



# LAPORAN PERIODE FINAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK DAN PERSANDIAN  
KABUPATEN DELI SERDANG  
TA 2024

# DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
Daftar Tabel .....	ii
Daftar Grafik .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
<b>BAB I           PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II           PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
A. Pelaksana SKM .....	5
B. Metode Pengumpulan Data .....	5
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	6
D. Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
E. Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III          HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
A. Jenis Layanan .....	8
B. Jumlah Responden .....	8
C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan .....	10
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	12
<b>BAB IV          ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>13</b>
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
B. Rencana Tindak Lanjut .....	14
C. Tren Nilai SKM .....	15
<b>BAB V           KESIMPULAN .....</b>	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN</b> Kuesioner	
Hasil Pengolahan Data	
Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	
Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
Tabel 2.2	Krejcie dan Morgan .....	7
Tabel 3.1	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Penyusunan SKM .....	10
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Penyusunan Standar Pelayanan (SP) .....	10
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik .....	11
Tabel 3.4	Nilai Rata-rata layanan Penyajian Data terkait Pelayanan Publik dan Tatalaksana .....	11
Tabel 3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	15

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan .....	8
Tabel 3.2	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	9
Tabel 3.3	Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan .....	9
Tabel 3.4	Jumlah Responden berdasarkan Umur .....	9
Tabel 4.1	Tren SKM Tahun 2024 .....	16

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Nilai rata-rata SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang dari Triwulan I – Triwulan IV Tahun 2024 adalah **90,25** atau kategori **Sangat Baik**. Meskipun demikian, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2024. Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lubuk Pakam, Desember 2024

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI,  
INFORMATIKA, STATISTIK DAN  
PERSANDIAN  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**Drs. KHAIRUL AZMAN, M.AP.  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19740301 199403 1 005**

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang senantiasa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keberadaan Survei Kepuasan Masyarakat ini sangat diperlukan dalam peningkatan kinerja serta pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang adalah ini sebagai berikut :

1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten di dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
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 5979);
4. 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 Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

- Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 233);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 Nomor 3);
  10. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 Nomor 77);
  11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 34 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3).
  12. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.
  13. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang Nomor 023.1 Tahun 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang.

Adapun maksud dilakukannya SKM ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang.
2. Mendorong Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindaklanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara layanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang unit kerja pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi berbasis web yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI. Pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan mengisi survei dengan cara melakukan scan QRCode menggunakan kamera smartphone atau mendownload aplikasi QRCode Scanner.

Kuesioner tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** : Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif** : Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** : Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan dilokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan juga dapat dipandu oleh petugas penyelenggara layanan. Hasil pengisian kuesioner tersebut akan langsung terdata kedalam database aplikasi SUKMA DELI.

#### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei yang dilaksanakan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang pada Tahun 2024 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	3
2.	Pengumpulan Data, Pengolahan Data dan Analisis Data	Desember 2024	20
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	2

#### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah responden) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan I sampai dengan Triwulan IV Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 173 Responden.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan pada Tahun 2024 adalah 173 Responden

Tabel 2.2  
Krejcie dan Morgan

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	150	108	460	210	2000	322
15	14	160	113	480	214	2200	327
20	19	170	118	500	217	2400	331
25	24	180	123	550	226	2600	335
30	28	190	127	600	234	2800	338
35	32	200	132	650	242	3000	341
40	36	210	136	700	248	3500	346
45	40	220	140	750	254	4000	351
50	44	230	144	800	260	4500	354
55	48	240	148	850	265	5000	357
60	52	250	152	900	269	6000	361
65	56	260	155	950	274	7000	364
70	59	270	159	1000	278	8000	367
75	63	280	162	1100	285	9000	368
80	66	290	165	1200	291	10000	370
85	70	300	169	1300	297	15000	375
90	73	320	175	1400	302	20000	377
95	76	340	181	1500	306	30000	379
100	80	360	186	1600	310	40000	380
110	86	380	197	1700	313	50000	381
120	92	400	196	1800	317	75000	382
130	97	420	201	1900	320	100000	384
140	103	440	205				

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### A. Jenis Layanan

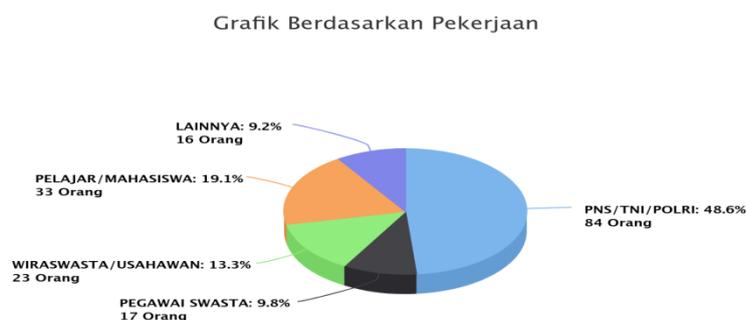
Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang 800/026/DKISTAN-DS/2024 tentang Standar Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang, jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA DELI oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
2. Pelayanan Radio DSB (Radio Deli Serdang Berseri)
3. Pelayanan Jaringan Internet
4. Pelayanan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)
5. Pembuatan Tanda Tangan Elektronik (TTE)

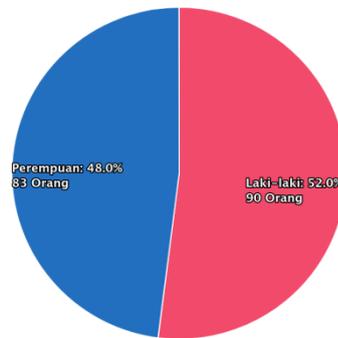
#### B. Jumlah Responden

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI pada Periode Final Tahun 2024, jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 173 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

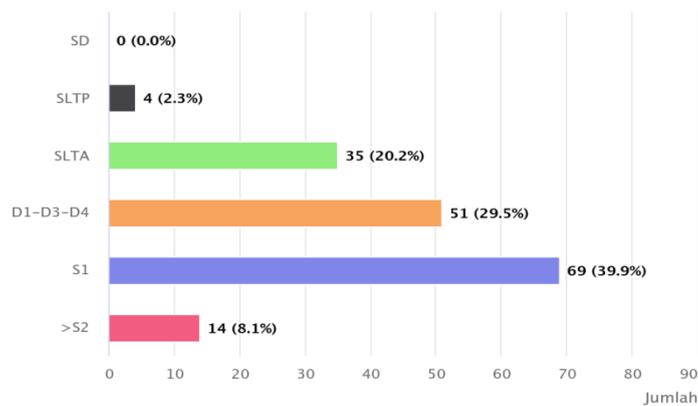
Grafik 3.1  
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan



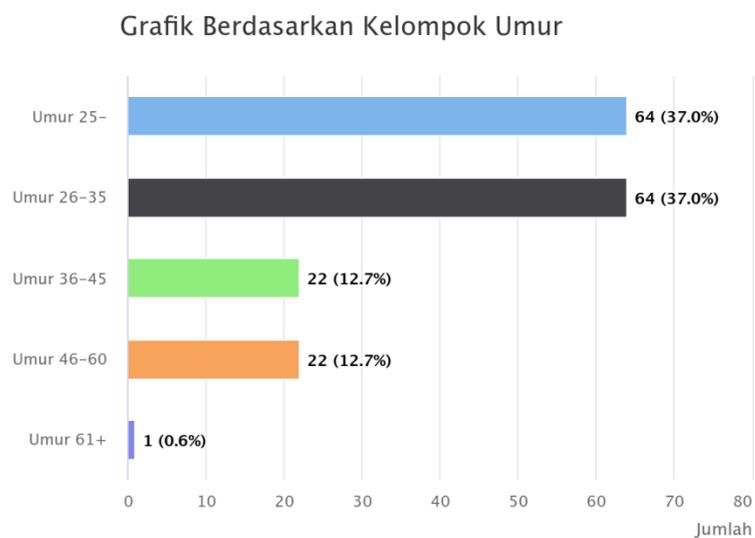
**Grafik 3.2**  
**Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin**  
 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin



**Grafik 3.3**  
**Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan**  
 Grafik Berdasarkan Pendidikan



**Grafik 3.4**  
**Jumlah Responden berdasarkan Umur**  
 Grafik Berdasarkan Kelompok Umur



### C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan

Sesuai dengan hasil rekapitulasi data nilai IKM pada Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2024, dapat dijelaskan lebih lanjut laporan jenis layanan per unsur pelayanan sebagai berikut :

#### 1. Pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)

Tabel 3.1  
Nilai Rata-rata Pelayanan PPID  
(Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3.51
2.	Prosedur Pelayanan	3.48
3.	Waktu Pelayanan	3.40
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.9
5.	Produk Jenis Layanan	3.48
6.	Kompetensi Pelaksana	3.51
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.44
8.	Sarana dan Prasarana	3.37
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.88
	<b>Nilai SKM</b>	<b>89</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>A / Sangat Baik</b>

#### 2. Pelayanan Radio DSB (Radio Deli Serdang Berseri)

Tabel 3.2  
Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Penyusunan Standar Pelayanan (SP)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,36
2.	Prosedur Pelayanan	3,24
3.	Waktu Pelayanan	3,21
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,6
5.	Produk Jenis Layanan	3,33
6.	Kompetensi Pelaksana	3,3
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,27
8.	Sarana dan Prasarana	3,36
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,87
	<b>Nilai SKM</b>	<b>85</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>B / Baik</b>

### 3. Pelayanan Jaringan Internet

Tabel 3.3  
Nilai Rata-rata layanan Pelayanan Jaringan Internet

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3.69
2.	Prosedur Pelayanan	3.74
3.	Waktu Pelayanan	3.67
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.9
5.	Produk Jenis Layanan	3.76
6.	Kompetensi Pelaksana	3.72
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.74
8.	Sarana dan Prasarana	3.74
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.97
	<b>Nilai SKM</b>	<b>94.25</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>A / Sangat Baik</b>

### 4. Pelayanan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

Tabel 3.4  
Nilai Rata-rata layanan Pelayanan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3.38
2.	Prosedur Pelayanan	3.53
3.	Waktu Pelayanan	3.53
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.95
5.	Produk Jenis Layanan	3.57
6.	Kompetensi Pelaksana	3.57
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.55
8.	Sarana dan Prasarana	3.40
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.78
	<b>Nilai SKM</b>	<b>89.75</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>A / Sangat Baik</b>

#### 4. Pelayanan TTE (Tanda Tangan Elektronik)

Tabel 3.4  
Nilai Rata-rata layanan Pelayanan TTE (Tanda Tangan Elektronik)

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	3,56
2.	Prosedur Pelayanan	3.60
3.	Waktu Pelayanan	3.60
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.95
5.	Produk Jenis Layanan	3.60
6.	Kompetensi Pelaksana	3.52
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.69
8.	Sarana dan Prasarana	3.60
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.95
	<b>Nilai SKM</b>	<b>92</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>A / Sangat Baik</b>

#### D. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang pada Tahun 2023 menggunakan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.5  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3	3.14	3.14	3.42	3.14	3	3	3	4
Kategori	C	B	B	B	B	C	C	C	A
Nilai IKM	<b>80 (B atau Baik)</b>								

Tabel 3.6  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.21	3.17	2.86	3.95	3.0	3.04	2.86	2.73	3.65
Kategori	B	B	C	A	B	C	C	C	A
Nilai IKM	<b>79.5 (B atau Baik)</b>								

Tabel 3.7  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.33	3.33	3.33	4.00	3.33	4	3	3.66	4
Kategori	B	B	B	A	B	A	C	A	A
Nilai IKM	<b>88.75 (A atau Sangat Baik)</b>								

Tabel 3.8  
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.57	3.61	3.62	3.90	3.67	3.64	3.7	3.65	3.92
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Nilai IKM	<b>92.5</b> <b>(A atau Sangat Baik)</b>								

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan data tabel diatas, penilaian SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 diperoleh nilai IKM **90.25**, maka kinerja pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Tahun 2024 melalui yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang , dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3,49. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3.50 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga termasuk 3 (tiga) unsur terendah Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3.51.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3.89, Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai 3.89, , serta Produk Jenis Layanan mendapatkan nilai 3.56.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disampaikan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 15 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2. Menyusun SK Tim Pelaksana Pengelola Layanan
3. Melaksanakan Forum Konsultasi Pelayanan Publik secara berkala sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana pelayanan yang belum layak terhadap penerima pelayanan publik serta memperhatikan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.
2. Prosedur Pelayanan belum dipublikasikan melalui media elektronik maupun non elektronik kepada penerima layanan.
3. Penanganan Pengaduan, Saran perlu dilakukan reviu terhadap Standar Operasional Prosedur dalam rangka memetingkan saran dan kritik dalam melakukan pelayanan.

## **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisis survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya selama periode Tahun 2024.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama pengguna layanan, akademisi dan lembaga swadaya masyarakat. Penentuan perbaikan 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). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

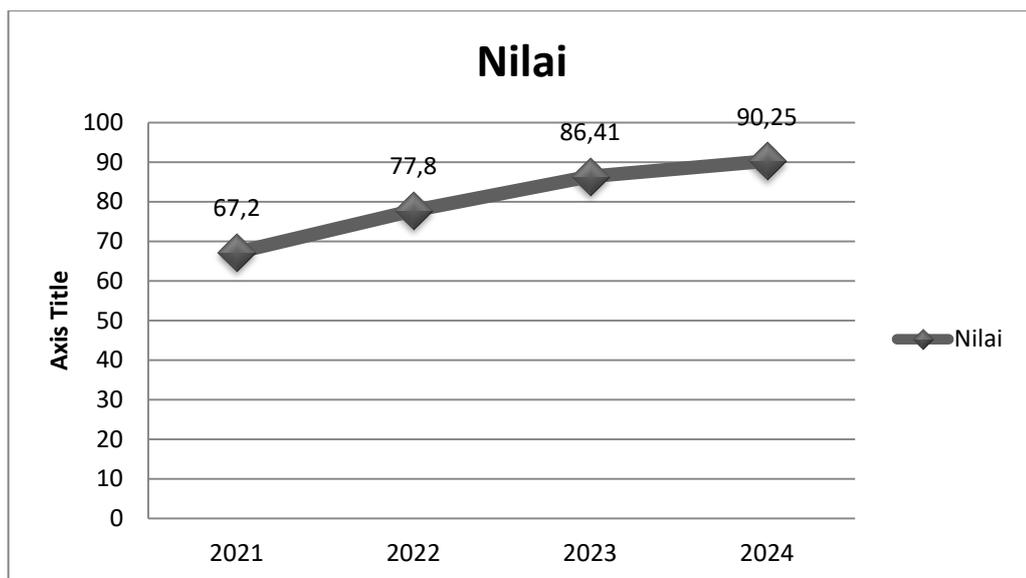
Tabel 4.1  
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Sarana dan Prasarana	Menginventarisasi kebutuhan terhadap dukungan sarana penyelenggara publik	√	√		√	Sub Bagian Umum
		Menyediakan sarana dan prasarana yang layak terhadap pengguna layanan serta memperhatikan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus		√	√	√	
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan		√	√	√	Bidang IKP
		Melakukan publikasi tentang mekanisme dan prosedur layanan di media elektronik dan non elektronik	√	√		√	
3.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	√	√		√	Bidang TIKSAN
		Melakukan reviu terhadap Standar Pelayanan		√	√	√	

### C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :

Grafik 4.1  
Tren SKM per Tahun



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Tahun 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Tujuan dilaksanakannya penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat selama periode Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan Nilai IKM **90.25**. Meskipun demikian, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Tahun 2024.
2. Waktu Pelayanan mendapat nilai terendah yaitu **3,49**. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai **3.50** adalah nilai terendah kedua. Begitu juga termasuk 3 (tiga) unsur terendah Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai **3.51**.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai **3.89**, Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai **3.89**, serta Produk Jenis Layanan mendapatkan nilai **3.56**.

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGUNAKAN APLIKASI SUKMA DELI

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

No. Kuitansi Anda:   
Umur (Tahun):   
Jenis Kelamin:   
Golok:   
Pilih:   
Pekerjaan:   
Jenis Layanan:   
Pilih Penerimaan:   
Pilih Pelayanan:

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya?

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Sangat Sesuai  
 Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Tidak Sesuai

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang Mudah  
 Tidak Mudah

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang Cepat  
 Tidak Cepat

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Gratis  
 Murah  
 Cukup Mahal  
 Sangat Mahal

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Sangat Sesuai  
 Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Tidak Sesuai

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Sangat Kompeten  
 Kompeten  
 Kurang Kompeten  
 Tidak Kompeten

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Sangat Sopan dan ramah  
 Sopan dan ramah  
 Kurang Sopan dan ramah  
 Tidak Sopan dan ramah

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Sangat Baik  
 Baik  
 Cukup  
 Buruk

SELANJUTNYA >

**PELAYANAN PUBLIK**  
Survei Kepuasan Masyarakat

9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif

# bangga melayani bangsa

Dikelola dengan baik  
 Berfungsi Kurang Maksimal  
 Ada tetapi tidak berfungsi  
 Tidak ada

SIMPAN & SELESAI >

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2024

NRR Per Unsur			
No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1.	Persyaratan Pelayanan	3,50	B
2.	Prosedur Pelayanan	3,53	B
3.	Waktu Pelayanan	3,49	B
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,8	A
5.	Produk Jenis Layanan	3,56	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,54	A
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,54	A
8.	Sarana dan Prasarana	3,50	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3,89	A

### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN

### TAHUN 2024

NILAI IKM

# 90,25

#### RESPONDEN

- Jumlah : 173
- Pekerjaan
  - PNS/TNI/POLRI : 84
  - Pegawai Swasta : 17
  - Wiraswasta/Usahawan : 23
  - Pelajar/Mahasiswa : 33
- Jenis Kelamin
  - Laki-laki : 90
  - Perempuan : 83
- Pendidikan
  - SD : 0
  - SLTP : 4
  - SLTA : 35
  - D1-D2-D3 : 51
  - S1 : 69
  - S2 : 14
- Umur
  - 25 - : 64
  - 26 - 35 : 64
  - 36 - 45 : 22
  - 46 - 60 : 22
  - 61 + : 1

PERIODE SURVEI  
01-01-2024 s.d 06-12-2024

## A (Sangat Baik)