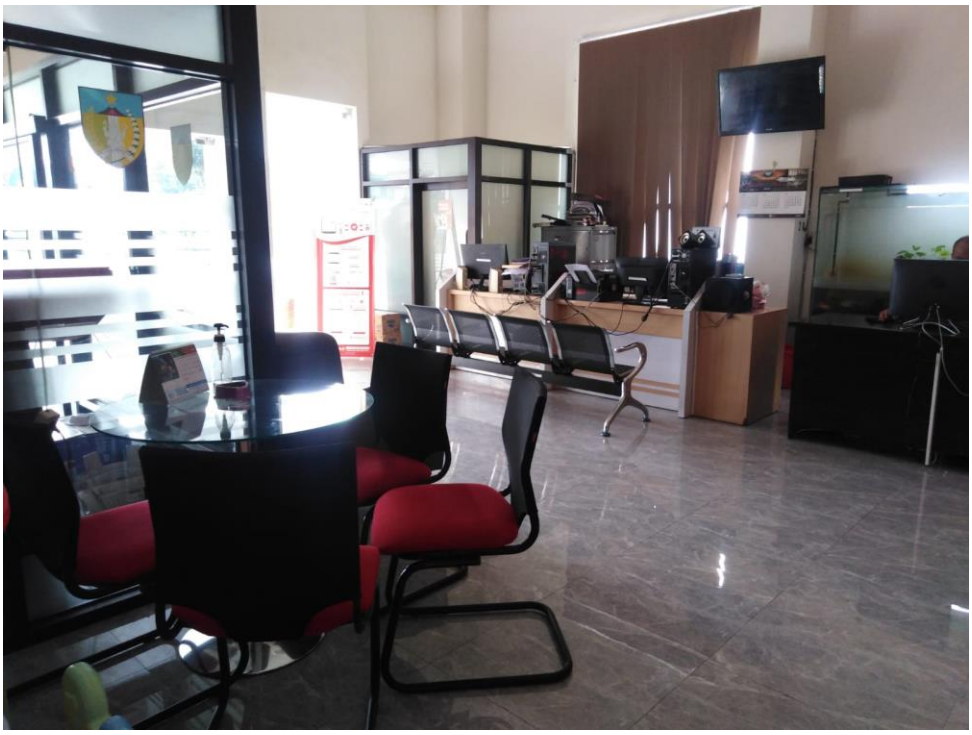
Lokasi utama yang dijadikan tempat pelaksanaan survei untuk kegiatan inspeksi oleh tim survei Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri itu sendiri.

Kantor ini memegang peran sentral dan ganda. Di satu sisi, ia berfungsi sebagai pusat administratif dan operasional Dinas, dan di sisi lain, ia juga dipilih sebagai lokasi pelaksanaan survei awal. Tujuan krusial dari survei lokasi ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi mendalam yang akan menjadi dasar esensial dalam tahapan perencanaan dan desain proyek yang menjadi tanggung jawab tim.

Lebih lanjut, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri juga berperan sebagai pusat Pelayanan Masyarakat. Kantor yang beralamat lengkap di Jalan Erlangga Nomor 1, Ngadirejo, Kecamatan Kota Kediri, Jawa Timur 64122 (dengan nomor telepon yang dapat dihubungi di (0342) 691771) saat ini telah dikembangkan dan dirancang untuk memiliki kantor operasional yang lebih luas dan ruang penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang lebih representatif. Pengembangan ini bertujuan untuk memastikan pemberian layanan yang optimal dan terbaik kepada seluruh masyarakat.. Berikut gambaran Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri yang ditampilkan pada Gambar 4.1 dan 4.2.



Gambar 4.1 Gedung Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri



Gambar 4.2. *Front Office* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

Pelaksanaan pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada waktu responden mengisi koesioner secara online pada aplikasi Sukma e-Jatim, maka data survey akan terakumulasi secara otomatis.

2) Lingkungan *Front Office* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri untuk penerima layanan, dilengkapi dengan: (Lampiran II)
    1) Meja Resepsionis
    2) Tempat Duduk Penerima Layanan
    3) Monitor Antrian
    4) Print Out Antrian
    5) Monitor Survei Kepuasan Masyarakat
    6) Buku Tamu
    7) Formulir Layanan
    8) Tempat Bermain Anak
    9) Tempat Laktasi
    10) Perpusatakaan Online
    11) MCK Penerima Layanan
    12) Carger HP

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data
    1) Pengumpulan data

    Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengumpulan data terdiri dari daftar pertanyaan yang memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Contoh sarana misalnya adalah peralatan, komputer, mesin, dll. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, misalnya gedung.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut, dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri pada Tahun 2025 dibuat menjadi 9 (sembilan) pertanyaan. 1 (satu) unsur pelayanan diwakili oleh 1 (satu) pertanyaan.

Lebih rinci daftar pertanyaan dalam kuesioner tersebut ditampilkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3

Indikator Kualitas Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

Nomor Pertanyaan	Unsur Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kemudahan prosedur pelayanan yang dirasakan masyarakat
3	Waktu Penyelesaian	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diterima pengguna layanan
4	Biaya/Tarif	Kewajaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan
9	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan

		kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan. Kemudahan penggunaan dan efektifitas aplikasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri untuk mendapatkan layanan.

Untuk mendapatkan data primer dan sekunder dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri pada Tahun 2025 menggunakan teknik penarikan sampel sebagai berikut:

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- Kuesioner elektronik (internet/e-survey) pada Sukma e-Jatim dengan alamat: https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2433
- Diskusi kelompok terfokus (Forum Konsultasi Publik)

Sebagai penjelasan Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka yang disebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sehingga Teknik penarikan sampel untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

2) Pengisian kuesioner

Instrumen yang dipergunakan dalam survei ini berupa kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data. Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner ini diberikan kepada para penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

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

1. Bagian Pertama, yang berisikan Scan QRCODE untuk memulai Survei pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.
2. Bagian Kedua, yang berisikan Form pengisian profil responden yang dipergunakan untuk menganalisis identitas responden berupa Nama, Umur, Nomor HP, Jenis Kelamin terkait dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
3. Bagian Ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), Sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa permintaan saran dan apresiasi terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri.

BAB V
LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

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

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}111$$

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

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

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

Nilai rata-rata tertimbang per unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan x Bobot nilai rata-rata tertimbang

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

Nilai SKM = Jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25

Tabel 5.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

B. Pengolahan Data Survei

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri pengolahan data survei menggunakan Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base. Pengolahan Data Survei melalaui Data Entey adalah survei di mana komputer memainkan peran penting, baik dalam pendistribusian survei kepada calon responden maupun dalam pengumpulan data survei dari responden sebenarnya. Jenis teknologi yang digunakan untuk mengirimkan survei dan mengumpulkan data, ada tiga jenis utama pengumpulan data survei elektronik berbasis komputer:

a. Berbasis web;
b. Berbasis email; dan
c. Titik kontak.

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri mengumpulkan data survei elektronik berbasis komputer dengan berbasis web melalui Sukma e-Jatim. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat melalui Kuesioner elektronik (e-survei) berbasis Web adalah data yang tersedia real time, waktu penyelesaian (pengiriman cepat dan pengembalian mudah), menjangkau sejumlah besar calon responden adalah hal yang mudah, mampu menggunakan berbagai format pertanyaan, dapat memeriksa kualitas data, mudahnya menjaga privasi, dapat mengirimkan data sesuai dengan kebutuhan, dapat memasukkan data langsung ke dalam database.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

IKM merupakan data dan informasi yang diperoleh dari pengukuran pendapat masyarakat terhadap pelayanan publik. Pengukuran ini dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat. IKM mempunyaai manfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Nilai rata-rata unsur pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025 adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 5.2

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

Tahun 2025

No Unsur	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,42	85,5	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,43	85,75	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,4	85	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	4	100	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,41	85,25	B	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3,38	84,50	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,42	85,50	B	BAIK
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,84	96	A	SANGAT BAIK
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,25	B	BAIK
NILAI INDEKS PELAYANAN		**3,5**			
IKM PELAYANAN		**87,43**	**BAIK**		

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: (3,42,x 0,11) + (3,43,x 0,11) + (3,4 x 0,11) + (4 x 0,11)+ (3,41 x 0,11) + (3,38 x 0,11) + (3,42 x 0,11) + (3,84 x 0,11)+ (3,49 x 0,11) = **Nilai Indeks adalah 3,5**

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =3,5 x 25 = **87,43**

b. Mutu pelayanan adalah **Baik** (lihat Tabel 5.1, Mutu pelayanan)

c. Kinerja unit pelayanan adalah **Baik** (Lihat Tabel 5.1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan data pada Tabel 5.2 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025 adalah Sangat Baik dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar 3,73 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,32. Hasil tersebut merupakan akumulasi dari kinerja pada setiap unsur layanannya. Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang dinilai, seluruhnya menghasilkan penilaian Sangat Baik.

3. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik secara berkala. Hasilnya dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri. Adapun jadwal penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat, adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3

Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri

Tahun 2025

NO	KEGIATAN	DURASI	PELAKSANAAN
1	Persiapan	6 (enam) hari kerja	1 Januari 2025 – 8 Januari 2025
2	Pelaksanaan pengumpulan data	6 (enam) hari kerja	20 Maret 2025 s.d 21 Maret 2025, dan 25 Maret 2025 s.d 28 Maret 2025
3	Pengolahan data indeks	6 (enam) hari kerja	20 Maret 2025 s.d 21 Maret 2025, dan 25 Maret 2025 s.d 28 Maret 2025
4	Penyusunan dan pelaporan hasil	6 (enam) hari kerja	25 Maret 2025 s.d 30 Maret 2025

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam rangka pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, beberapa hal yang harus dilkasanakan sebagai berikut:

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, rencana dan tindak lanjutnya telah dipublikasikan kepada masyarakat melalui https://kedirikab.go.id/disparbud.
3. Pengujian Kualitas Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner yang dilaksankan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, maka dilengkapi pedoman umum Survei Kepuasan dengan program pengolahan data melalui komputer/tablet, yang di-install pada computer/tablet di utit pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri. Jenis program pengolahan melalui komputer/tablet yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dengan menggunakan program, antara lain:

   a. Operating Sistem (OS) DOS, atau

b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW), SPSS.

5. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Untuk memenuhi petunjuk pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, unit pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri telah menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri.
7. Hasil SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri telah diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB VII
ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah proses pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selesai dilaksanakan dan hasilnya telah diperoleh, langkah krusial selanjutnya adalah melakukan analisis mendalam terhadap seluruh unsur yang telah disurvei. Analisis ini harus mencakup baik unsur-unsur yang bersifat teknis maupun non-teknis secara komprehensif. Tujuan utama dari tahapan analisis ini adalah untuk menggambarkan hasil yang seobjektif mungkin dan merefleksikan kondisi kepuasan masyarakat yang sesungguhnya berdasarkan data SKM yang telah dikumpulkan.

Analisis terhadap masing-masing unsur SKM dapat dilakukan melalui beberapa metode, salah satunya yang paling mendasar adalah:

1. Analisis Univariat

   Analisis Univariat merupakan jenis analisis yang paling sederhana dan mendasar dalam statistika. Fungsi utama dari Analisis Univariat adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data dari satu variabel (unsur) yang telah berhasil dikumpulkan, tanpa bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel atau menarik kesimpulan yang bersifat inferensial (generalisasi).

   Karakteristik dan Hasil Analisis:

   Hasil dari Analisis Univariat ini sepenuhnya merupakan deskripsi (penjabaran) dari temuan hasil survei berupa data statistik deskriptif. Data ini disajikan dalam bentuk-bentuk yang mudah dipahami, antara lain:

   a. Distribusi Frekuensi: Menunjukkan sebaran jumlah responden untuk setiap kategori jawaban pada suatu unsur.
   b. Tabulasi Data: Penyajian data dalam bentuk tabel yang merangkum frekuensi dan persentase jawaban.
   c. Prosentase: Menghitung proporsi jawaban tertentu terhadap total responden.

d. Perhitungan Deskriptif: Mencakup perhitungan statistik dasar seperti nilai rata-rata (mean), median, modus, dan standar deviasi dari masing-masing unsur yang disurvei.

e. Penyajian temuan hasil survei ini umumnya diwujudkan dalam bentuk visual yang menarik dan informatif, seperti grafik, diagram batang, atau gambar lainnya.

f. Proses Pelaksanaan Analisis:

g. Untuk mempermudah dan memastikan akurasi perhitungan, proses Analisis Univariat dapat dilakukan dengan memanfaatkan program statistik terkomputerisasi. Program yang lazim digunakan untuk melakukan perhitungan analisis deskriptif pada data SKM adalah SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Dengan menggunakan SPSS, perhitungan frekuensi, persentase, dan statistik deskriptif lainnya dapat dilakukan secara cepat dan akurat untuk setiap unsur yang menjadi bagian dari Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam ini Analisa Hasil Survei yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri menggunakan Analisa Univariat, yang dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 7.1

Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kediri Tahun 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR HP
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	Rizqi Mustofa	26	Laki-Laki	082124284476
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Edhi Darmawan	32	Laki-Laki	081233027386
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mokh. Fakhul Nizar	34	Laki-Laki	081234768532
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dadang Heru Setiawan	28	Laki-Laki	085731812149
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Faisal Rahman Arif	30	Laki-Laki	082228989997
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pamela Safitri	29	Perempuan	085736923140
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nela Widyawati	28	Perempuan	081234511482
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Listiana Saputri	33	Perempuan	087798276120
9	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Fara Annisa	26	Perempuan	081352389980
10	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Kanza Amalia	26	Perempuan	089890234450
11	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Fitriana Rahayu	28	Perempuan	085790303734
12	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Jihan Aulia	28	Perempuan	085735267127
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Mohammad Arifin	26	Laki-Laki	085736980120
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puput Ariyanti	28	Perempuan	082141611224

15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Muhammad Danu Arta	29	Laki-Laki	085776980287
16	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Saiul Ridwal	34	Laki-Laki	08991320586
17	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Ainur Ro'ifah	29	Perempuan	081231612499
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Chula Chusnita	32	Perempuan	085736325862
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Evy Merdika	27	Perempuan	085790664265
20	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Erni Zaqiyatun	30	Perempuan	082233383348
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Azza Nimasari	27	Perempuan	085785987686
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukarno	40	Laki-Laki	085805364975
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oky Cicillia Damayanti	24	Perempuan	085812365212
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Maulida Ayu	32	Perempuan	085754236901
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Lailatus Zahro	33	Perempuan	085754285190
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jeremy Candra Pranata	29	Laki-Laki	081259598331
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Donny Setiyobudi Santoso	33	Laki-Laki	082333850507
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Elly Hajar Mastrin	26	Perempuan	085708488565
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Elcarista Shinta Dewi	26	Perempuan	083846898765
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Indra Setiawan	25	Laki-Laki	082336561833
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Doddy Kurniawan	30	Laki-Laki	085756245190
32	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Barokatul Fitriah	40	Laki-Laki	085736422226

33	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Zanuar Rahma	31	Perempuan	082244858732
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Fahmi Febrianto	26	Laki-Laki	085790345479
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Novita Sari	32	Perempuan	085746771343
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Suko Dianti	35	Perempuan	082257645002
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Eni Nurmayanti	40	Perempuan	085730693852
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Veni Vianti	39	Perempuan	085649253812
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	David Chrisna Valentino	31	Laki-Laki	081333900433
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Danang Adi Krisna	34	Laki-Laki	081332956171
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aprida Windi	29	Perempuan	081554263421
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wisnu Setyawan	38	Laki-Laki	082335937003
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agung Hermawan	33	Laki-Laki	085764598201
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agustin Pratiwi	34	Perempuan	087879240129
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tristan Ari	30	Laki-Laki	081336730273
46	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Indah Setyorini	40	Perempuan	085233576122
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lesafira Zuniar	31	Perempuan	085646178290
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Desty Amalia	25	Perempuan	081252377218
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Basitul Yadaini	32	Laki-Laki	085790746215
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Arik Fefriyono	38	Laki-Laki	085731992266
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tri Silo Wardanu	41	Laki-Laki	085607850378

52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pita Sari	52	Perempuan	085142281577
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Alfian Andri Setiawan	31	Laki-Laki	085785705755
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Evan Dimas	27	Laki-Laki	085735624198
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lilis Andika	31	Perempuan	082332197368
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kartika Sari	32	Perempuan	087776523410
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Asep Setyo Nugroho	32	Laki-Laki	085735643543
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Erma Fransiska	32	Perempuan	085749836642
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dwi Wahyuningsih	38	Perempuan	081216913029
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Bagas Prasetya Putra	28	Laki-Laki	085755946356
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sukma Fadly N	41	Laki-Laki	081556600098
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lusiana Safara	30	Perempuan	085645873128
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	M. Arif Purnomo	32	Laki-Laki	085736512389
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sophie Kirana	26	Perempuan	081335123980
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Beti Delia	34	Perempuan	081259897400
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tasya Kamila	28	Perempuan	085736517098
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ajeng Puji	31	Perempuan	085785820285
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kethut Wasis	33	Laki-Laki	08779851023
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Candra Setiawan	32	Laki-Laki	085643876190
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ilham Ramadhan	25	Laki-Laki	085764342100

71	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Nela Widyawati	28	Perempuan	081234511482
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Chula Chusnita	32	Perempuan	085736325862
73	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Fitriana Rahayu	28	Perempuan	085790303734
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	David Chrisna Valentino	32	Laki-Laki	081333900433
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Danang Adi Krisna	34	Laki-Laki	081332956171
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alfian Andri Setiawan	32	Laki-Laki	085785705755
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saiul Ridwal	33	Laki-Laki	08991320586
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puput Ariyanti	29	Perempuan	082141611224
79	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Siti Lailatus Zahro	40	Perempuan	087789435120
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Rahmat Hadi Hiayat	33	Laki-Laki	085130350559
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Faisal Budi Aji	28	Laki-Laki	089683539501
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Evy Merdika	28	Perempuan	085790664265
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Candra Setiawan	31	Laki-Laki	085335190817
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Elcarista Shinta Dewi	26	Perempuan	083846898765
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aprida Windi	29	Perempuan	081554263421
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Apri Diana	32	Perempuan	085859825799
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kanza Amalia	31	Perempuan	081235765345
88	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Kethut Wasis	32	Laki-Laki	085736287190
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lesafira Zuniar	32	Perempuan	085735716187

90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kamila Safitri	29	Perempuan	081235870917
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sukarno	40	Laki-Laki	085805364975
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Listiana Saputri	28	Perempuan	085735098187
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lusiana Safara	36	Laki-Laki	087876145200
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad Danu Arta	26	Laki-Laki	085736189165
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mohammad Arifin	30	Laki-Laki	085765981019
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nadia Omara	33	Perempuan	085646717256
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hasan Sadikin	35	Laki-Laki	085761789098
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3	M. Arif Purnomo	33	Laki-Laki	085762301981
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Indah Setyorini	40	Laki-Laki	085233576122
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Wisnu Setyawan	38	Laki-Laki	082335937003
101	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Tristan Ari	30	Laki-Laki	081336730273
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pita Sari	52	Perempuan	085142281577
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Barokatul Fitriah	40	Perempuan	085736422226
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Jeremy Candra Pranata	29	Laki-Laki	081259598331
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agustin Pratiwi	34	Perempuan	087879240129
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agung Hermawan	33	Laki-Laki	085764598201
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ainur Ro'ifah	29	Perempuan	081231612499
108	3	4	4	4	3	4	3	4	3	Rahmat septian	32	Laki-Laki	085735615918

109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ahmad Fauzi	32	Laki-Laki	082229270148
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ika Bintari	33	Perempuan	085655870655
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3	elya Nugraheni	32	Perempuan	085335100229
112	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Pethy Ayuning Tyas	33	Perempuan	081252720714
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Iqbal Ramadhan	32	Laki-Laki	085736251980
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agung Wibowo	29	Laki-Laki	085646218291
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Selliando Regensi	32	Perempuan	081235701819
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Laila Safitri	28	Perempuan	085736198320
117	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Sutarja	56	Laki-Laki	081217973648
118	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Siti Kolipah	32	Perempuan	085716910198
119	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Muhibatul Mas'ula	32	Perempuan	085815278924
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Achmad Yusuf Nur Aziz	32	Laki-Laki	085645306642
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nunung Kunrosidah	41	Perempuan	085648440845
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagos Anggara	34	Laki-Laki	081292561991
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dian Ayu Herawati	33	Perempuan	085736124242
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Junika Tri Ratnasaari	32	Perempuan	082244135041
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suwanto	52	Laki-Laki	081615660881
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Nur Riyanti	56	Perempuan	081252208203
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus Setiawan	55	Laki-Laki	085645834444

128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aniqotul Lutfiyah	43	Perempuan	081387756035
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Budi Santoso	56	Laki-Laki	085676861286
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Joko Santoso	45	Laki-Laki	085546711801
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Firsta Ayu Putri	25	Perempuan	087789012762
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Faizatul Munfarida	33	Perempuan	081367193459
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luluk Dewi Kusnah	31	Perempuan	081232007561
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rakyan Dilantara	26	Laki-Laki	085755214521
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendra Setiawan	37	Laki-Laki	08990432740
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ardy Novian Erwanda	31	Laki-Laki	082229777039
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Neni Suharti	30	Perempuan	085645098125
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sulastri	48	Perempuan	085708593476
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Susi Susanti	25	Perempuan	087896902197
140	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Ira Susanti	51	Perempuan	082245503509
141	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Neni Novitalia	32	Perempuan	085235582846
142	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Nurul Adca Rofida	47	Laki-Laki	081808200555
143	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Agus Siswanto	45	Laki-Laki	081335876145
144	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Amin Sadiqin	34	Laki-Laki	082140770840
145	3	3	4	4	3	3	4	3	3	Mirza Yudhistira	35	Laki-Laki	085746978520
146	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Asep Nugroho	33	Laki-Laki	085735643543

147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dela Deanita	31	Perempuan	085736822290
148	3	4	4	4	3	3	3	3	4	Istingatul Mukaromah	32	Perempuan	081230403744
149	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Lilis Sujarwati	33	Perempuan	085764981256
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mega Malasari	33	Perempuan	087984265109
151	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Imam Sukiono	33	Laki-Laki	087796251418
152	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Bayu Arengga Putra	33	Laki-Laki	081335632987
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lutfi Bima Putra	21	Laki-Laki	085233498710
154	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Ahmad Sukron	22	Laki-Laki	085671901766
155	3	3	3	4	4	3	4	3	4	Irwan Candra Putra	26	Laki-Laki	085235165100
156	3	3	4	4	3	4	4	3	4	Meisya Aggrahini	27	Perempuan	087797352611
157	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Gunawan Wibisono	54	Laki-Laki	081335142704
158	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Siti Komariyah	53	Perempuan	085735717637
159	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Nabila Sukmawati	21	Perempuan	089237198701
160	4	3	4	4	4	3	4	3	4	Desty Amelia Putri	24	Perempuan	085730033852
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fitriana Dwi Rahayu	29	Perempuan	085790303734
162	3	4	3	4	4	3	4	3	4	Anita Dianrara	34	Perempuan	082111173520
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Fitrah Ali	30	Laki-Laki	085646265190
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Titus Dwi Kurniawan	35	Laki-Laki	081235861902

165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kalista Agustina	20	Perempuan	081323098719
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lina Marselina	22	Perempuan	085726719016
167	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Choirul Anam	24	Laki-Laki	089666310210
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Elik Adel	24	Perempuan	082257344470
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad Ilyas	25	Laki-Laki	081233189108
170	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Gendhis Ayu	29	Perempuan	087753619871
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Surya Darma	27	Laki-Laki	085646125239
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Doddy Kurniawan	30	Laki-Laki	089662519861
173	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Faishal Rahman	31	Laki-Laki	087765219851
174	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Isna Putri Ayu	25	Perempuan	081352019715
175	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Nurul Khotimah	26	Perempuan	085235218976
176	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Maya Purnamasari	23	Perempuan	085735162810
177	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Ilham Saputra	29	Laki-Laki	085745178190
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Heru Subekti	40	Laki-Laki	087751498015
179	3	4	3	4	4	4	3	3	4	Haris Setiawan	41	Laki-Laki	081235187196
180	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Rustam Mustakim	41	Laki-Laki	081335617910
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sinta Arshinta	29	Perempuan	087798618546
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Silka Nur Aini	28	Perempuan	089965315261
183	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Nina Corina	27	Perempuan	085671541654

184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Bagas Nugroho	32	Laki-Laki	085643512671
185	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Gigih Hermawan	28	Laki-Laki	085735917016
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Karina Adiba	25	Perempuan	08776129153
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Aji Santoso	36	Laki-Laki	085856172510
188	3	4	4	4	3	4	3	4	3	Lintang Rahayu	37	Perempuan	089625271971
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puji Yulianti	36	Perempuan	085762543518
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Heni Rahmawati	38	Perempuan	082314315617
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendri Yuwono	42	Laki-Laki	081335176519
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad Yusuf	39	Laki-Laki	081565281791
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ika Agustina	37	Perempuan	085642517189
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Reno Andriono	37	Laki-Laki	081235427186
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andreas febrianto	39	Laki-Laki	085664157189
196	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Agis Wiwik	46	Perempuan	085716291051
197	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Melani Septiana	43	Perempuan	085735098165
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lathifa Kusuma Dewi	36	Perempuan	087765218910
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Teguh Wicaksono	39	Laki-Laki	081235178195
200	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Aprilia Putri	28	Perempuan	085646186159

201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamila Azzahra	26	Perempuan	087781915271
202	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Silvi Nurmasari	33	Perempuan	089891718627
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rafika Ayu Silvi	33	Perempuan	085645171881
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ratna Windasari	44	Perempuan	082352516714
205	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Basuki Rahmat	48	Laki-Laki	081325168751
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lukman Ali	36	Laki-Laki	085645187629
207	4	3	4	4	3	3	4	4	3	Nayla Nur Laili	26	Perempuan	085735618172
208	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Wiwit Indarti	30	Perempuan	085646181961
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bambang Indarto	37	Laki-Laki	0813251176182
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bambang Indarto	37	Laki-Laki	0813251176182
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bambang Indarto	37	Laki-Laki	0813251176182
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Mirna Rahmawati	37	Perempuan	085735189101
213	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Dzaky Mirza	26	Laki-Laki	085647819171
214	4	3	4	4	3	3	4	4	3	Amelia Wahyuni	29	Perempuan	085736181761
215	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Mia Rosita	30	Perempuan	087736181796
216	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Nia Ramadhani	33	Perempuan	085235141687
217	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Lisa Natalia	29	Perempuan	085646182618

218	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Pipit Andriani	26	Perempuan	085735165423
Nilai/Unsur	745	748	742	871	744	737	746	838	760				
NRR/Unsur	3,42	3,43	3,4	4	3,41	3,38	3,42	3,84	3,49				
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 TIAP UNSUR	85,5	85,75	85	100	85,25	84,5	85,5	96	87,25				
NRR Tertimbang/Unsur	0,38	0,38	0,37	0,44	0,38	0,37	0,38	0,42	0,38				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,5												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87,43												

Yang menjadi dasar perhitungan SKM dengan Analisa Univariat adalah:

Tabel 7.2

Kode Book Analisa Univariat SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025

KODE BOOK			
Variabel	**Keterangan**	**Kategori**	**Skor**
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak sesuai.	1
		Kurang sesuai.	2
		Sesuai.	3
		Sangat sesuai.	4
U2	Kemudahan prosedur pelayanan yang dirasakan masyarakat	Tidak mudah.	1
		Kurang mudah.	2
		Mudah.	3
		Sangat mudah.	4
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diterima pengguna layanan	Tidak cepat.	1
		Kurang cepat.	2
		Cepat.	3
		Sangat cepat.	4
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan	Sangat mahal	1
		Cukup mahal	2
		Murah	3
		Gratis	4
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Tidak sesuai	1
		Kurang sesuai	2
		Sesuai	3
		Sangat sesuai	4
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Tidak kompeten	1
		Kurang kompeten	2
		Kompeten	3
		Sangat kompeten	4
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	Tidak sopan dan ramah	1
		Kurang sopan dan ramah	2
		Sopan dan ramah	3
		Sangat sopan dan ramah	4

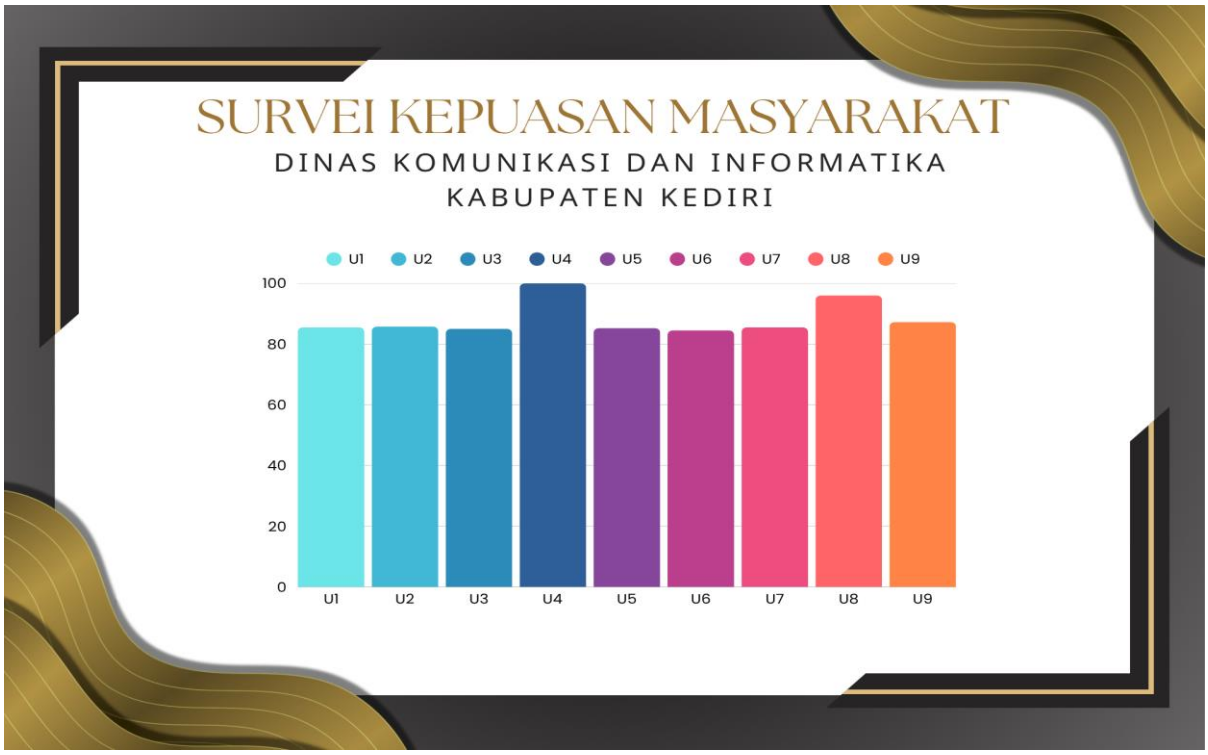
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	Tidak ada	1
		Ada tetapi tidak berfungsi	2
		Berfungsi kurang maksimal	3
		Dikelola dengan baik.	4
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan. Kemudahan penggunaan dan efektifitas aplikasi pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri untuk mendapatkan layanan.	Buruk	1
		Cukup	2
		Baik	3
		Sangat Baik	4
Umur	Usia Responden	*Randem*	
Jenis Kelamin	Jenis Kelamin Responden	Laki-Laki	
		Perempuan	

2. Analisa Bivariat

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 menggunakan Analisis bivariat. Analisis Bivariat adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel berbeda untuk menentukan keberadaan, kekuatan, dan arah hubungan tersebut. Dalam analisis ini, kedua variabel yang diteliti biasanya dibedakan menjadi variabel independen (penyebab atau prediktor) dan variabel dependen (hasil atau yang diprediksi). Tujuan utama dari analisis bivariat adalah untuk menguji hipotesis tentang hubungan antara dua variabel tersebut, sehingga membantu memahami apakah perubahan pada satu variabel akan memengaruhi perubahan pada variabel lainnya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri menggunakan Analisa Bivariat jenis *scatterplot. Scatterplot* adalah grafik yang menunjukkan hubungan antara dua variable atau lebih. Grafik ini menampilkan nilai satu variabel pada **sumbu x** dan nilai variabel lainnya pada **sumbu**

y. Pola yang terbentuk menunjukkan jenis hubungan antara dua variabel tersebut dan seberapa kuat hubungannya.

Grafik 7.1
Indek Kepuasan Masyarakat dan Nilai Interval Konversi
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri
Tahun 2025



Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri memunculkan analisa kuantitatif (indeks atau angka SKM) dan analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri. Oleh karena itu, dari hasil analisa ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri membuat rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri yaitu dengan memprioritaskan unsur yang paling buruk hasilnya. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, nilai yang mutu pelayanannya paling rendah dari 9 unsur lainnya yaitu

Unsur Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri menentukan perbaikan yang direncanakan sebagai bentuk tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Adapun Kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi/ kemampuan petugas adalah:

1. Evaluasi dan Analisis Kebutuhan Pelatihan

   Melakukan evaluasi komprehensif terhadap hasil survei untuk mengidentifikasi secara spesifik area kompetensi atau kemampuan yang dinilai masih kurang oleh masyarakat. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai dasar untuk menyusun analisis kebutuhan pelatihan (Training Needs Analysis/TNA). Analisis harus mencakup pengetahuan teknis terkait layanan, keterampilan interpersonal (seperti komunikasi, empati, dan keramahan), serta pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP) layanan.

2. Peningkatan Kompetensi Melalui Program Pelatihan

   Mengadakan program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur dan berkelanjutan. Pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan yang teridentifikasi, misalnya:

   Pelatihan Teknis: Peningkatan pengetahuan dan keterampilan spesifik terkait tugas layanan utama.

   Pelatihan Soft Skills: Fokus pada peningkatan kemampuan berkomunikasi efektif, customer service excellence, penanganan keluhan, dan manajemen stres.

   Sosialisasi dan Internalisi SOP: Memastikan seluruh petugas memahami dan mengimplementasikan SOP layanan secara konsisten.

   Rotasi/Magang Internal: Memberikan kesempatan kepada petugas untuk memperkaya pengalaman di unit-unit layanan lain.

3. Pembinaan (Coaching) dan Pendampingan

   Mengaktifkan kembali atau memperkuat program pembinaan (coaching) dan pendampingan (mentoring) oleh atasan langsung atau petugas senior. Pembinaan dilakukan secara rutin dan personal, berfokus pada perbaikan kinerja di lapangan (on-the-job improvement), memberikan umpan balik konstruktif, dan memotivasi petugas untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.

4. Penghargaan dan Pengakuan (Reward and Recognition)

Membangun sistem penghargaan dan pengakuan bagi petugas yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam kompetensi dan mencapai nilai kepuasan yang tinggi. Hal ini bertujuan untuk memelihara motivasi dan mendorong budaya peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan. Petugas yang unggul dapat dijadikan duta layanan untuk berbagi praktik terbaik (best practices).

Tujuan akhir dari tindak lanjut ini adalah memastikan bahwa setiap petugas memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memadai untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, akurat, dan profesional, sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri dapat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 7.3

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU												PENANGGUNGJAWAB
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	U6	Evaluasi dan Analisis Kebutuhan Pelatihan													Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri
		Peningkatan Kompetensi Melalui Program Pelatihan													
		Pembinaan (Coaching) dan Pendampingan													
		Penghargaan dan Pengakuan (Reward and Recognition)													

(Berkelanjutan)

BAB VIII
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 sesuai dengan kaidah dan prosedur baku. Pelaksanaan survei ini sepenuhnya mematuhi dan mengacu pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN dan RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Kepatuhan metodologis ini menjamin bahwa seluruh data, hasil, dan kesimpulan survei yang diperoleh bersifat valid, representatif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan administratif. Secara umum, kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri dipersepsikan oleh masyarakat dalam Kategori Sangat Baik.

Nilai komposit SKM (87,43) merupakan agregat dari indeks 9 Unsur Pelayanan yang menjadi indikator utama dalam PermenPAN dan RB. Analisis rinci dari masing-masing unsur menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan Pelayanan, mendapat indeks 85,5
2. Unsur Sistem, mekanisme, dan Prosedur, mendapat indeks 85,75
3. Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan, mendapat indeks 85
4. Unsur Biaya atau tarif, mendapat indeks 100
5. Unsur Produk hasil layanan, mendapat indeks 85,25
6. Unsur Kompetensi Pelaksana, mendapat indeks 84,50
7. Unsur Prilaku Pelaksana, mendapat indeks 85,50
8. Unsur Penanganan Pengaduan, mendapat indeks 96
9. Unsur Sarana dan Prasarana, mendapat indeks 87,25

Dari data per unsur di atas, dapat ditarik kesimpulan spesifik yang mengidentifikasi kekuatan utama pelayanan dan area yang memerlukan perhatian dan perbaikan mendesak:

1. Unsur Terbaik (Kekuatan Pelayanan)

   Unsur Biaya atau Tarif meraih nilai indeks sempurna, yaitu 100,00.

   Interpretasi: Pencapaian ini mengindikasikan bahwa seluruh layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri telah dilaksanakan tanpa dipungut biaya (gratis) atau jika berbayar, tarifnya dianggap sangat wajar dan sesuai oleh masyarakat. Unsur ini merupakan benchmark positif dalam integritas dan transparansi biaya pelayanan.

2. Unsur Terendah (Area Prioritas Perbaikan)

   Unsur Kompetensi Pelaksana memiliki nilai indeks terendah, yaitu 84,50.

   Interpretasi: Meskipun masih berada dalam kategori "Sangat Baik," unsur ini memiliki nilai komparatif paling rendah di antara semua indikator. Hal ini menyiratkan bahwa masyarakat merasakan adanya peluang perbaikan signifikan terkait pengetahuan teknis, kemampuan pemecahan masalah, atau keterampilan interpersonal petugas yang bertugas melayani.

B. Rekomendasi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik selalu memberikan perhatian pada hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut anatara lain:

1. Berdasarkan hasil ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri perlu menjadikan peningkatan kompetensi dan kemampuan teknis pelaksana sebagai program prioritas. Tindak lanjut harus fokus pada pelatihan terstruktur, coaching lapangan, dan upskilling yang spesifik untuk menutup kesenjangan kompetensi yang dipersepsikan oleh masyarakat.

Kediri, 15 Oktober 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN KEDIRI



Dr.NUR MIFTAHUL FUAD, M.Pd

Pembina Tingkat I

NIP. 19811203 200604 1 014

LAMPIRAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Kediri

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380

190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Lampiran II KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEDIRI

Tanggal Survei :		Jam Survei :	☐ 08.00 – 12.00
			☐ 13.00 – 17.00

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia ……..tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA…….……(*sebutkan*)

Jenis Layanan yang diterima : ……....(*missal: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum,dll*)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		P*)
	1	Tidak sesuai.	1
	2	Kurang sesuai.	2
	3	Sesuai.	3
	4	Sangat sesuai.	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		P*)
	1	Tidak mudah.	1
	2	Kurang mudah.	2
	3	Mudah.	3
	4	Sangat mudah.	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		P*)
	1	Tidak cepat.	1
	2	Kurang cepat.	2
	3	Cepat.	3
	4	Sangat cepat.	4

4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		P*)
	1	Sangat mahal	1
	2	Cukup mahal	2
	3	Murah	3
	4	Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		P*)
	1	Tidak sesuai	1
	2	Kurang sesuai	2
	3	Sesuai	3
	4	Sangat sesuai	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.		P*)
	1	Tidak kompeten	1
	2	Kurang kompeten	2
	3	Kompeten	3
	4	Sangat kompeten	4

7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		P*)
	1	Tidak sopan dan ramah	1
	2	Kurang sopan dan ramah	2
	3	Sopan dan ramah	3
	4	Sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		P*)
	1	Tidak ada	1
	2	Ada tetapi tidak berfungsi	2
	3	Berfungsi kurang maksimal	3
	4	Dikelola dengan baik.	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana		P*)
	1	Buruk	1
	2	Cukup	2
	3	Baik	3
	4	Sangat Baik	4

Lampiran III PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA RESP	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR HP
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	Rizqi Mustofa	26	Laki-Laki	082124284476
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Edhi Darmawan	32	Laki-Laki	081233027386
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mokh. Fakhul Nizar	34	Laki-Laki	081234768532
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dadang Heru Setiawan	28	Laki-Laki	085731812149
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Faisal Rahman Arif	30	Laki-Laki	082228989997
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pamela Safitri	29	Perempuan	085736923140
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nela Widyawati	28	Perempuan	081234511482
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Listiana Saputri	33	Perempuan	087798276120
9	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Fara Annisa	26	Perempuan	081352389980
10	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Kanza Amalia	26	Perempuan	089890234450
11	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Fitriana Rahayu	28	Perempuan	085790303734
12	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Jihan Aulia	28	Perempuan	085735267127
13	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Mohammad Arifin	26	Laki-Laki	085736980120
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puput Ariyanti	28	Perempuan	082141611224

15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Muhammad Danu Arta	29	Laki-Laki	085776980287
16	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Saiul Ridwal	34	Laki-Laki	08991320586
17	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Ainur Ro'ifah	29	Perempuan	081231612499
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Chula Chusnita	32	Perempuan	085736325862
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Evy Merdika	27	Perempuan	085790664265
20	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Erni Zaqiyatun	30	Perempuan	082233383348
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Azza Nimasari	27	Perempuan	085785987686
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukarno	40	Laki-Laki	085805364975
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oky Cicillia Damayanti	24	Perempuan	085812365212
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4	Maulida Ayu	32	Perempuan	085754236901
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Lailatus Zahro	33	Perempuan	085754285190
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jeremy Candra Pranata	29	Laki-Laki	081259598331
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Donny Setiyobudi Santoso	33	Laki-Laki	082333850507
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Elly Hajar Mastrin	26	Perempuan	085708488565
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Elcarista Shinta Dewi	26	Perempuan	083846898765
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Indra Setiawan	25	Laki-Laki	082336561833
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Doddy Kurniawan	30	Laki-Laki	085756245190
32	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Barokatul Fitriah	40	Laki-Laki	085736422226
33	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Zanuar Rahma	31	Perempuan	082244858732
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Fahmi Febrianto	26	Laki-Laki	085790345479
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Novita Sari	32	Perempuan	085746771343
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Suko Dianti	35	Perempuan	082257645002

37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Eni Nurmayanti	40	Perempuan	085730693852
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Veni Vianti	39	Perempuan	085649253812
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	David Chrisna Valentino	31	Laki-Laki	081333900433
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Danang Adi Krisna	34	Laki-Laki	081332956171
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aprida Windi	29	Perempuan	081554263421
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wisnu Setyawan	38	Laki-Laki	082335937003
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agung Hermawan	33	Laki-Laki	085764598201
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agustin Pratiwi	34	Perempuan	087879240129
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tristan Ari	30	Laki-Laki	081336730273
46	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Indah Setyorini	40	Perempuan	085233576122
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lesafira Zuniar	31	Perempuan	085646178290
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Desty Amalia	25	Perempuan	081252377218
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Basitul Yadaini	32	Laki-Laki	085790746215
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Arik Fefriyono	38	Laki-Laki	085731992266
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tri Silo Wardanu	41	Laki-Laki	085607850378
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pita Sari	52	Perempuan	085142281577
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Alfian Andri Setiawan	31	Laki-Laki	085785705755
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Evan Dimas	27	Laki-Laki	085735624198
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lilis Andika	31	Perempuan	082332197368
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kartika Sari	32	Perempuan	087776523410
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Asep Setyo Nugroho	32	Laki-Laki	085735643543
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Erma Fransiska	32	Perempuan	085749836642

59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dwi Wahyuningsih	38	Perempuan	081216913029
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Bagas Prasetya Putra	28	Laki-Laki	085755946356
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sukma Fadly N	41	Laki-Laki	081556600098
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lusiana Safara	30	Perempuan	085645873128
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3	M. Arif Purnomo	32	Laki-Laki	085736512389
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sophie Kirana	26	Perempuan	081335123980
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Beti Delia	34	Perempuan	081259897400
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tasya Kamila	28	Perempuan	085736517098
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ajeng Puji	31	Perempuan	085785820285
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kethut Wasis	33	Laki-Laki	08779851023
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Candra Setiawan	32	Laki-Laki	085643876190
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ilham Ramadhan	25	Laki-Laki	085764342100
71	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Nela Widyawati	28	Perempuan	081234511482
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Chula Chusnita	32	Perempuan	085736325862
73	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Fitriana Rahayu	28	Perempuan	085790303734
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	David Chrisna Valentino	32	Laki-Laki	081333900433
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Danang Adi Krisna	34	Laki-Laki	081332956171
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alfian Andri Setiawan	32	Laki-Laki	085785705755
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saiul Ridwal	33	Laki-Laki	08991320586
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puput Ariyanti	29	Perempuan	082141611224
79	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Siti Lailatus Zahro	40	Perempuan	087789435120

80	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Rahmat Hadi Hiayat	33	Laki-Laki	085130350559
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Faisal Budi Aji	28	Laki-Laki	089683539501
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Evy Merdika	28	Perempuan	085790664265
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Candra Setiawan	31	Laki-Laki	085335190817
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Elcarista Shinta Dewi	26	Perempuan	083846898765
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aprida Windi	29	Perempuan	081554263421
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Apri Diana	32	Perempuan	085859825799
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kanza Amalia	31	Perempuan	081235765345
88	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Kethut Wasis	32	Laki-Laki	085736287190
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lesafira Zuniar	32	Perempuan	085735716187
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kamila Safitri	29	Perempuan	081235870917
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sukarno	40	Laki-Laki	085805364975
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Listiana Saputri	28	Perempuan	085735098187
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lusiana Safara	36	Laki-Laki	087876145200
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad Danu Arta	26	Laki-Laki	085736189165
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mohammad Arifin	30	Laki-Laki	085765981019
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nadia Omara	33	Perempuan	085646717256
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Hasan Sadikin	35	Laki-Laki	085761789098
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3	M. Arif Purnomo	33	Laki-Laki	085762301981
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Indah Setyorini	40	Laki-Laki	085233576122
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Wisnu Setyawan	38	Laki-Laki	082335937003
101	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Tristan Ari	30	Laki-Laki	081336730273
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pita Sari	52	Perempuan	085142281577

103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Barokatul Fitriah	40	Perempuan	085736422226
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Jeremy Candra Pranata	29	Laki-Laki	081259598331
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agustin Pratiwi	34	Perempuan	087879240129
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agung Hermawan	33	Laki-Laki	085764598201
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ainur Ro'ifah	29	Perempuan	081231612499
108	3	4	4	4	3	4	3	4	3	Rahmat septian	32	Laki-Laki	085735615918
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ahmad Fauzi	32	Laki-Laki	082229270148
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ika Bintari	33	Perempuan	085655870655
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3	elya Nugraheni	32	Perempuan	085335100229
112	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Pethy Ayuning Tyas	33	Perempuan	081252720714
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Iqbal Ramadhan	32	Laki-Laki	085736251980
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agung Wibowo	29	Laki-Laki	085646218291
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Selliando Regensi	32	Perempuan	081235701819
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Laila Safitri	28	Perempuan	085736198320
117	3	4	3	4	4	3	3	4	3	Sutarja	56	Laki-Laki	081217973648
118	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Siti Kolipah	32	Perempuan	085716910198
119	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Muhibatul Mas'ula	32	Perempuan	085815278924
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Achmad Yusuf Nur Aziz	32	Laki-Laki	085645306642
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nunung Kunrosidah	41	Perempuan	085648440845
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagos Anggara	34	Laki-Laki	081292561991
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dian Ayu Herawati	33	Perempuan	085736124242

124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Junika Tri Ratnasaari	32	Perempuan	082244135041
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suwanto	52	Laki-Laki	081615660881
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Nur Riyanti	56	Perempuan	081252208203
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus Setiawan	55	Laki-Laki	085645834444
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aniqotul Lutfiyah	43	Perempuan	081387756035
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Budi Santoso	56	Laki-Laki	085676861286
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Joko Santoso	45	Laki-Laki	085546711801
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Firsta Ayu Putri	25	Perempuan	087789012762
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Faizatul Munfarida	33	Perempuan	081367193459
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Luluk Dewi Kusnah	31	Perempuan	081232007561
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rakyan Dilantara	26	Laki-Laki	085755214521
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendra Setiawan	37	Laki-Laki	08990432740
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ardy Novian Erwanda	31	Laki-Laki	082229777039
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Neni Suharti	30	Perempuan	085645098125
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sulastri	48	Perempuan	085708593476
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Susi Susanti	25	Perempuan	087896902197
140	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Ira Susanti	51	Perempuan	082245503509
141	4	4	3	4	3	4	3	4	3	Neni Novitalia	32	Perempuan	085235582846
142	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Nurul Adca Rofida	47	Laki-Laki	081808200555
143	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Agus Siswanto	45	Laki-Laki	081335876145
144	3	3	4	4	4	3	3	3	3	Amin Sadiqin	34	Laki-Laki	082140770840
145	3	3	4	4	3	3	4	3	3	Mirza Yudhistira	35	Laki-Laki	085746978520

146	4	3	4	4	3	4	4	3	4	Asep Nugroho	33	Laki-Laki	085735643543
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dela Deanita	31	Perempuan	085736822290
148	3	4	4	4	3	3	3	3	4	Istingatul Mukaromah	32	Perempuan	081230403744
149	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Lilis Sujarwati	33	Perempuan	085764981256
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mega Malasari	33	Perempuan	087984265109
151	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Imam Sukiono	33	Laki-Laki	087796251418
152	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Bayu Arengga Putra	33	Laki-Laki	081335632987
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lutfi Bima Putra	21	Laki-Laki	085233498710
154	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Ahmad Sukron	22	Laki-Laki	085671901766
155	3	3	3	4	4	3	4	3	4	Irwan Candra Putra	26	Laki-Laki	085235165100
156	3	3	4	4	3	4	4	3	4	Meisya Aggrahini	27	Perempuan	087797352611
157	4	3	4	4	3	4	3	4	4	Gunawan Wibisono	54	Laki-Laki	081335142704
158	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Siti Komariyah	53	Perempuan	085735717637
159	4	3	4	4	4	3	4	3	3	Nabila Sukmawati	21	Perempuan	089237198701
160	4	3	4	4	4	3	4	3	4	Desty Amelia Putri	24	Perempuan	085730033852
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fitriana Dwi Rahayu	29	Perempuan	085790303734
162	3	4	3	4	4	3	4	3	4	Anita Dianrara	34	Perempuan	082111173520
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Fitrah Ali	30	Laki-Laki	085646265190
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Titus Dwi Kurniawan	35	Laki-Laki	081235861902
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kalista Agustina	20	Perempuan	081323098719
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lina Marselina	22	Perempuan	085726719016
167	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Choirul Anam	24	Laki-Laki	089666310210

168	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Elik Adel	24	Perempuan	082257344470
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhammad Ilyas	25	Laki-Laki	081233189108
170	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Gendhis Ayu	29	Perempuan	087753619871
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Surya Darma	27	Laki-Laki	085646125239
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Doddy Kurniawan	30	Laki-Laki	089662519861
173	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Faishal Rahman	31	Laki-Laki	087765219851
174	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Isna Putri Ayu	25	Perempuan	081352019715
175	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Nurul Khotimah	26	Perempuan	085235218976
176	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Maya Purnamasari	23	Perempuan	085735162810
177	4	4	3	4	4	4	3	4	3	Ilham Saputra	29	Laki-Laki	085745178190
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Heru Subekti	40	Laki-Laki	087751498015
179	3	4	3	4	4	4	3	3	4	Haris Setiawan	41	Laki-Laki	081235187196
180	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Rustam Mustakim	41	Laki-Laki	081335617910
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sinta Arshinta	29	Perempuan	087798618546
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Silka Nur Aini	28	Perempuan	089965315261
183	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Nina Corina	27	Perempuan	085671541654
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Bagas Nugroho	32	Laki-Laki	085643512671
185	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Gigih Hermawan	28	Laki-Laki	085735917016
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Karina Adiba	25	Perempuan	08776129153
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Aji Santoso	36	Laki-Laki	085856172510
188	3	4	4	4	3	4	3	4	3	Lintang Rahayu	37	Perempuan	089625271971
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puji Yulianti	36	Perempuan	085762543518

190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Heni Rahmawati	38	Perempuan	082314315617
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendri Yuwono	42	Laki-Laki	081335176519
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad Yusuf	39	Laki-Laki	081565281791
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ika Agustina	37	Perempuan	085642517189
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Reno Andriono	37	Laki-Laki	081235427186
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andreas febrianto	39	Laki-Laki	085664157189
196	3	4	3	4	4	3	4	4	3	Agis Wiwik	46	Perempuan	085716291051
197	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Melani Septiana	43	Perempuan	085735098165
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lathifa Kusuma Dewi	36	Perempuan	087765218910
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Teguh Wicaksono	39	Laki-Laki	081235178195
200	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Aprilia Putri	28	Perempuan	085646186159
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamila Azzahra	26	Perempuan	087781915271
202	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Silvi Nurmasari	33	Perempuan	089891718627
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rafika Ayu Silvi	33	Perempuan	085645171881
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ratna Windasari	44	Perempuan	082352516714
205	3	3	4	4	3	3	3	4	4	Basuki Rahmat	48	Laki-Laki	081325168751
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lukman Ali	36	Laki-Laki	085645187629
207	4	3	4	4	3	3	4	4	3	Nayla Nur Laili	26	Perempuan	085735618172
208	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Wiwit Indarti	30	Perempuan	085646181961
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bambang Indarto	37	Laki-Laki	0813251176182

210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bambang Indarto	37	Laki-Laki	0813251176182
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bambang Indarto	37	Laki-Laki	0813251176182
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Mirna Rahmawati	37	Perempuan	085735189101
213	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Dzaky Mirza	26	Laki-Laki	085647819171
214	4	3	4	4	3	3	4	4	3	Amelia Wahyuni	29	Perempuan	085736181761
215	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Mia Rosita	30	Perempuan	087736181796
216	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Nia Ramadhani	33	Perempuan	085235141687
217	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Lisa Natalia	29	Perempuan	085646182618
218	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Pipit Andriani	26	Perempuan	085735165423
Nilai/Unsur	745	748	742	871	744	737	746	838	760				
NRR/Unsur	3,42	3,43	3,4	4	3,41	3,38	3,42	3,84	3,49				
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25 TIAP UNSUR	85,5	85,75	85	100	85,25	84,5	85,5	96	87,25				
NRR Tertimbang/Unsur	0,38	0,38	0,37	0,44	0,38	0,37	0,38	0,42	0,38				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,5												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87,43												

KETERANGAN :

U1-U9	=	Unsur-unsur pelayanan
NRR	=	Nilai rata-rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
-*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,42
U2	Prosedur	3,43
U3	Waktu Pelayanan	3,4
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3,41
U6	Kompetensi pelaksana	3,38
U7	Perilaku pelaksana	3,42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,84
U9	Sarana dan Prasarana	3,49

Lampiran IV Mutu Pelayanan pada Publikasi IKM Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025

TABEL II MUTU PELAYANAN
PADA PUBLIKASI IKM DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KEDIRI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KEDIRI
TAHUN 2025

NILAI IKM
87,43

NAMA LAYANAN : Layanan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 218 Orang
JENIS KELAMIN	: L = 101 orang / P= 117 orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Lampiran V KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEDIRI TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri Tahun 2025

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jl. Erlangga No.1, Kelurahan Ngadirejo, Kec. Kota, Kota Kediri, 64122
Email : disparbud@kedirikab.go.id
K E D I R I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN KEDIRI

NOMOR : 800.1.6.2/291/418.31/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN KEDIRI

Menimbang :

a. Bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara dan Reformassi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan public wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indek kepuasaan masyarakat;

b. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

c. Bahwa berdasrkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Neagar Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;

9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
10. Peraturan Bupati Kediri Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEDIRI TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025**

KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri dengan Susunan sebagaimana tercantum pada Lampiran Keputusan Ini.

KEDUA : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri sebagaimana dalam Diktum KESATU memiliki tugas sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumen Survei;
2. Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
3. Menentukan Responden;
4. Melaksanakan Survei;
5. Mengolah Hasil Survei;
6. Menyajikan dan Melaporkan Hasil.

KETIGA : Segala Biaya yang Timbul Akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada APBD Kabupaten Kediri

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kediri, 15 Oktober 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN KEDIRI



Dr.NUR MIFTAHUL FUAD, M.Pd

Pembina Tingkat I

NIP. 19811203 200604 1 014

Lampiran
Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri
Nomor : 800.1.6.2/291/418.31/2025
Tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri

SUSUNAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2025

NO	KEDUDUKAN	NAMA
1.	Pengarah	Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri
2.	Pelaksana	a. Ketua Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri b. Sekretaris Sekretaris Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri c. Anggota/ Surverior 1. Bidang Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri 2. Bidang Persandian dan Keamanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri 3. Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri 4. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Kabupaten Kediri

3.	Sekretariat	a. 3 (tiga) orang Pelaksana Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kediri

Kediri, 15 Oktober 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN KEDIRI



Dr.NUR MIFTAHUL FUAD, M.Pd

Pembina Tingkat I

NIP. 19811203 200604 1 014