

LAPORAN STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN ONFORMATIKA KABUPATEN SANGGAU SEMESTER 1 TAHUN 2022



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SANGGAU

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 10 Sanggau (78512)
Telepon : (0564) 2020984 Fax. : (0564) 2020984
E-mail: diskominfo@mail.sanggau.go.id Website: diskominfo.sanggau.go.id

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2022 dapat diselesaikan. Laporan ini merupakan laporan berkala setiap 6 bulan, untuk mengevaluasi dan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau, sebagai salah satu penyelenggara layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau.

Dengan dilakukannya SKM ini, diharapkan dapat diketahui kelebihan maupun kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan publik. Selanjutnya akan menjadi bahan kebijakan dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan pelayanan publik yang lebih baik di masa yang akan datang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya konstruktif sangat kami harapkan untuk perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya kami berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau dalam rangka mendukung terwujudnya Sanggau Maju dan Terdepan.

Sanggau, 4 Juli 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SANGGAU



JONI IRWANTO
Pembina Utama Muda
NIP. 197306061992021001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	4
A. LATAR BELAKANG.....	4
B. DASAR HUKUM.....	5
C. MAKSUD DAN TUJUAN	5
D. PROFIL ORGANISASI DAN SUMBER DAYA APARATUR.....	5
E. METODE SURVEI.....	8
F. TIM PELAKSANA SURVEI.....	9
G. JADUAL PELAKSANAAN.....	9
BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM.....	10
A. PROFIL/DATA RESPONDEN.....	10
B. DATA KUESIONER.....	12
C. HASIL PERHITUNGAN SKM.....	13
D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN	14
E. HASIL ANALISIS.....	14
F. TINDAK LANJUT	20
BAB III PENUTUP.....	21

A. KESIMPULAN	21
B. SARAN/REKOMENDASI.....	21

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- SK Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau Nomor 19 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau Tahun 2022;
- Data olahan SKM per responden dan per unsur pelayanan.
- Quesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah beberapa diantaranya masih dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat, baik melalui media massa (media cetak, media elektronik atau media online) maupun melalui media pengaduan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi penyelenggara pemerintahan. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Sesuai fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat (publik), maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah melakukan evaluasi terhadap kinerja pelaksana unit pelayanan publik. Diantaranya melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Hal ini sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa penyelenggara layanan publik berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan.

SKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM juga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehubungan hal-hal tersebut, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau, menyelenggarakan SKM ini.

B. DASAR HUKUM

Peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan SKM sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakan SKM ini adalah untuk memperoleh gambaran persepsi masyarakat sebagai penerima layanan atas layanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau secara berkala. Sedangkan tujuan SKM adalah sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau.

D. PROFIL ORGANISASI DAN SUMBER DAYA APARATUR

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Sesuai Peraturan

Bupati Sanggau Nomor 84 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau, tugas utamanya adalah membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dibidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian, serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Sanggau menyelenggarakan fungsi :

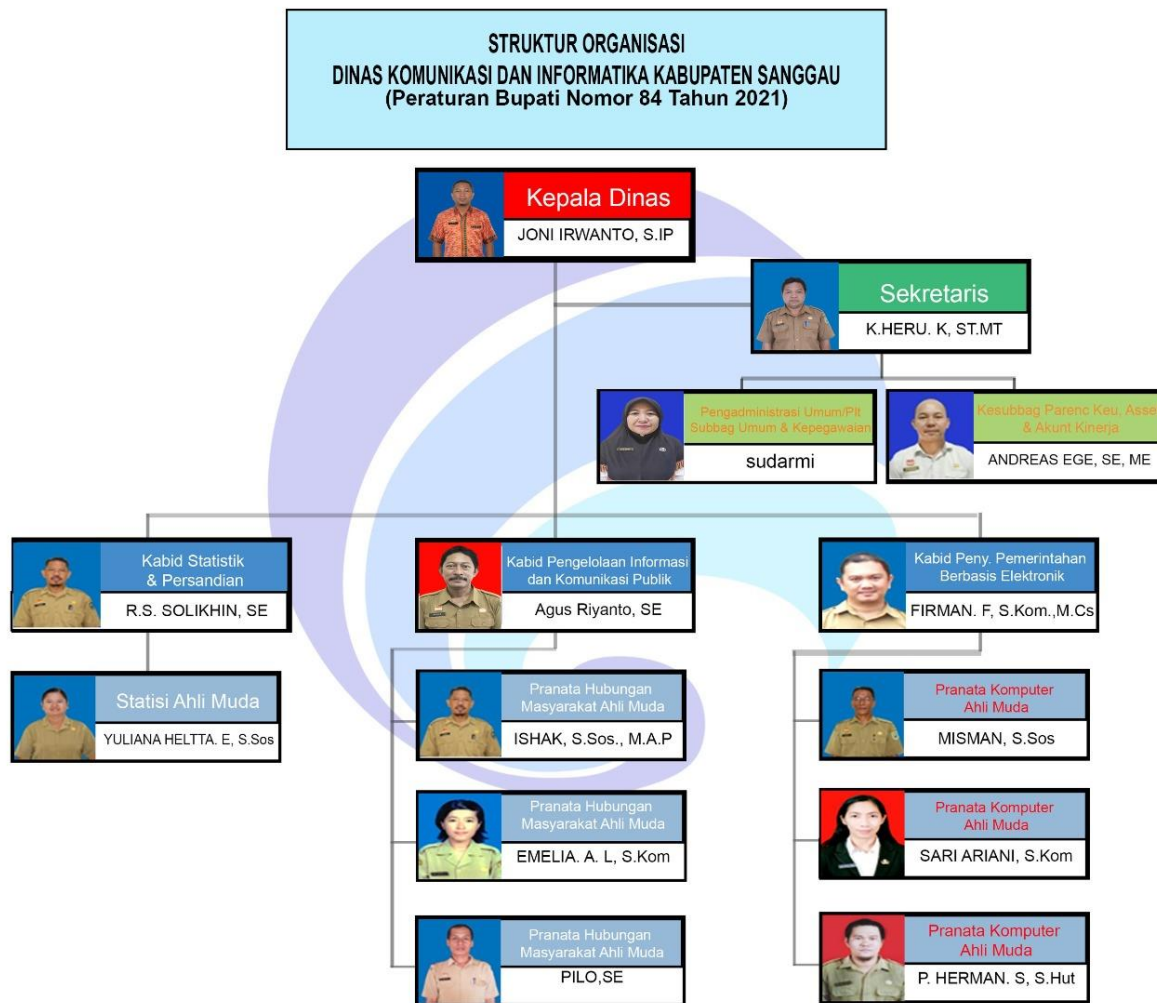
- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian;
- d. Pelaksanaan administrasi di lingkup Dinas; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sesuai dengan tugas dan fungsi tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau menyelenggarakan pelayanan publik sebagai berikut :

1. Rekomendasi pendirian menara telekomunikasi;
2. Rekomendasi pendirian radio swasta;
3. Pelayanan informasi dan dokumentasi;
4. Pelayanan informasi CCTV outdoor;
5. Pelayanan pemanfaatan sertifikat elektronik;
6. Pelayanan data statistik sektoral;
7. Pelayanan hosting perangkat daerah;
8. Pelayanan mesin absensi elektronik perangkat daerah;
9. Layanan penyediaan hosting aplikasi;

10. Layanan penggunaan email perangkat daerah;
11. Layanan fasilitasi *zoom meeting* pimpinan dan *akun zoom meeting* perangkat daerah;
12. Layanan pengelolaan aplikasi TPP PHYO;
13. Layanan pengelolaan portal elektronik perangkat daerah;
14. Layanan fasilitasi permohonan bantuan menara telekomunikasi;
15. Layanan fasilitasi permohonan bantuan akses internet;
16. Layanan pengelolaan pengaduan publik SP4N LAPOR!; dan
17. Layanan kerjasama media;

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi serta layanan sebagaimana tersebut di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau didukung sebanyak 39 orang personil, terdiri dari 27 orang PNS dan 12 orang tenaga kontrak. Dari 27 PNS, 14 diantaranya sebagai pejabat pengawas, administrator, dan pimpinan tinggi pratama, sebagaimana dapat dilihat dalam struktur organisasi berikut.



E. METODE SURVEI

Dalam pelaksanaan SKM atas layanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode atau pendekatan yang digunakan pendekatan kualitatif, dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*, yaitu suatu skala *psikometrik* umum yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Survei dilakukan dengan sistem sampel, yang diambil dari pengguna layanan yang telah mendapatkan layanan. Besaran *sample* dan populasinya menggunakan tabel sample *Krejcie and Morgan*.

F. TIM PELAKSANA SURVEI

SKM terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau periode semester I tahun 2022, dilaksanakan secara mandiri oleh tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau Nomor 19 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau Tahun 2022

G. JADUAL PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan survei selama 6 bulan yaitu dari bulan Januari - Juni 2022. Setiap pengguna layanan atau responden, diminta untuk mengisi kuesioner secara langsung dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan atau diserahkan kepada petugas layanan.

Pelaksanaan SKM ini melalui beberapa tahapan, mulai dari perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data sampai penyajian hasil survei. Langkah-langkah yang dilaksanakan sebagai berikut :

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan teknik penarikan *sample*;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei; dan
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

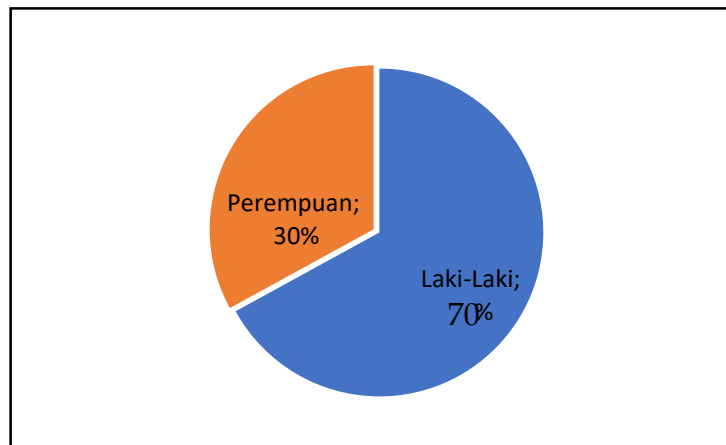
BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM

A. PROFIL/DATA RESPONDEN

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden dari hasil survei sebanyak 50 orang. Didominasi oleh kelompok laki-laki sebanyak 70% dan perempuan sebanyak 30%. Secara rinci jenis kelamin responden, dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut

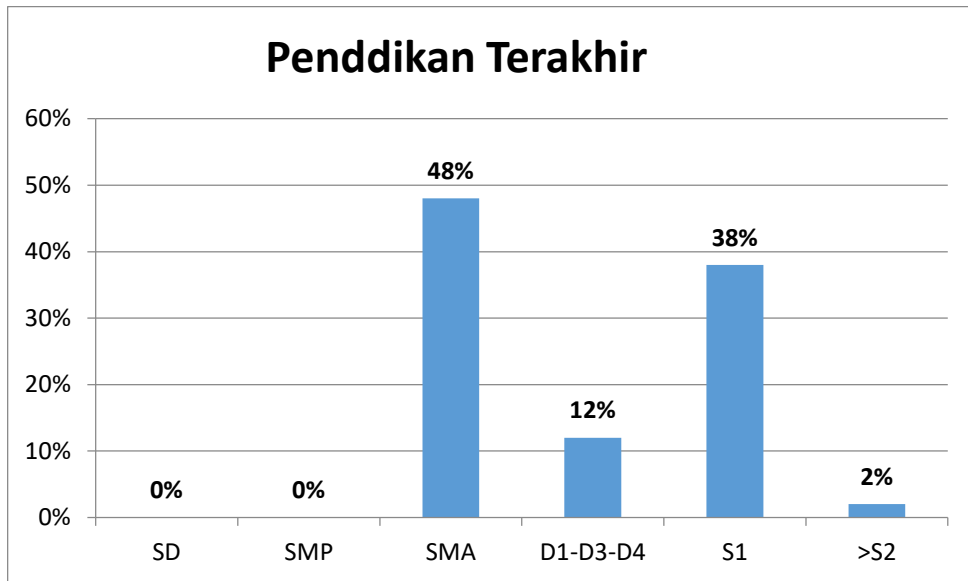
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



b. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, 48% responden berpendidikan setingkat SMA, 38% setingkat sarjana dan selebihnya setingkat SD, SMP, diploma dan pasca sarjana. Secara rinci tingkat pendidikan responden, dapat dilihat pada diagram batang berikut.

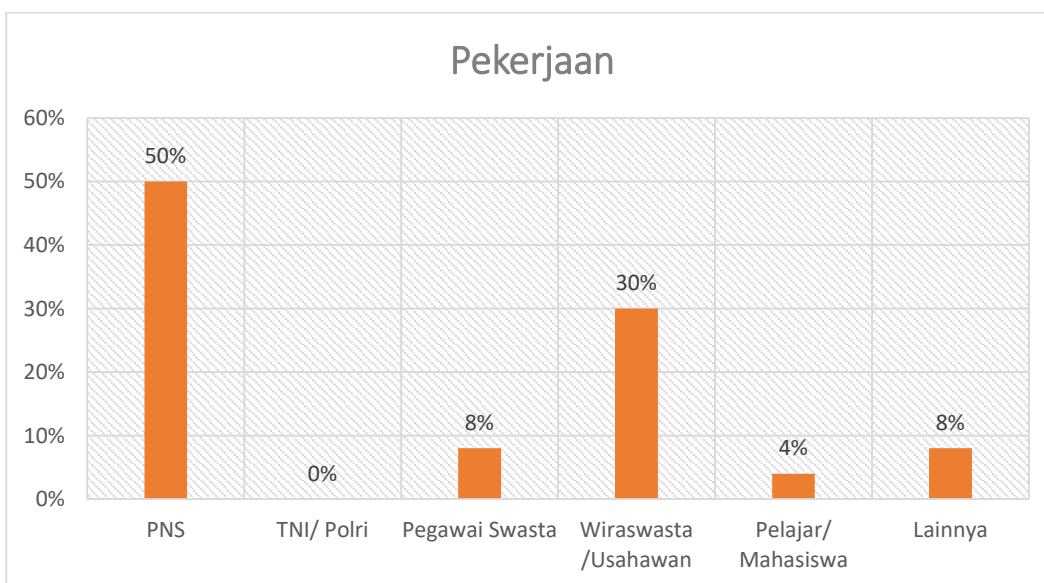
RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN



c. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jika dilihat dari jenis pekerjaan, 50% responden PNS, 8% pegawai swasta, 30% wiraswasta/usahawan, dan selebihnya TNI/Polri, pelajar/mahasiswa, dan lainnya. Secara rinci jenis pekerjaan responden, dapat dilihat pada diagram batang berikut.

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN

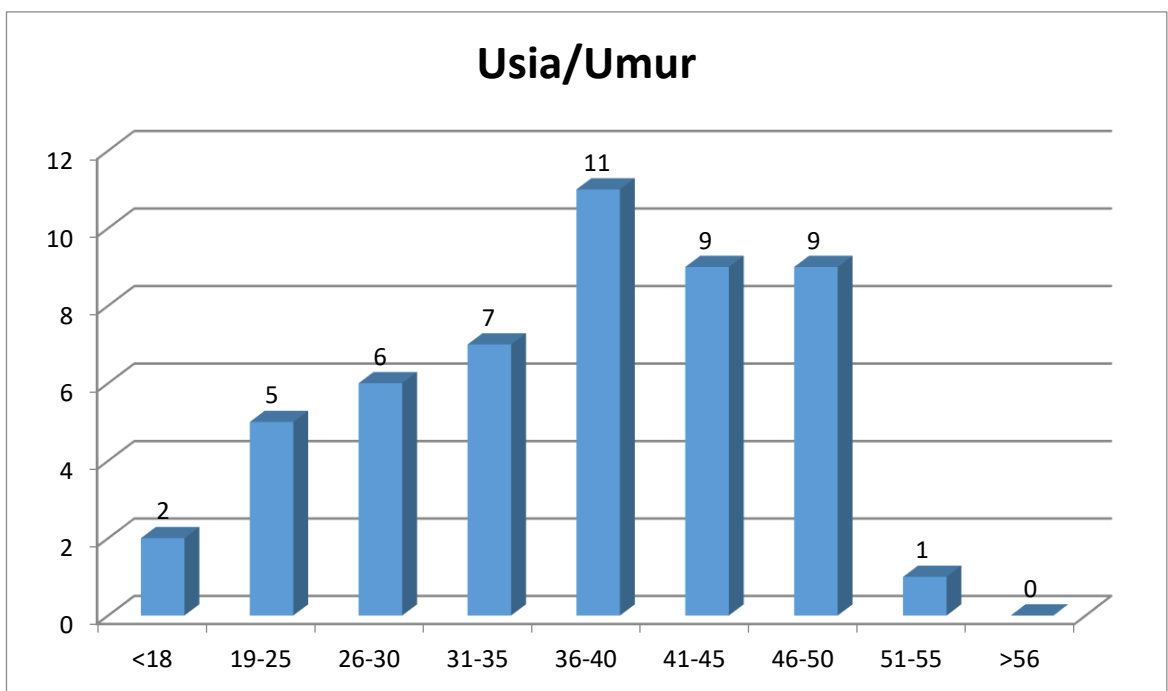


d. Responden Berdasarkan Usia

e.

Jika dilihat dari usia responden, 12% responden berusia 26-30 tahun, disusul 22% berusia 36-40 tahun, kemudian 14% berusia 31-35 tahun, dan 18% berusia 41-45 tahun. Selebihnya berusia kurang dari 26 tahun dan di atas 45 tahun. Secara rinci persentase responder berdasarkan usia, dapat dilihat pada diagram batang berikut.

RESPONDEN BERDASARKAN USIA



B. DATA KUESIONER

Quesioner yang digunakan untuk melakukan SKM, memuat indikator yang akan menggambarkan hasil perhitungan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, yaitu unsur :

- 1) Kesesuaian persyaratan
- 2) Prosedur pelayanan
- 3) Kecepatan pelayanan
- 4) Kewajaran biaya
- 5) Kesesuaian produk pelayanan

- 6) Kompetensi petugas pelayanan
- 7) Perilaku petugas pelayanan
- 8) Penanganan pengaduan
- 9) Kualitas sarana prasarana

C. HASIL PERHITUNGAN SKM

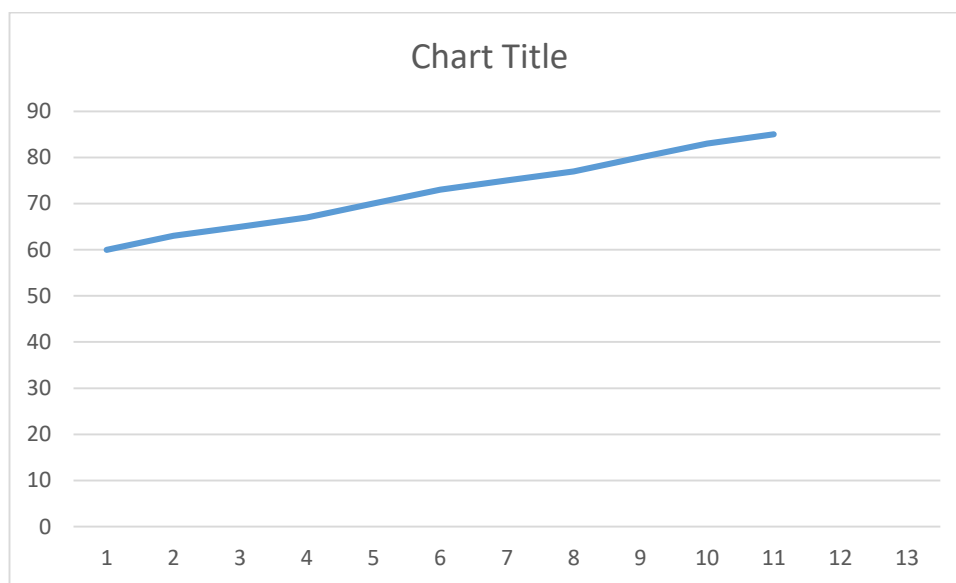
Berdasarkan perhitungan data hasil SKM Semester I Tahun 2022 yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau, diperoleh bahwa setiap unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata antara 3,120 - 3,680. Secara rinci nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut.

NILAI RATA-RATA DAN MUTU SETIAP UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,280	82,000	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,140	78,500	B	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,120	78,000	B	Baik
4	Kewajaran Biaya	3,680	92,000	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,240	81,000	B	Baik
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,260	84,000	B	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,360	80,325	B	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,340	78,450	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,560	89,000	A	Sangat Baik

Dari nilai rata-rata setiap unsur pelayanan selanjutnya dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dan hasilnya dijumlahkan keseluruhannya. Hasil perhitungannya, maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **83,15**. Nilai ini terletak antara interval 76,61 – 88,31, dengan mutu pelayanan “**B**” dan dengan persepsi mutu atau kinerja pelayanan kategori “**Baik**”.

Jika dilihat dari hasil penilaian terhadap SKM pada periode-periode sebelumnya, terjadi peningkatan nilai indeks. Secara rinci, trend nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari tahun 2021-2022, dapat dilihat pada grafik berikut.



D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Berdasarkan questioner yang disampaikan responden, secara umum menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan. Responden berharap agar kinerja yang dicapai saat ini lanjutkan dan ditingkatkan. Khusus terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana, sebesar 10,64% responden menilai sarana dan prasarana cukup dan masih belum baik/sangat baik. Perlu penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai lagi, terkait pelayanan CCTV indor, fasilitasi zoom meeting, dan pelayanan informasi dan dokumentasi.

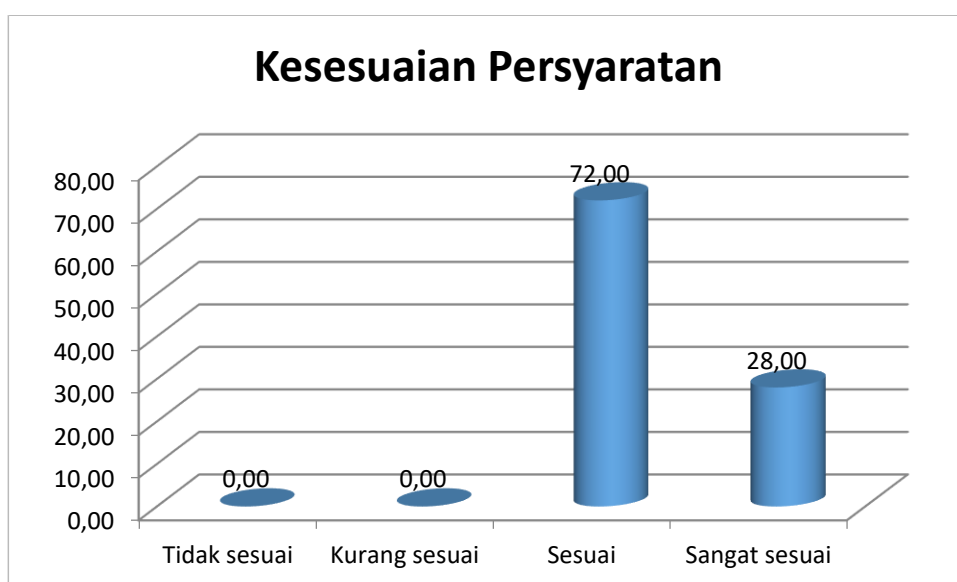
E. HASIL ANALISIS

Hasil analisis data berdasarkan perhitungan pada setiap unsur pelayanan menunjukkan bahwa dengan dilakukannya penyebarluasan informasi persyaratan pada setiap jenis pelayanan, sehingga masyarakat/pengguna layanan memahami prosedur layanan yang diberikan. Pelayanan akhirnya dapat dilakukan secara tertib dan petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan tenang.

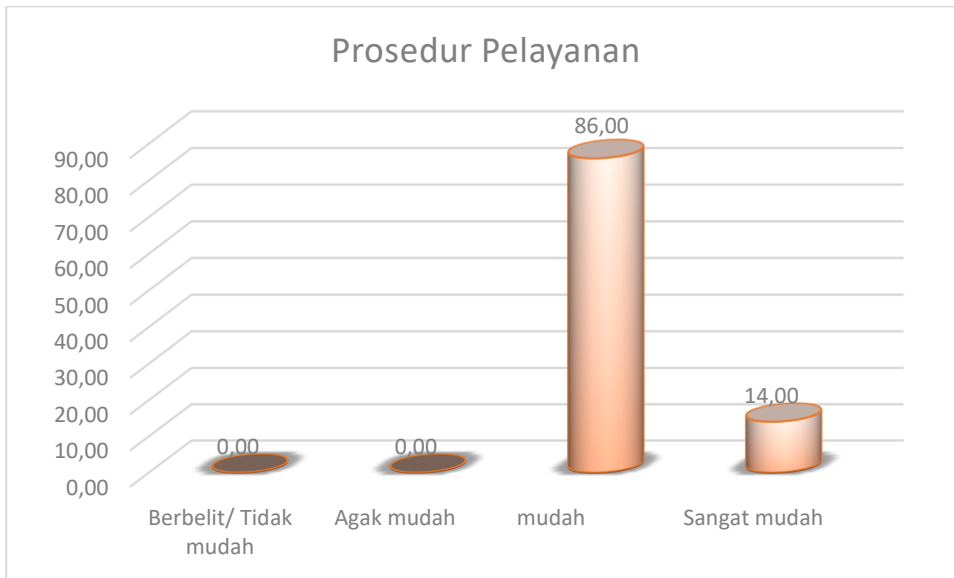
Petugas pelayanan yang tenang dan telah dibekali keterampilan dan pengetahuan yang cukup, sehingga layanan yang terima oleh masyarakat dapat diberikan dengan cepat. Pada akhirnya, masyarakat atau penerima layanan pun puas atas layanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau.

Secara rinci data hasil penilaian saat ini setiap unsur pelayanan dibandingkan dengan hasil penilaian sebelumnya sebagai berikut :

- a. Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian persyaratan semester I tahun 2022



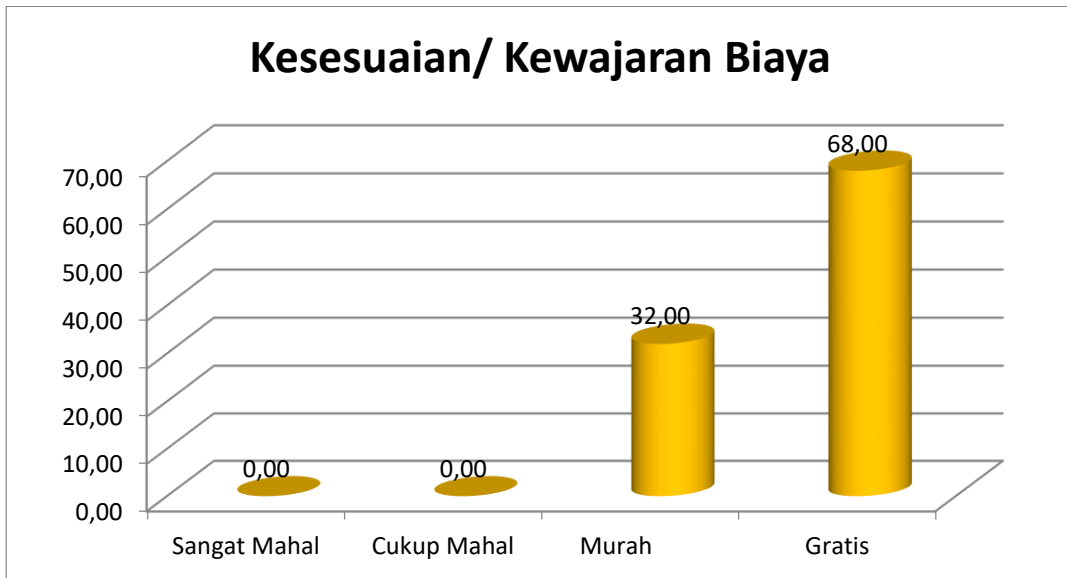
- b. Hasil penilaian responden terhadap prosedur pelayanan semester I tahun 2022



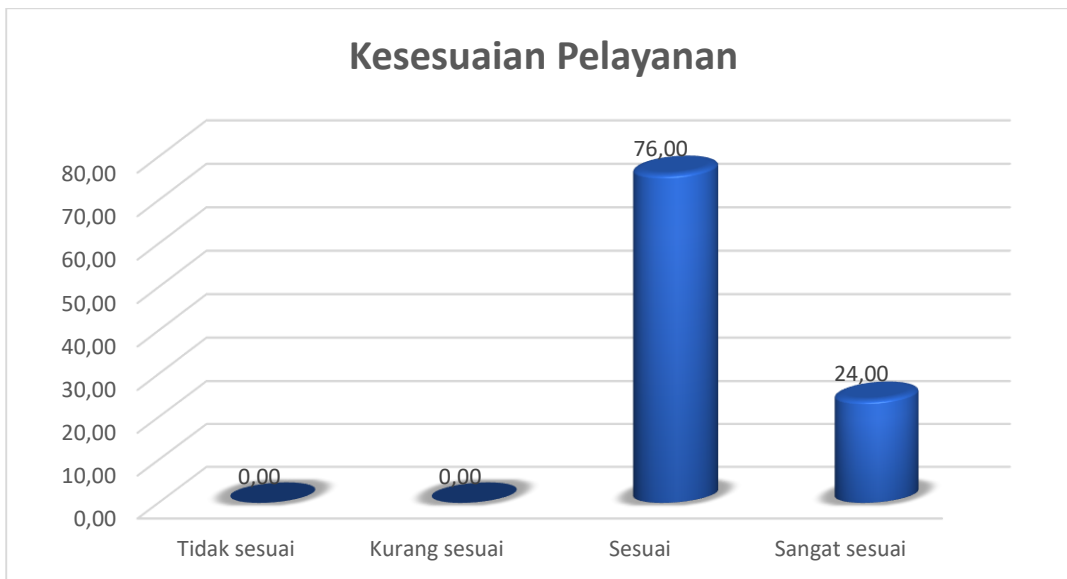
c. Hasil penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan semester I tahun 2022



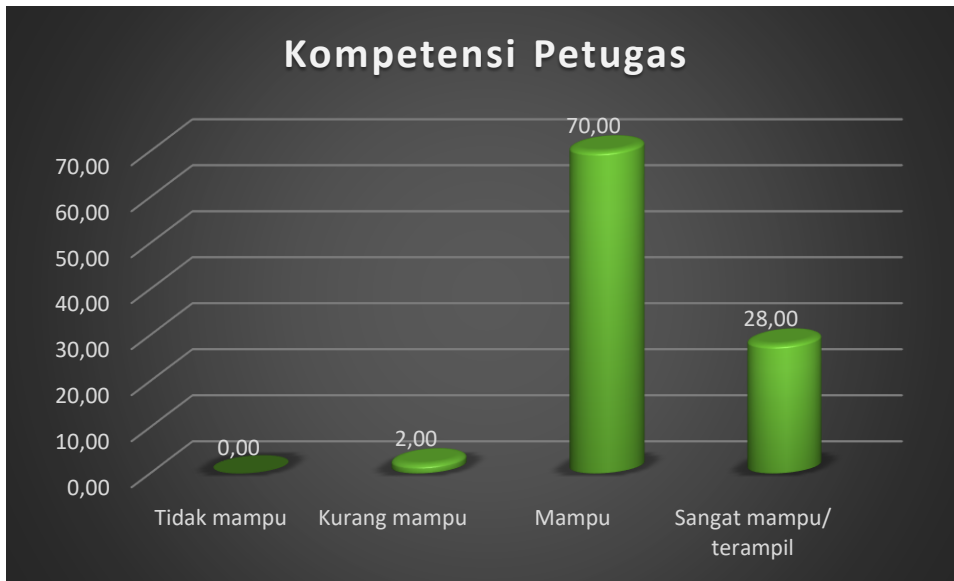
d. Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian/kewajaran biaya semester I tahun 2022



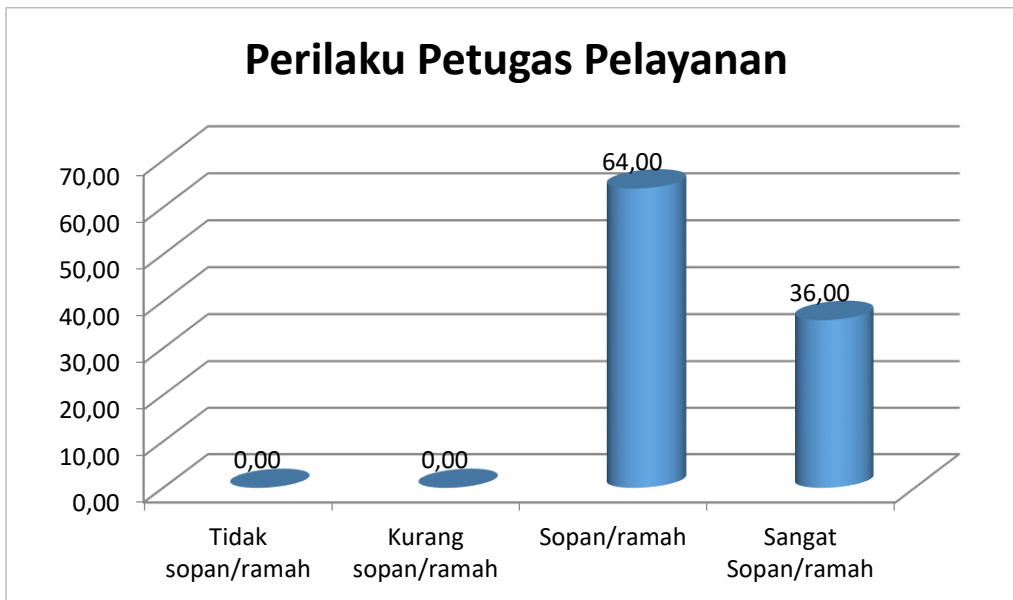
- e. Hasil penilaian responden terhadap kesesuaian pelayanan semester I tahun 2022



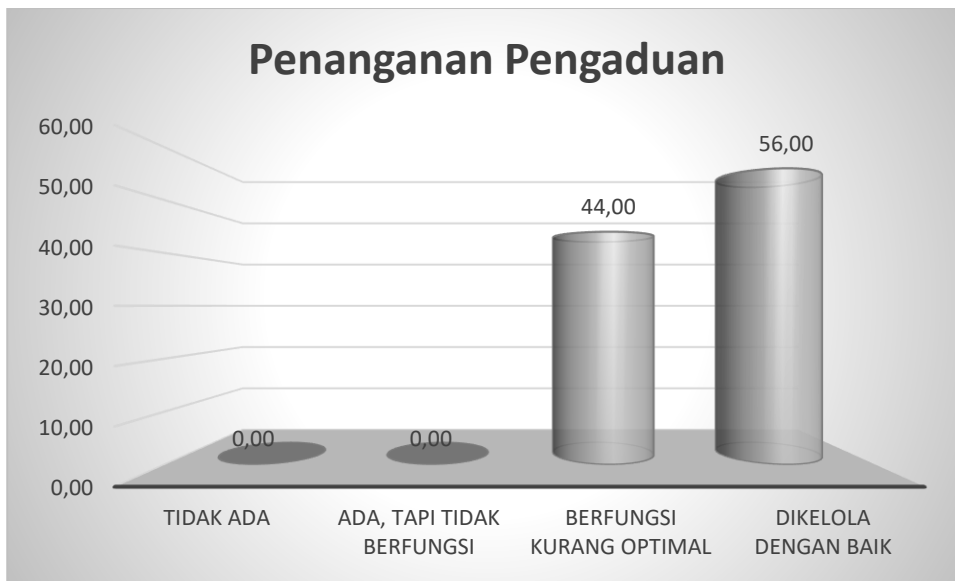
- f. Hasil penilaian responden terhadap kompetensi petugas semester I tahun 2022



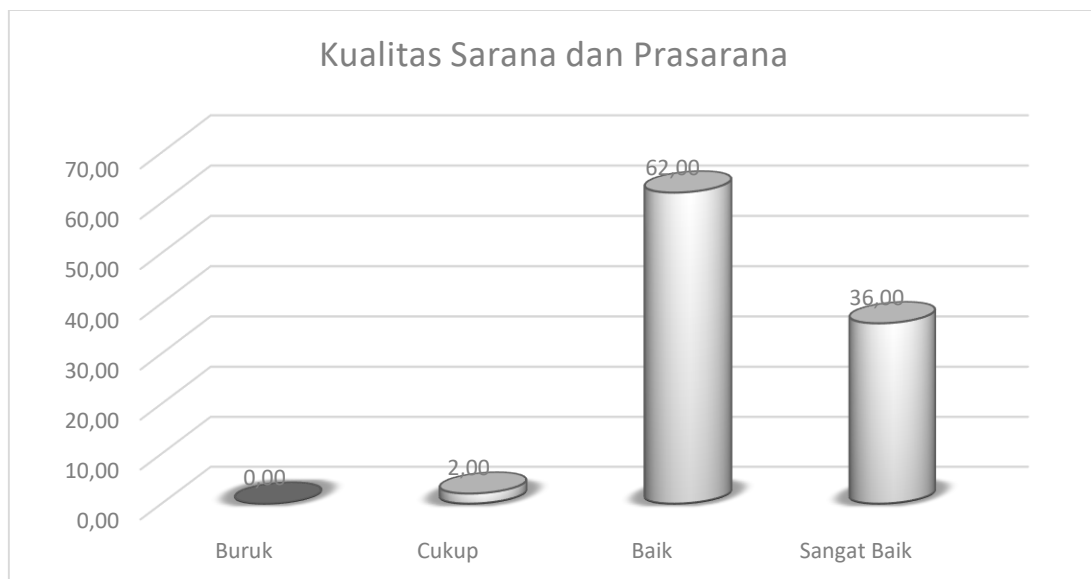
g. Hasil penilaian responden terhadap perilaku petugas pelayanan semester I tahun 2022



h. Hasil penilaian responden terhadap penanganan pengaduan



i. Hasil penilaian responden terhadap kualitas sarana dan prasarana semester I tahun 2022



F. TINDAK LANJUT

Sesuai saran perbaikan yang disampaikan oleh responden, maka rencana tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau dimasa yang akan datang sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,560	Sarana untuk fasilitasi zoom meeting, CCTV indor dan videotron belum memadai	Pengadaan barang milik daerah penunjang urusan pemerintahan	1-3 tahun	Seluruh unit kerja
2	Prosedur Pelayanan	3,140	-	Penataan SOP	1 tahun	Seluruh unit kerja
3	Kesesuaian Persyaratan	3,680	-	-	-	-
4	Kecepatan Pelayanan	3,120	-	-	-	-
5	Perilaku Petugas Pelayanan	3,360	-	Pendampingan dan bimbingan dalam melaksanakan tugas pelayanan	1 tahun	Sekretariat
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,260	-	Peningkatan kompetensi aparatur melalui diklat, bimtek dan pelatihan singkat lainnya	1-3 tahun	Seluruh unit kerja
7	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,120	-	-	-	-
8	Kewajaran Biaya	3,680	-	-	-	-
9	Penanganan Pengaduan	3,840	-	-	-	-

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil dari pelaksanaan SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau semester I tahun 2022 disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan publik secara umum kategori BAIK dengan nilai IKM 83,15.
2. Dua unsur pelayanan sudah “sangat baik” yaitu kewajaran biaya dan penanganan pengaduan dan tujuh unsur lainnya sudah “baik”.

B. SARAN/REKOMENDASI

Guna meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk terus meningkatkan dan memperbaharui fasilitas layanan yang secara langsung berpengaruh pada kepuasan layanan publik.
2. Untuk terus meningkatkan kompetensi pelaksana layanan melalui pemberian motivasi dan pelatihan yang bersifat teknis terkait pelayanan.
3. Mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem digital.



PEMERINTAH KABUPATEN SANGGAU
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 10 Sanggau (78512)
Telepon (0564) 2020984 Fax. (0564) 2020984
E-mail: diskominfo@mail.sanggau.go.id Website: diskominfo.sanggau.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SANGGAU

NOMOR 19 TAHUN 2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SANGGAU

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SANGGAU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka ketertiban dan kelancaran pelaksanaan survei keputusan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau, perlu di bentuk tim;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau Tahun 2022;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Keputusan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sanggau Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 8), sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Sanggau Tahun 2020 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 3);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 9 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022;
10. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 11 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau;
11. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 97 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sanggau Nomor 6 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Nomor 97 Tahun 2021 tentang penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 serta Peraturan Bupati Sanggau Nomor 12 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Nomor 97 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau Tahun 2022 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertugas merencanakan dan melaksanakan survei kepuasan masyarakat serta menyusun laporan atas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau periode Semester I Tahun 2022.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut :
- Pengeluaran sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sanggau;
 - Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, maka akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 24 Januari 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SANGGAU



JONI IRWANTO
Pembina Utama Muda
NIP. 197306061992021001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SANGGAU
NOMOR : 19 TAHUN 2022
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SANGGAU TAHUN 2022

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM

No	Nama	Jabatan Pokok	Jabatan Dalam Tim
1	Joni Irwanto	Kadis Kominfo	Penanggungjawab / Pengarah
2	Kristianus Heru Kristianto,ST,MT	Sekdis Kominfo	Ketua
3	Sudarmi	Pengadministrasi Umum	Sekretaris
4	Sari Ariyani, S.Kom	Pranata Komputer Ahli Muda	Anggota/Surveyor
5	Pilo, SE	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Muda	Anggota/Surveyor
6	Yuliana Helтта Eli,S.Kom	Statistisi Ahli Muda	Anggota/Surveyor
7	Rosidi	Pengadministrasi Umum	Anggota/Surveyor

Ditetapkan di Sanggau
pada tanggal 24 Januari 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SANGGAU



JONI IRWANTO
Pembina Utama Muda
NIP. 197306061992021001

DATA OLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KAB. SANGGAU
SEMESTER I TAHUN 2022

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	3	4	2	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	2	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	4	3	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	4	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	3	3	3	4	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4
27	4	3	3	4	4	3	4	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4
30	4	3	3	4	3	4	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	3	3	4	4	3	4	4	3
33	3	3	3	4	3	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3
39	3	3	4	3	4	3	3	3	3
40	4	3	3	4	4	3	4	4	3
41	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4

44	4	3	3	4	3	4	4	3	4
45	4	4	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	3	4	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	3	3	3	3	4	4	3	3	3
ΣNilai /Unsur	164	157	156	184	162	163	168	167	178
NRR / Unsur	3.280	3.140	3.120	3.680	3.240	3.260	3.360	3.340	3.560
NRR tertbg/ unsur	0.364	0.349	0.346	0.408	0.360	0.362	0.373	0.371	0.395
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3.328	83.195

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM
- *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.280
U2	Prosedur Pelayanan	3.140
U3	Kecepatan Pelayanan	3.120
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.680
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.240
U6	Kompetensi Petugas	3.260
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.360
U8	Penanganan Pengaduan	3.340
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.560

IKM UNIT PELAYANAN :	83.19
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : Baik

DATA OLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN BERDASARKAN USIA, JENIS KELAMIN
DAN PENDIDIKAN TERAKHIR SEMESTER I TAHUN 2022

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Penddikan Terakhir					
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2
1	43	1				1			
2	52	1				1			
3	47	1					1		
4	45		1			1			
5	25		1				1		
6	30	1						1	
7	26	1						1	
8	25	1				1			
9	35		1					1	
10	42		1			1			
11	18	1				1			
12	40	1						1	
13	18	1				1			
14	50	1						1	
15	27	1						1	
16	40		1					1	
17	45	1						1	
18	35	1				1			
19	39		1					1	
20	27	1						1	
21	46	1				1			
22	48	1				1			
23	42	1				1			
24	46	1						1	
25	31	1						1	
26	42	1				1			
27	48	1				1			
28	46	1							1
29	31	1				1			
30	45		1			1			
31	40	1						1	
32	50	1				1			
33	25	1						1	
34	35		1			1			
35	36	1				1			
36	25	1					1		
37	40	1				1			
38	20		1			1			
39	44		1					1	
40	40		1				1		
41	30	1				1			
42	42		1			1			

43	34		1					1	
44	30	1					1		
45	50		1			1			
46	40	1						1	
47	40		1				1		
48	37	1						1	
49	36	1						1	
50	35	1				1			
Jmlh	37.26	35	15	0	0	24	6	19	1
%		70%	30%	0%	0%	48%	12%	38%	2%

DATA OLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN
SEMESTER I TAHUN 2022

No.	Pekerjaan					
	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya
1	1					
2	1					
3	1					
4	1					
5				1		
6				1		
7	1					
8				1		
9	1					
10				1		
11					1	
12				1		
13					1	
14	1					
15	1					
16	1					
17	1					
18			1			
19	1					
20	1					
21						1
22				1		
23	1					
24	1					
25				1		
26						1
27						1
28	1					
29						1
30				1		
31	1					
32				1		
33			1			
34	1					
35				1		
36				1		
37				1		
38				1		
39	1					
40				1		
41				1		
42	1					
43	1					
44	1					
45			1			

46	1					
47			1			
48	1					
49	1					
50	1					
Jmlh	25	0	4	15	2	4
%	50%	0%	8%	30%	4%	8%