



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

2025

SEMESTER II

KATA PENGANTAR

Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karenanya, sebagai instansi pemerintah yang berfungsi memberikan layanan kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo senantiasa berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, akhirnya penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo Semester II Tahun 2025 dapat terselesaikan. Buku ini diharapkan dapat menguraikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo serta dapat menjadi pedoman bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo selanjutnya untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan semua pihak yang terlibat dalam pembuatan buku ini. Karena keterbatasan kami, Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo Tahun 2025 ini masih jauh dari sempurna sehingga kami mengharapkan saran dan kritik membangun guna perbaikan survei di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Probolinggo, Desember 2025

Rt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Probolinggo



Dr. Lucia Aries Yuliyanti, S.STP., M.M.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 197804081997112001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Dasar Hukum	3
BAB II PROFIL UNIT LAYANAN	4
2.1. Gambaran Unit Layanan	4
2.2. Sumber Daya Manusia	5
2.3. Sarana Prasarana	6
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	8
3.1 Jenis Data	8
3.2 Kuesioner.....	8
3.2.1 Bentuk Kuesioner	8
3.2.2 Isi Kuesioner.....	8
3.2.3 Bentuk Jawaban	10
3.3 Pengumpulan Data	10
3.3.1 Penetapan Responden dan Metode Pengumpulan Data	10
3.3.2 Waktu Pelaksanaan Survei.....	10
3.3.3 Pengolahan dan Pembahasan Hasil Survei.....	11
3.4 Pengolahan Data	11
3.4.1 Metode Pengolahan Data Penilaian Kinerja Keseluruhan	11
3.4.2 Metode Pengolahan Data Per Unsur IKM.....	11
3.4.3 Interval Konversi IKM atau Konversi IKM Per Unsur.....	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
4.1 Karakteristik Responden	13
4.2 Hasil Penilaian Survei IKM.....	16
4.3 Nilai IKM Menurut Pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo	17
4.4 Umpan Balik.....	22
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	24
5.1 Kesimpulan	24
5.2 Saran	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sumber Daya Manusia Dinas Kominfo Kota Probolinggo	6
Tabel 2. 2 Sumber Daya Manusia pada Dinas Kominfo Kota Probolinggo Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	6
Tabel 2. 3 Sarana dan Prasarana Pelayanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo	7
Tabel 3. 1 Contoh Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban	10
Tabel 3. 2 Interval Konversi IKM atau IKM per Unsur	12
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	14
Tabel 4.3 Hasil Penilaian IKM pada Pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo	16
Tabel 4. 4 Hasil IKM Pelayanan Fasilitas Video Conference	17
Tabel 4. 5 Hasil IKM Pelayanan Iklan Radio Suara Kota	18
Tabel 4. 6 Hasil IKM Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik	19
Tabel 4. 7 Hasil IKM Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	20
Tabel 4. 8 Hasil IKM Layanan Hosting dan Nama Domain	17
Tabel 4. 9 Hasil IKM Pelayanan Permohonan Informasi Publik	22
Tabel 4. 10 Hasil IKM Pelayanan Siaran Keliling	20
Tabel 4. 11 Hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Email go.id.....	19
Tabel 4. 12 Jumlah Saran/Masukan Responden atas Layanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Probolinggo	5
Gambar 4. 1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	13
Gambar 4. 2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	14
Gambar 4. 3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pemerintah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari regulasi atau bentuk pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan utilitas umum.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu Pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat seluas-luasnya, cepat, tepat dan terbuka. Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) Kota Probolinggo sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Mengacu pada Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, maka dalam rangka mengukur kualitas pelayanan, Dinas Kominfo Kota Probolinggo melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan melibatkan 9 (sembilan) unsur penilaian.

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM

bertujuan untuk secara berkala mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan penetapan kebijakan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengukuran kepuasan merupakan salah satu elemen penting dalam proses evaluasi kinerja. Tujuan akhir yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien sesuai kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan, maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan. Kepuasan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai acuan sukses tidaknya program yang dilaksanakan di badan layanan publik.

Pengukuran IKM yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo merupakan wujud nyata dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat. Data yang diperoleh dari pengukuran tersebut akan digunakan untuk perbaikan di masa yang akan datang dan menjadi pendorong bagi setiap unsur pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitas layanannya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari pengukuran IKM ini adalah sebagai berikut:

- **Maksud**

Pengukuran IKM terhadap layanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo ini bermaksud untuk memperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna layanan sehingga dapat memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dalam hal pelayanan publik.

- **Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya pengukuran IKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.
2. Untuk mengetahui jenis pelayanan yang dianggap paling memuaskan pada unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo
3. Untuk mengetahui jenis pelayanan beserta unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai kepuasan terendah pada unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan kualitas layanan.

1.3 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah:

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo;
6. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 15 Tahun 2022 tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo;
7. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 99 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo.

BAB II

PROFIL UNIT LAYANAN

2.1. Gambaran Unit Layanan

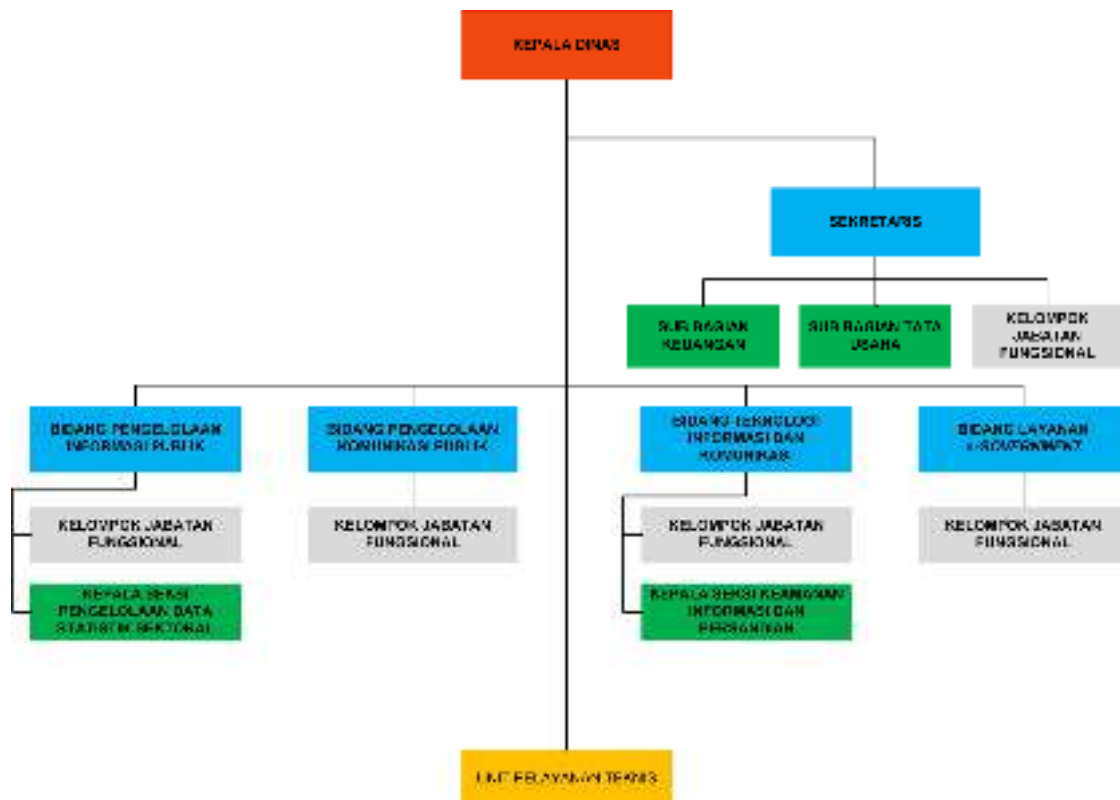
Berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah yang mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di Bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian.

Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan daerah bidang komunikasi informatika, statistik dan persandian;
2. Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang komunikasi informatika, statistik dan persandian;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah di bidang komunikasi informatika, statistik dan persandian;
4. Pelaksanaan administrasi dinas daerah di bidang komunikasi informatika, statistik dan persandian;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo terdiri dari:

1. Kepala dinas
2. Sekretariat
3. Bidang Pengelolaan Informasi Publik
4. Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik
5. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi
6. Bidang Layanan e-Government
7. Unit Pelaksana Teknis
8. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Probolinggo

Adapun jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kominfo Kota Probolinggo antara lain :

1. Pelayanan Permohonan Informasi Publik;
2. Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
3. Pelayanan Siaran Keliling;
4. Pelayanan Iklan Radio Suara Kota;
5. Fasilitasi Video Conference;
6. Layanan hosting dan nama domain;
7. Pendaftaran e-mail go.id;
8. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik (Tanda Tangan Elektronik)

2.2. Sumber Daya Manusia

Adapun sumber daya manusia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo terdiri dari :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelaminnya, komposisi sumber daya manusia yang ada di Dinas Kominfo Kota Probolinggo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 1 Sumber Daya Manusia Dinas Kominfo Kota Probolinggo

JENIS KELAMIN	PNS	PPPK	JUMLAH
Laki-Laki	23	17	40
Perempuan	17	5	22
Jumlah	40	22	62

2. Pendidikan

Bila ditinjau berdasarkan tingkat pendidikannya komposisi sumber daya manusia yang ada di Dinas Kominfo Kota Probolinggo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 2 Sumber Daya Manusia pada Dinas Kominfo Kota Probolinggo Berdasarkan Tingkat Pendidikan

TINGKAT PENDIDIKAN	PNS	PPPK	JUMLAH
SMA	4	8	12
D3	6	4	10
S1	15	10	25
S2	15	0	15
Jumlah	40	22	62

2.3. Sarana Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sarana merupakan segala sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat dalam mencapai suatu maksud atau tujuan tertentu. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Oleh karenanya, kelengkapan sarana dan prasarana dapat menjadi pendukung mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia dalam unit layanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo antara lain:

Tabel 2. 3 Sarana dan Prasarana Pelayanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo

NO	SARANA PRASARANA PELAYANAN	KEJELASAN TEMPAT
1	Informasi Tarif	Peraturan Wali Kota Probolinggo
2	Alur Proses	Di SOP
3	Persyaratan	Di SOP
4	Ruang Informasi	Lobi, Website
5	Brosur	Tempat pelayanan
6	Kotak Pengaduan/Saran	Di dekat pintu masuk Dinas Kominfo, aplikasi SP4N-LAPOR!, Radio Suara Kota FM, telepon, website dan media sosial

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1 Jenis Data

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dan masih memerlukan pengolahan melalui analisis data berupa hasil jawaban responden melalui kuesioner yang disebarakan kepada penerima layanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu berupa data pendukung dengan masalah penelitian.

3.2 Kuesioner

3.2.1 Bentuk Kuesioner

Kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Bagian 1 (satu), berisi data responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima guna menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo.
2. Bagian 2 (dua), berisi penilaian terhadap unsur pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai
3. Bagian 3 (tiga), berisi saran atau masukan dari responden untuk peningkatan pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo

3.2.2 Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei pada Semester II Tahun 2025, kuesioner survei IKM disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu pelayanan yang dilayani oleh petugas dan pelayanan melalui aplikasi.

Adapun kesembilan unsur yang dipakai dalam penilaian IKM atas layanan yang dilayani oleh petugas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

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

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

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Sedangkan 9 (Sembilan) unsur yang dipakai dalam penilaian IKM untuk pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

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

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Keandalan Aplikasi

Kemampuan yang dimiliki oleh aplikasi untuk bekerja sesuai dengan fungsi yang diharapkan dan tidak banyak error.

7. Kemudahan Aplikasi

Kemudahan pengguna dalam pengoperasian aplikasi.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

3.2.3 Bentuk Jawaban

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan bentuk jawaban dengan menggunakan skala likert. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan.

Tabel 3. 1 Contoh Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban

KATEGORI PENILAIAN	
Pilihan Jawaban	Nilai Persepsi
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4

3.3 Pengumpulan Data

3.3.1 Penetapan Responden dan Metode Pengumpulan Data

Responden merupakan pengguna layanan yang telah menerima pelayanan dari Dinas Kominfo Kota Probolinggo pada bulan Juli - November 2025. Layanan yang diberikan oleh Dinas Kominfo Kota Probolinggo sebagian besar merupakan pelayanan yang dilakukan secara *online*, sehingga terdapat kesulitan untuk menemui responden secara langsung. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo ini menggunakan rancangan *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling* untuk mendapatkan respon partisipasi sebanyak - banyaknya dari responden.

3.3.2 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei selama bulan Juli sampai dengan November 2025. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden secara mandiri dengan menggunakan *google form*.

3.3.3 Pengolahan dan Pembahasan Hasil Survei

Pengolahan hasil survei dan finalisasi laporan survei IKM tahun 2025 dilaksanakan pada minggu pertama sampai dengan kedua bulan Desember 2025.

3.4 Pengolahan Data

3.4.1 Metode Pengolahan Data Penilaian Kinerja Keseluruhan

Setiap unsur IKM diberi bobot nilai sama, dengan mengasumsikan bahwa setiap unsur IKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur tersebut berjumlah 1 (satu). Nilai Survei IKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang masing masing unsur pelayanan dari 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang :

$$= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi (Jumlah Responden)}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai IKM) diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata (NRR) tertimbang.

$$\text{Nilai IKM} = (\text{NRRt U1} + \text{NRRt U2} + \dots + \text{NRRt U9})$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

3.4.2 Metode Pengolahan Data Per Unsur IKM

Adapun metode pengolahan data per unsur IKM adalah sebagai berikut :

1. Setiap unsur IKM diberi bobot nilai sama, dengan asumsi setiap unsur IKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur tersebut berjumlah 1 (satu).
2. Nilai IKM per unsur dihitung dari Nilai persepsi setiap dalam unsur IKM secara mandiri/ terpisah untuk melihat kualitas pelayanan pada setiap unsur yang dikaji.

Nilai IKM per unsur :

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur terisi (jumlah responden)}}$$

3.4.3 Interval Konversi IKM atau Konversi IKM Per Unsur

Penilaian kinerja unit pelayanan dan mutu pelayanannya dapat diperoleh dengan mengelompokkan Nilai Konversi IKM atau Konversi IKM per unsur sebagaimana Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Interval Konversi IKM atau IKM per Unsur

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Responden pengguna layanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo adalah sebanyak 109 responden. Untuk lebih jelas, penjabaran identitas responden pada pengguna layanan adalah sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelaminnya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

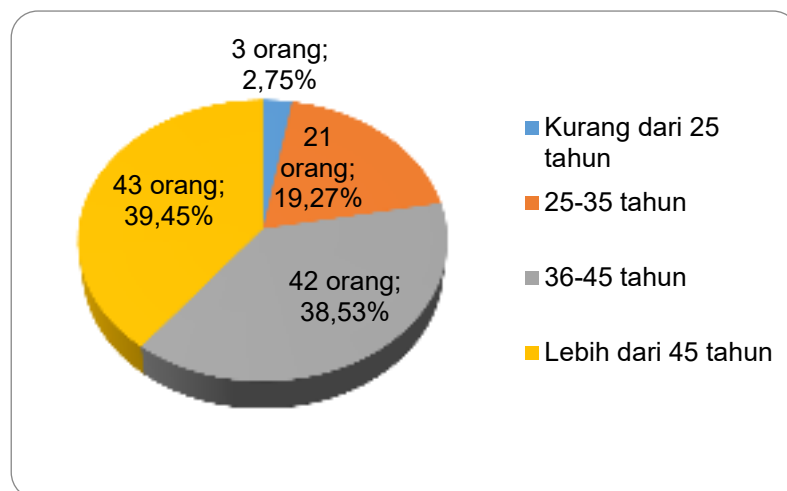
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%	KUMULATIF
Laki-laki	60	55,05%	55,05%
Perempuan	49	44,95%	100,00%

Responden pengguna layanan didominasi laki-laki, yakni sebanyak 60 orang atau 55,25% dari jumlah responden, sedangkan sisanya 49 orang (44,75%) adalah perempuan.

2. Usia

Berdasarkan usianya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada gambar berikut:

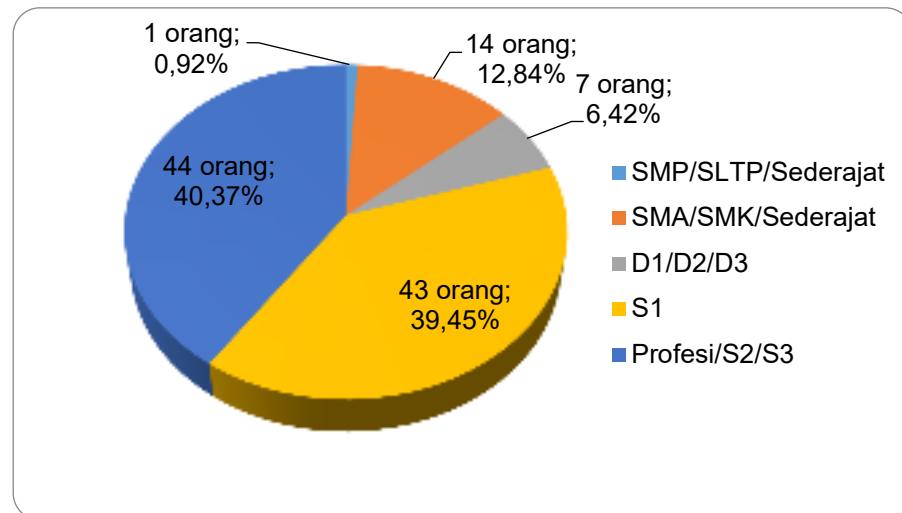


Gambar 4. 1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sebagian besar responden berusia lebih dari 36-45 tahun, yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 39,45%. Sementara 42 orang responden berusia lebih dari 45 tahun, 21 orang responden berusia antara 25-35 tahun, dan 3 orang responden berusia kurang dari 25 tahun.

3. Pendidikan

Berdasarkan pendidikannya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada gambar berikut :



Gambar 4. 2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden didominasi responden dengan latar belakang pendidikan Profesi/S2/S3 yakni sebanyak 44 orang atau 40,37% dari keseluruhan responden. Disusul dengan latar belakang pendidikan S1 sebesar 39,45% atau 43 orang, SMA/SMK/Sederajat sebanyak 14 orang (12,84%), D1/D2/D3 sebanyak 7 orang, dan berpendidikan SMP/SLTP/Sederajat sebanyak 1 orang.

4. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

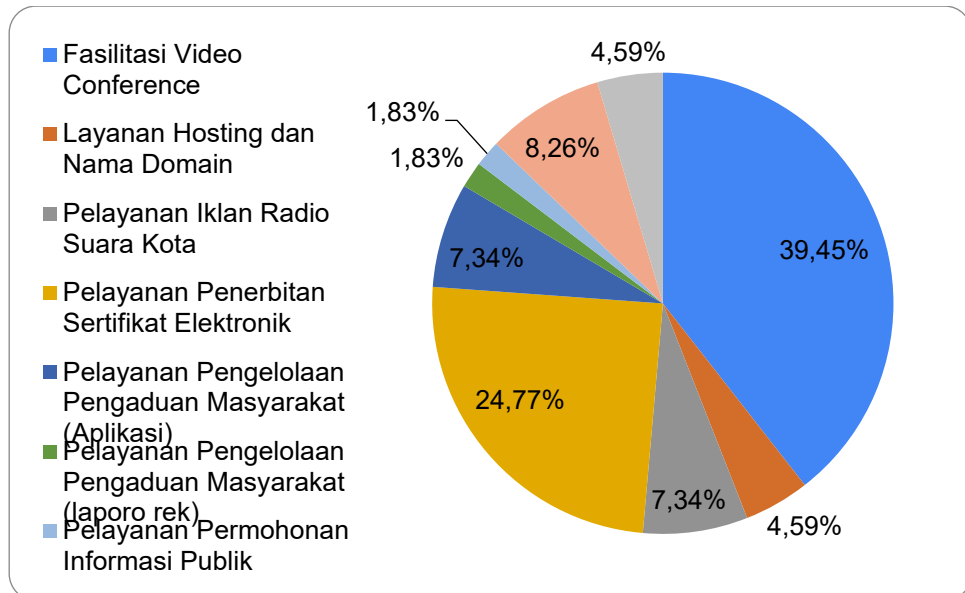
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	FREKUENSI	%	KUMULATIF
PNS/TNI/Polri	93	85,32%	85,32%
Pegawai Swasta	4	3,67%	88,99%
Wiraswasta	5	4,59%	93,58%
Pelajar/mahasiswa	3	2,75%	96,33%
Lainnya	4	3,67%	100,00%

Pekerjaan responden antara lain adalah PNS/TNI/Polri sebanyak 93 orang, wiraswasta sejumlah 5 orang, pegawai swasta dan lainnya (penjahit, TKSK) masing-masing sebanyak 4 orang dan pelajar/mahasiswa sebanyak 3 orang.

5. Jenis Layanan

Berdasarkan jenis layanannya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada gambar berikut :



Gambar 4. 3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis layanan yang mendapatkan jawaban responden terbanyak adalah Pelayanan Fasilitasi Video Conference, yakni sebesar 39,45% atau 43 orang. Disusul Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik sebanyak 24,77%, Pelayanan Siaran Keliling sebanyak 8,26%, Pelayanan Iklan Radio Suara Kota dan Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (aplikasi) masing-masing 8 orang, Layanan Hosting dan Nama Domain dan Pendaftaran Email go.id masing-masing 5 orang, Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (laporo rek) dan Pelayanan Permohonan Informasi Publik masing-masing 2 orang.

4.2 Hasil Penilaian Survei IKM

Dari hasil perhitungan survei IKM terhadap 8 (delapan) layanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo tahun 2025 semester II dengan 109 responden menunjukkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) IKM tertimbang sebesar 3,42 dan nilai survei IKM terhadap penyelenggaraan pelayanan sebesar 85,57 sebagaimana disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Penilaian IKM pada Pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo

JENIS LAYANAN	NILAI RATA-RATA PER JENIS PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM PER JENIS PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
Fasilitasi Video Conference	3.69	92.22	Sangat Baik
Layanan Hosting dan Nama Domain	3.36	83.89	Baik
Pelayanan Iklan Radio Suara Kota	3.53	88.33	Sangat Baik
Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik	3.39	84.67	Baik
Pendaftaran Email go.id	3.38	84.44	Baik
Pelayanan Siaran Keliling	3.26	81.48	Baik
Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Aplikasi)	3.49	87.22	Baik
Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Laporo Rek)	3.33	83.33	Baik
Pelayanan Permohonan Informasi Publik	3.39	84.72	Baik
RATA-RATA	3.42	85.59	Baik

Menurut hasil perhitungan sebagaimana ditampilkan pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan nilai rata-rata pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo **85,59** dengan mendapat **kategori B**, yaitu kinerja unit pelayanan **BAIK**. Sementara itu, pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo dinilai sangat baik dan baik oleh pengguna layanan. Jenis pelayanan yang memiliki nilai yang tertinggi adalah Pelayanan Fasilitasi Video Conference dengan nilai sebesar 92,22.

4.3 Nilai IKM Menurut Pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo

Pada Sub bab ini akan dibahas hasil IKM tiap unit layanan beserta unsur pelayanan.

1. Fasilitas Video Conference

Pada tabel 4.4 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Fasilitas *Video Conference*.

Tabel 4. 4 Hasil IKM Pelayanan Fasilitas *Video Conference*

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.60	90.00	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.60	90.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.80	95.00	Sangat Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.60	90.00	Sangat Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.60	90.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.60	90.00	Sangat Baik
	NILAI IKM		92.22	Sangat Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai pelayanan Video Conference adalah 92,22 dengan skala nilai A (Baik). Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) sebesar 100,00, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah adalah Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Produk Spesifikasi Pelayanan sebesar 85,00.

2. Layanan Hosting dan Nama Domain

Pada tabel 4.5 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Hosting dan Nama Domain.

Tabel 4. 5 Hasil IKM Layanan Hosting dan Nama Domain

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	Sangat Baik

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.40	85.00	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.40	85.00	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.00	75.00	Kurang Baik
NILAI IKM			83.89	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Layanan Hosting dan Nama Domain adalah 83,89 dengan skala nilai B (Baik). Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai 100,00, sedangkan unsur pelayanan dengan nilai kurang baik mulai .

3. Pelayanan Iklan Radio Suara Kota

Pada tabel 4.6 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Iklan Radio Suara Kota.

Tabel 4. 6 Hasil IKM Pelayanan Iklan Radio Suara Kota

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.60	90.00	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.80	95.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.30	82.50	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.80	95.00	Sangat Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.80	95.00	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.80	95.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.80	95.00	Sangat Baik
NILAI IKM			89,72	Sangat Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Iklan Radio Suara Kota adalah 89,72 dengan skala nilai A (Sangat Baik). Unsur pelayanan tertinggi meliputi Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 95,00, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah meliputi Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 75,00.

4. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik

Pada tabel 4.7 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik.

Tabel 4. 7 Hasil IKM Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.26	81.50	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.30	82.50	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.15	78.75	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.89	97.25	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.19	79.75	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.30	82.50	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.37	84.25	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85	96.25	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.19	79.75	Baik
	NILAI IKM		84,72	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik adalah 84,72 dengan skala nilai B (Baik). Unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4) sebesar 97,25, sedangkan unsur pelayanan terendah dengan nilai 79,75, yaitu Sarana dan Prasarana (U9).

5. Pendaftaran Email go.id

Pada tabel 4.8 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pendaftaran Email go.id.

Tabel 4. 8 Hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Email go.id

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.4	85.00	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.0	75.00	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	4.0	100.00	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	4.0	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.0	75.00	Kurang Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.4	85.00	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.4	85.00	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.0	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.0	75.00	Kurang Baik
	NILAI IKM		86,67	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Pendaftaran Email go.id adalah 86,67 dengan skala nilai B (Baik). Unsur pelayanan tertinggi adalah

Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 100, sedangkan unsur pelayanan terendah dengan nilai sebesar 75,00, yaitu Prosedur Pelayanan (U2), Produk Spesifikasi Pelayanan (U5) dan Sarana dan Prasarana.

6. Pelayanan Siaran Keliling

Pada tabel 4.9 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Siaran Keliling.

Tabel 4. 9 Hasil IKM Pelayanan Siaran Keliling

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.33	83.25	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.22	80.50	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.89	97.25	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.33	83.25	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.31	82.75	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.22	80.50	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.22	80.50	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.31	82.75	Baik
	NILAI IKM		83,97	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Siaran Keliling adalah 83,97 dengan skala nilai B (Baik). Unsur pelayanan tertinggi meliputi Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 97,25, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai 80.50, yaitu Waktu Pelayanan (U3), Perilaku Pelaksana (U7.1), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

7. Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Aplikasi)

Pada tabel 4.10 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Aplikasi)

Tabel 4. 10 Hasil IKM Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Aplikasi)

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.89	97.25	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U6.2	Keandalan Aplikasi	3.20	80.00	Baik

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U7.2	Kemudahan Aplikasi	3.40	85.00	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.80	95.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.40	85.00	Baik
	NILAI IKM		86,11	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi adalah 86,11 dengan skala nilai B (Baik). Unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 97,25, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah meliputi Keandalan Aplikasi (U6.2) dengan nilai 80,00.

8. Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Laporo Rek)

Pada tabel 4.11 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Laporo Rek)

Tabel 4. 11 Hasil IKM Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Laporo Rek)

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.50	87.50	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.00	75.00	Kurang Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.00	75.00	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.00	75.00	Kurang Baik
	NILAI IKM		81,94	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Laporo Rek adalah 81,94 dengan skala nilai B (Baik). Unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 100,00, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah hampir semua unsur dengan nilai 75,00.

9. Pelayanan Permohonan Informasi Publik

Pada tabel 4.12 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Permohonan Informasi Publik.

Tabel 4. 12 Hasil IKM Pelayanan Permohonan Informasi Publik

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.50	87.50	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.50	87.50	Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.00	75.00	Kurang Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.00	75.00	Kurang Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.00	75.00	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.50	87.50	Baik
	NILAI IKM		84,72	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Permohonan Informasi Publik adalah 84,72 dengan skala nilai B (Baik). Unsur terbesar adalah Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 100, dan sisanya dengan nilai 75,00 pada hampir semua unsur kecuali Sarana dan Prasarana dengan nilai 87,50.

4.4 Umpan Balik

Dalam kuesioner Semester II Tahun 2025 ini terdapat pertanyaan poin C berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden, pertanyaan tersebut disediakan sebagai pertanyaan terbuka sehingga responden dapat memberikan saran/masukan apapun yang dirasakan penting bagi perbaikan mutu pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Berikut merupakan rekapitulasi jumlah saran/masukan dari responden :

Tabel 4. 13 Jumlah Saran/Masukan Responden atas Layanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo

JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	JUMLAH SARAN/MASUKAN	TIDAK TERISI
Fasilitasi Video Conference	43	40	3
Layanan Hosting dan Nama Domain	5	-	5

JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	JUMLAH SARAN/MASUKAN	TIDAK TERISI
Pelayanan Iklan Radio Suara Kota	8	7	1
Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik	27	21	6
Pendaftaran Email go.id	5	-	5
Pelayanan Siaran Keliling	9	9	-
Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Aplikasi)	8	8	-
Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Laporo Rek)	2	2	-
Pelayanan Permohonan Informasi Publik	2	2	-
JUMLAH	109	89	20

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan pengukuran IKM Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo Semester II Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo dipersepsikan BAIK oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : 85,59;
2. Jenis pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Fasilitas *Video Conference* dengan nilai 92,22 dengan skala nilai A (Sangat Baik).
3. Jenis pelayanan yang memiliki nilai kepuasan terendah adalah Pelayanan Siaran Keliling dengan nilai 81,48 dengan skala nilai B (Baik).

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten, baik yang berkaitan dengan prosedur, sarana prasarana dan sumberdaya manusia;
2. Memperbaiki kualitas aplikasi agar lebih mudah untuk digunakan oleh pengguna (*user*);
3. Melakukan sosialisasi terkait pelayanan pada Dinas Kominfo pada media yang mudah dijangkau.

DAFTAR PUSTAKA

- Kota Probolinggo. 2022. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo;
- Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Fasilitas Video Conference

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Perlu peningkatan lagi dalam kelancaran internetnya
2	dipertahankan pelayanan yang sudah 3 ini
3	pelayanan elektronik sering mengalami kendala sistem yg down
4	Agar pelayanan mungkin ke depannya lebih 3 dan klu bisa semua pelayanan harus online jadi masyarakat lebih 3 tidak harus datang ke tempat
5	Yg sdh bgus di jg atau di tingkatkan
6	Pelayanan sudah 3 agar ditingkatkan hingga paripurna
7	Usahakan respon dengan 3, tepat dan tanggap dalam melaksanakan tugas pelayanan
8	Jaringan lebih di maksimal kan
9	Kadangkala lama krn masalah server dari pusat contoh OSS mungkin krn terlalu banyak yg pakai sehingga loading
10	Sangat memuaskan
11	Untuk ke depannya pelayanan akan lebih baik dngan sistem online smua..jdi masyarakat lebih 3 gak perlu datang ke lokasi
12	sering terkendala karena eror di aplikasi sehingga sedikit menghambat kegiatan
13	Tidak ada
14	Ditingkatkan lagi
15	Mutu pelayanan agar lebih ditigkatkan lagi
16	Lebih ditingkatkan
17	Terapkan 5S, responsif, komitmen
18	Sangat bagus agr selanjutnya bertahan dg pelayanan yg sudah 3 ini
19	Selalu upgrade dengan peraturan' yg berlaku saat ini
20	Perlu adanya penyederhanaan sistem terutama kepada pengajuan izin
21	Untuk Lebih ditingkatkan

LAMPIRAN B

Tabel Saran/Masukan Responden atas Layanan Hosting dan Nama Domain

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	-
2	-
3	-
4	-
5	-

LAMPIRAN C

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Iklan Radio Suara Kota

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Tingkatkan layanan informasi sampai lapisan masyarakat paling bawah
2	Tingkatkan sosialisasi layanan yg tersedia di Radio Suara Kota sehingga masyarakat mengetahui dan memanfaatkan layanan yg tersedia.
3	Mhn dapatnya peralatan pelayanan diremajakan.
4	Tetap tersenyum dan tetap peduli terhadap masyarakat
5	Tingkatkan promosi layanan iklan agar masyarakat lebih mengetahui jenis paket, tarif, dan cara pemasangannya, misalnya melalui media sosial dan siaran rutin di Radio Suara Kota Probolinggo.
6	Ditingkatkan lagi kinerjanya, supaya kedepannya tetap konsisten dan bisa menjadi radio top
7	Semoga dapat dipertahankan dengan baik

LAMPIRAN D

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Perlu peningkatan lagi dalam kelancaran internetnya
2	dipertahankan pelayanan yang sudah 3 ini
3	pelayanan elektronik sering mengalami kendala sistem yg down
4	Agar pelayanan mungkin ke depannya lebih 3 dan klu bisa semua pelayanan harus online jadi masyarakat lebih 3 tidak harus datang ke tempat
5	Yg sdh bgus di jg atau di tingkatkan
6	Pelayanan sudah 3 agar ditingkatkan hingga paripurna
7	Usahakan respon dengan 3, tepat dan tanggap dalam melaksanakan tugas pelayanan
8	Jaringan lebih di maksimal kan
9	Kadangkala lama krn masalah server dari pusat contoh OSS mungkin krn terlalu banyak yg pakai sehingga loading
10	Sangat memuaskan
11	Untuk ke depannya pelayanan akan lebih baik dngan sistem online smua..jdi masyarakat lebih 3 gak perlu datang ke lokasi
12	sering terkendala karena eror di aplikasi sehingga sedikit menghambat kegiatan
13	Tidak ada
14	Ditingkatkan lagi
15	Mutu pelayanan agar lebih ditigkatkan lagi
16	Lebih ditingkatkan
17	Terapkan 5S, responsif, komitmen
18	Sangat bagus agr selanjutnya bertahan dg pelayanan yg sudah 3 ini
19	Selalu upgrade dengan peraturan' yg berlaku saat ini
20	Perlu adanya penyederhanaan sistem terutama kepada pengajuan izin
21	Untuk Lebih ditingkatkan

LAMPIRAN E

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Pendaftaran Email go.id

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	-

LAMPIRAN F

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Siaran Keliling

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Petugas selalu siap untuk jemput bola
2	Pelayanan sudah baik n terus d tingkatkan
	Peningkatan Sarana dan prasarana
3	Tingkatkan layanan dengan lebih baik dari sekarang
4	Para perangkat daerah lebih familyer dan meningkatkan pelayanan perlu di tingkatkan
5	Tetap dipertahankan yg sudah baik , yg kurang ditingkatkan
6	Saran untuk Peningkatan Pelayanan Siaran Keliling 1. Pendekatan Konten yang Lebih Partisipatif - Libatkan warga dalam menyumbang ide atau cerita lokal untuk disiarkan. - Adakan sesi “Suara Warga” di mana masyarakat bisa menyampaikan aspirasi atau opini langsung melalui siaran keliling. - Sajikan konten edukatif yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti hukum, kesehatan, dan pendidikan. 2. Integrasi dengan Kegiatan Komunitas - Sinkronkan jadwal siaran keliling dengan agenda kegiatan kelurahan, sekolah, atau organisasi masyarakat. - Jadikan siaran keliling sebagai media pendukung acara seperti pasar murah, vaksinasi, atau musyawarah warga. 3. Peningkatan Kualitas Audio dan Visual - Pastikan perangkat siaran (speaker, mikrofon, kendaraan) dalam kondisi prima dan ramah lingkungan. - Tambahkan elemen visual seperti banner atau LED kecil agar warga tahu sumber informasi berasal dari Radio Suara Kota. 4. Pemanfaatan Teknologi Digital - Dokumentasikan siaran keliling dan unggah ke media sosial atau YouTube agar jangkauan lebih luas. - Gunakan QR code di kendaraan siaran untuk mengarahkan warga ke kanal digital resmi. 5. Pelatihan dan Penguatan SDM - Latih tim siaran keliling dalam teknik komunikasi publik, penguasaan konten, dan etika penyiaran. - Libatkan tokoh masyarakat atau pelajar sebagai co-host untuk membangun kedekatan dengan warga. 6. Monitoring dan Evaluasi Berkala - Buat sistem umpan balik warga, seperti kotak saran digital atau survei singkat setelah siaran. - Evaluasi efektivitas siaran keliling setiap bulan untuk perbaikan berkelanjutan.
7	Agar ada Peningkatan layanan berbasis IT di seluruh wilayah / bagian pelayanan, kadang masih ada petugas pelayanan yg kurang humanis untuk kalangan orang tertentu padahal kita semua adalah masyarakat yg sama
8	Fasilitas kurang lengkap
9	Petugas selalu siap untuk jemput bola

LAMPIRAN G

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
(Aplikasi)

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	prosedur sp4n lapor agar dipermudah
2	pelayanan pengelolaan pengaduan masyarakat sudah bagus
3	Untuk meningkatkan pelayanan informasi harus jelas dan mudah di mengerti
4	pertahankan yang sudah baik
5	Lebih ditingkatkan lagi
6	Cukup
7	Lebih ditingkatkan
8	Terapkan 5S, Responsif, Komitmen

LAMPIRAN H

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
(Laporo Rek)

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Pertahankan dan berikan kepercayaan kpd masyarakat luas bhw setiap suara rakyat bisa di dengar tanpa pandang bulu....sucses sll pemerintah kota probolinggo.
2	Semoga selalu memberikan pelayanan terbaiknya

LAMPIRAN I

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Permohonan Informasi Publik

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Tingkatkan
2	Mungkin sebaiknya disediakan tempat ato unit khusus pelayanan, dimana petugas layanan yang tidak bercampur dengan karyawan lain.