



PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

2026

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 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo Semester I Tahun 2026 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 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo Tahun 2026 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, Juli 2026
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	11
3.3.1 Penetapan Responden dan Metode Pengumpulan Data	11
3.3.2 Waktu Pelaksanaan Survei.....	11
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	12
3.4.3 Interval Konversi IKM atau Konversi IKM Per Unsur	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Karakteristik Responden	14
4.2 Hasil Penilaian Survei IKM.....	17
4.3 Nilai IKM Menurut Pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo.....	18
4.4 Umpan Balik.....	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
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	11
Tabel 3.2 Interval Konversi IKM atau IKM per Unsur.....	13
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	16
Tabel 4.3 Hasil Penilaian IKM pada Pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo	17
Tabel 4.4 Hasil IKM Pelayanan Fasilitas Video Conference	18
Tabel 4.5 Hasil IKM Layanan Hosting dan Nama Domain.....	19
Tabel 4.6 Hasil IKM Pelayanan Iklan Radio Suara Kota.....	20
Tabel 4.7 Hasil IKM Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik	21
Tabel 4.8 Hasil IKM Pelayanan Pendaftaran Email go.id	22
Tabel 4.9 Hasil IKM Pelayanan Siaran Keliling.....	23
Tabel 4.10 Hasil IKM Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	24
Tabel 4.11 Hasil IKM Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi.....	24
Tabel 4.12 Hasil IKM Pelayanan Permohonan Informasi Publik	25
Tabel 4.13 Jumlah Saran/Masukan Responden atas Layanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Probolinggo	5
Gambar 4. 1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	14
Gambar 4. 2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	15
Gambar 4. 3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	16

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 99 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo;
7. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 61 Tahun 2025 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo.

BAB II

PROFIL UNIT LAYANAN

2.1. Gambaran Unit Layanan

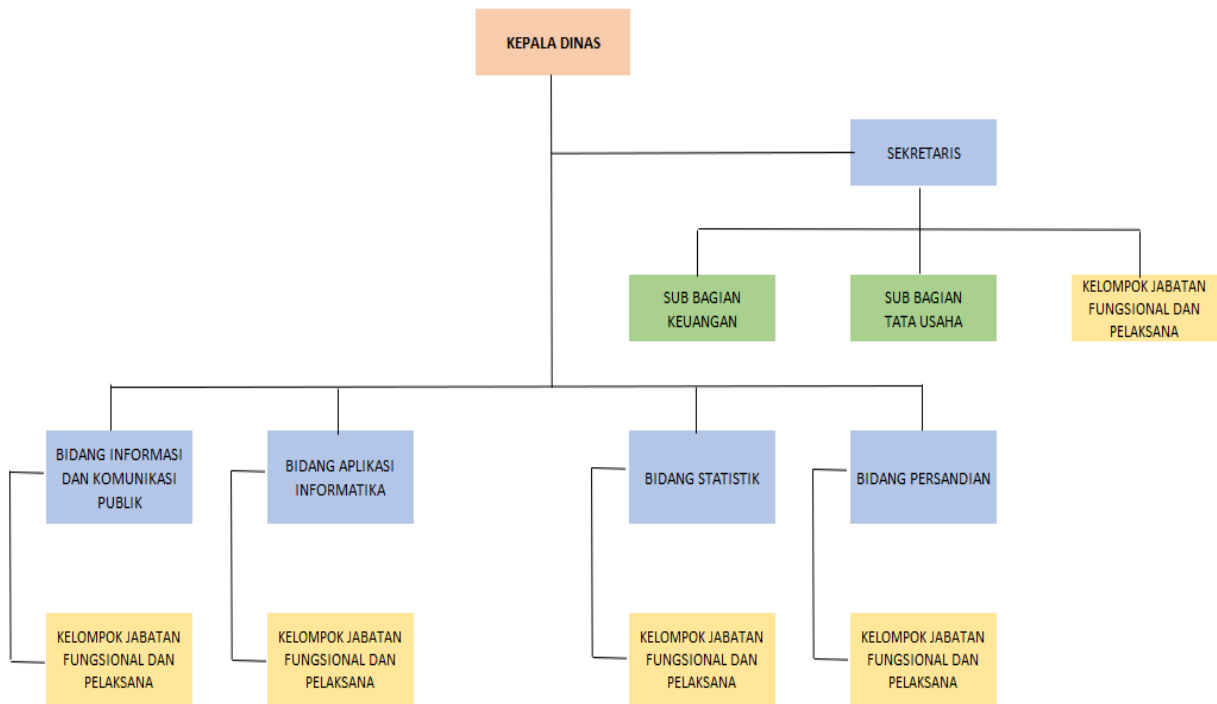
Berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 61 Tahun 2025 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah yang mempunyai tugas 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. Penyusunan kebijakan daerah di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
2. Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
4. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian; dan
5. Pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya

Susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo terdiri dari:

1. Kepala dinas
2. Sekretariat
3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
4. Bidang Aplikasi Informatika
5. Bidang Statistik
6. Bidang Persandian
7. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Kominfo Kota Probolinggo

1. Pelayanan Permohonan Informasi Publik;
2. Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
3. Pelayanan Siaran Keliling;
4. Pelayanan Iklan Radio Suara Kota;
5. Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi
6. Fasilitasi Video Conference;
7. Layanan hosting dan nama domain;
8. Pendaftaran e-mail go.id;
9. 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	ASN	PPPK Paruh Waktu	JUMLAH
Laki-Laki	22	12	34
Perempuan	21	6	27
Jumlah	43	18	61

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	ASN	PPPK Paruh Waktu	JUMLAH
SMA	3	7	10
D3	10	-	10
S1	16	11	27
S2	13	-	13
S3	1	-	1
Jumlah	43	18	61

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 disebarkan 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 I Tahun 2026, 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 Januari - Juni 2026. 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 Januari sampai dengan Juni 2026. 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 2026 dilaksanakan pada minggu pertama sampai dengan kedua bulan Juli 2026.

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 393 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 :

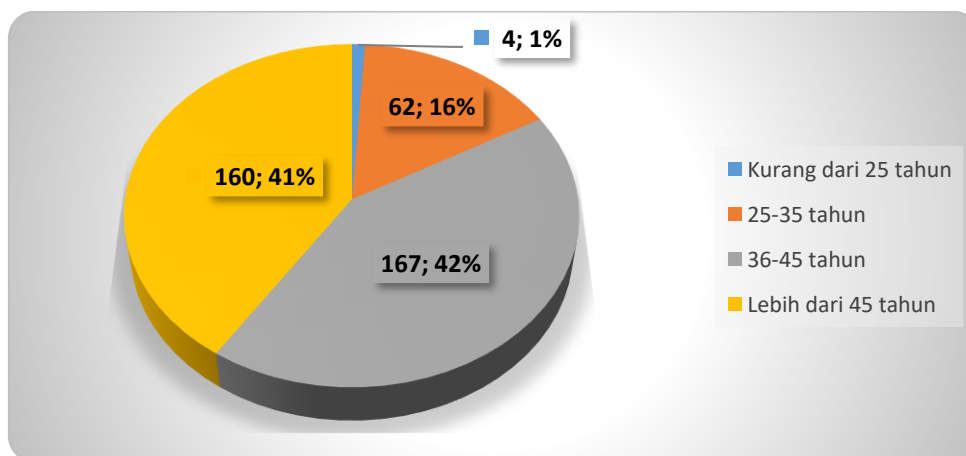
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%	KUMULATIF
Laki-laki	214	54.45%	54.45%
Perempuan	179	45.55%	100.00%

Responden pengguna layanan didominasi laki-laki, yakni sebanyak 214 orang atau 54,45% dari jumlah responden, sedangkan sisanya 179 orang (45,55%) adalah perempuan.

2. Usia

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

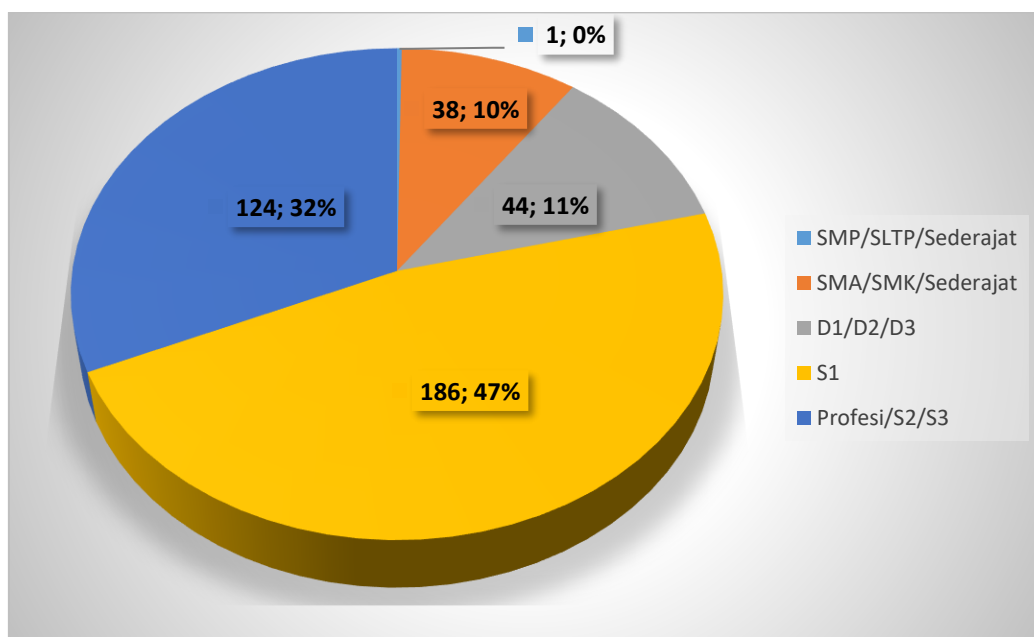


Gambar 4. 1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sebagian besar responden berusia lebih dari 36-45 tahun, yaitu sebanyak 167 orang atau sebesar 42%. Sementara 160 orang responden berusia lebih dari 45 tahun, 62 orang responden berusia antara 25-35 tahun, dan 4 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 S1 yakni sebanyak 186 orang atau 47% dari keseluruhan responden. Disusul dengan latar belakang pendidikan Profesi/S2/S3 sebesar 32% atau 124 orang, D1/D2/D3 sebanyak 44 orang (11%), SMA/SMK/Sederajat sebanyak 38 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 :

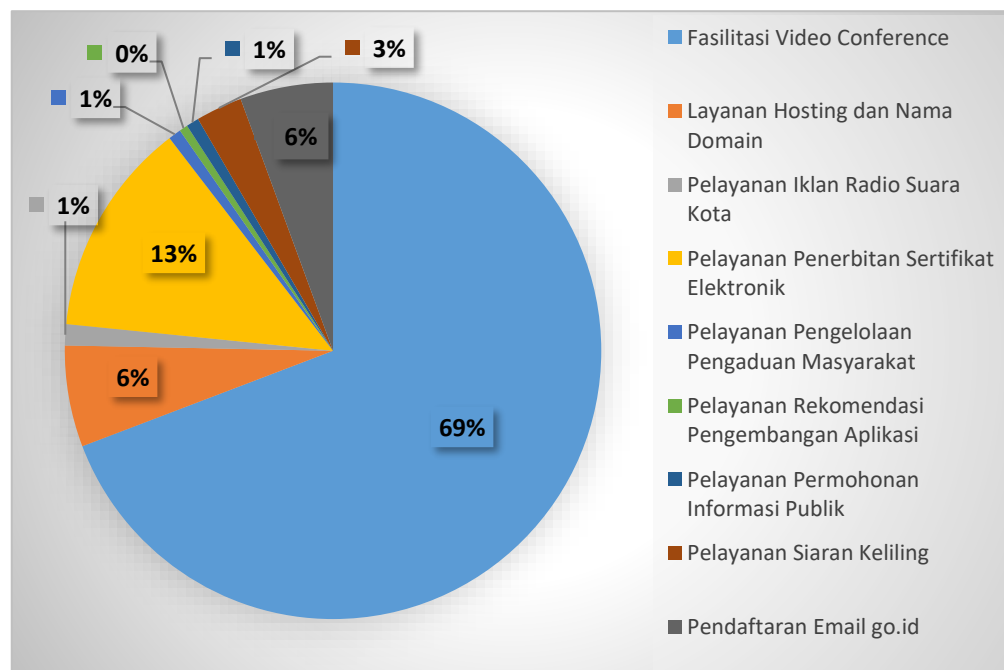
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	FREKUENSI	%	KUMULATIF
PNS/TNI/Polri	368	87,50%	87,50%
Pegawai Swasta	5	3,13%	90,63%
Wiraswasta	7	3,91%	94,53%
Pelajar/mahasiswa	3	2,34%	96,88%
Lainnya	10	3,13%	100,00%

Mayoritas responden bekerja sebagai PNS/TNI/Polri, yaitu sebanyak 368 orang (87,50%). Sementara itu, responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 7 orang (3,91%), pegawai swasta sebanyak 5 orang (3,13%), pelajar/mahasiswa sebanyak 3 orang (2,34%), dan kategori lainnya sebanyak 10 orang (3,13%).

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

Berdasarkan diagram, terdapat 393 layanan yang telah diberikan. Jenis layanan yang paling dominan adalah Fasilitasi Video Conference, yaitu sebanyak 272 layanan (69,21%). Persentase ini menunjukkan bahwa layanan

tersebut memiliki tingkat pemanfaatan yang jauh lebih tinggi dibandingkan jenis layanan lainnya.

Layanan terbanyak berikutnya adalah Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik sebanyak 51 layanan (12,98%), kemudian Layanan Hosting dan Nama Domain sebanyak 24 layanan (6,11%), serta Pendaftaran Email go.id sebanyak 22 layanan (5,60%).

Sementara itu, layanan lainnya memiliki frekuensi yang relatif rendah, yaitu:

- Pelayanan Siaran Keliling: 11 layanan (2,80%)
- Pelayanan Iklan Radio Suara Kota: 5 layanan (1,27%)
- Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat: 3 layanan (0,76%)
- Pelayanan Permohonan Informasi Publik: 3 layanan (0,76%)
- Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi: 2 layanan (0,51%)

4.2 Hasil Penilaian Survei IKM

Dari hasil perhitungan survei IKM terhadap 9 (sembilan) layanan di Dinas Kominfo Kota Probolinggo tahun 2026 semester I dengan 393 responden menunjukkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) IKM tertimbang sebesar 3.43 dan nilai survei IKM terhadap penyelenggaraan pelayanan sebesar 85.81 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	3.51	87.73	Baik
Layanan Hosting dan Nama Domain	3.42	85.40	Baik
Pelayanan Iklan Radio Suara Kota	3.29	82.22	Baik
Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik	3.33	83.22	Baik
Pendaftaran Email go.id	3.58	89.39	Sangat Baik
Pelayanan Siaran Keliling	3.40	85.10	Baik
Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	3.37	84.26	Baik
Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi	3.44	86.11	Baik

JENIS LAYANAN	NILAI RATA-RATA PER JENIS PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM PER JENIS PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
Pelayanan Permohonan Informasi Publik	3.56	88.89	Sangat Baik
RATA-RATA	3.43	85.81	Baik

Menurut hasil perhitungan sebagaimana ditampilkan pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan nilai rata-rata pelayanan Dinas Kominfo Kota Probolinggo **85.81** 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 Pendaftaran Email go.id dengan nilai sebesar **92.30**.

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	3.39	84.69	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.40	85.02	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.35	83.73	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.81	95.31	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.43	85.85	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.43	85.85	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.46	86.58	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86	96.60	Sangat Baik

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U9	Sarana dan Prasarana	3.44	85.94	Baik
	NILAI IKM		87.73	Baik

Berdasarkan **Tabel 4.4 Hasil IKM Pelayanan Fasilitas Video Conference**, diperoleh **Nilai IKM sebesar 87,73** dengan kategori **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat/pengguna layanan merasa **puas terhadap pelayanan Fasilitas Video Conference** yang diberikan.

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, terdapat **2 unsur dengan kategori Sangat Baik**, yaitu:

1. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** memperoleh nilai **96,60**, sekaligus menjadi **unsur dengan nilai tertinggi**. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan, saran, serta masukan telah berjalan dengan sangat baik.
2. **Biaya/Tarif (U4)** memperoleh nilai **95,31**, yang menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai aspek biaya/tarif sudah sangat baik, jelas, dan sesuai dengan ketentuan.

Sedangkan **7 unsur lainnya memperoleh kategori Baik**.

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	3.25	81.25	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.21	80.21	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.21	80.21	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.87	96.74	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.25	81.25	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.42	85.42	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.50	87.50	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.79	94.79	Sangat Baik

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U9	Sarana dan Prasarana	3.25	81.25	Baik
	NILAI IKM		85.40	Baik

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap **9 unsur pelayanan**, diperoleh **Nilai IKM sebesar 85,40** dengan kategori **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan.

Dari 9 unsur yang dinilai, terdapat **2 unsur dengan kategori Sangat Baik**, yaitu:

1. **Biaya/Tarif (U4)** memperoleh nilai **96,74**, merupakan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap aspek biaya atau tarif pelayanan.
2. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** memperoleh nilai **94,79**, yang menunjukkan bahwa mekanisme penerimaan dan penanganan pengaduan serta masukan masyarakat telah berjalan dengan sangat baik.

Sementara itu, **7 unsur lainnya berada dalam kategori Baik**

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	3.20	80.00	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.20	80.00	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.20	80.00	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.20	80.00	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.40	85.00	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.20	80.00	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.20	80.00	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.80	95.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.20	80.00	Baik

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
		NILAI IKM	82.22	Baik

Berdasarkan hasil **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**, diperoleh **Nilai IKM sebesar 82.22** dengan kategori **Baik**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, terdapat **1 unsur dengan kategori Sangat Baik**, yaitu **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** dengan nilai **95.00**. Hal ini menunjukkan bahwa aspek penerimaan, penanganan, dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, serta masukan masyarakat dinilai sangat baik dan menjadi **unsur dengan kinerja tertinggi**. Sementara itu, **7 unsur berada dalam kategori Baik**

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	3.14	78.43	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.14	78.43	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.14	78.43	Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.14	78.43	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.14	78.43	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.14	78.43	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.14	78.43	Baik
	NILAI IKM		83.22	Baik

Berdasarkan hasil **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**, diperoleh **Nilai IKM sebesar 83,22** dengan kategori **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa

secara umum masyarakat/pengguna layanan merasa **puas terhadap kualitas pelayanan** yang diberikan.

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, terdapat **2 unsur dengan kategori Sangat Baik**, yaitu:

1. **Biaya/Tarif (U4)** memperoleh nilai **100,00**, yang merupakan salah satu nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai aspek biaya/tarif sudah sangat baik, jelas, dan sesuai dengan ketentuan.
2. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** memperoleh nilai **100,00**. Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan, saran, serta masukan masyarakat telah berjalan dengan sangat baik.

Sementara itu, **7 unsur lainnya memperoleh kategori Baik**, masing-masing dengan nilai **78,43**.

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	85.23	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.5	88.64	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.5	87.50	Baik
U4	Biaya/Tarif	4.0	98.86	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.5	86.36	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.5	86.36	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.4	85.23	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.0	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.5	86.36	Baik
	NILAI IKM		89.39	Sangat Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Pendaftaran Email go.id adalah 89.39 dengan skala nilai A (Sangat Baik). Unsur dengan nilai tertinggi adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** sebesar

100,00, diikuti **Biaya/Tarif (U4)** sebesar **98,86**. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada **Persyaratan Pelayanan (U1)** dan **Perilaku Pelaksana (U7)** masing-masing sebesar **85.23**, namun masih dalam kategori **Baik**.

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	3.36	84.09	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.36	84.09	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.36	84.09	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.91	97.73	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.27	81.82	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.18	79.55	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.18	79.55	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.91	97.73	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.09	77.27	Baik
NILAI IKM			85.10	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Siaran Keliling adalah 85.10 dengan skala nilai B (Baik). Unsur pelayanan tertinggi meliputi Biaya/Tarif (U4) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai 97.73, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah dengan nilai 77.27, yaitu Sarana dan Prasarana (U9).

7. Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

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

Tabel 4. 10 Hasil IKM Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.33	83.33	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.33	83.33	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.33	83.33	Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.33	83.33	Baik
U6.2	Keandalan Aplikasi	3.33	83.33	Baik
U7.2	Kemudahan Aplikasi	3.33	83.33	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.33	83.33	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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dan Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 100.00, sedangkan 7 unsur pelayanan yang lainnya dengan nilai 83.00.

8. Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi

Pada tabel 4.11 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi

Tabel 4. 11 Hasil IKM Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3.50	87.50	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.50	87.50	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.50	87.50	Baik
U4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.50	87.50	Baik
U6.1	Kompetensi Pelaksana	3.50	87.50	Baik
U7.1	Perilaku Pelaksana	3.50	87.50	Baik

NO	JENIS UNSUR LAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.50	87.50	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.50	87.50	Baik
	NILAI IKM		88.89	Sangat Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi adalah 88.89 dengan skala nilai A (Sangat Baik). Unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 100,00, sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah hampir semua unsur dengan nilai 87.50.

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	3.33	83.33	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.33	83.33	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	3.33	83.33	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00	100.00	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.33	83.33	Baik
	NILAI IKM		84.26	Baik

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Permohonan Informasi Publik adalah 84.26 dengan skala nilai B (Baik). Unsur terbesar adalah Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 100.00 dan sisanya dengan nilai 83.33 pada hampir semua unsur kecuali Waktu

Pelayanan, Produk Spesifikasi Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 75.00.

4.4 Umpan Balik

Dalam kuesioner Semester I Tahun 2026 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	272	210	62
Layanan Hosting dan Nama Domain	24	14	10
Pelayanan Iklan Radio Suara Kota	5	3	2
Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik	51	-	51
Pendaftaran Email go.id	22	18	4
Pelayanan Siaran Keliling	11	10	1
Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	3	3	-
Pelayanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi	2	2	-
Pelayanan Permohonan Informasi Publik	3	2	1
JUMLAH	393	259	134

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan pengukuran IKM Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo Semester I Tahun 2026 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 : 85.81;
2. Jenis pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Pendaftaran Email go.id dengan nilai 89.39 dengan skala nilai A (Sangat Baik).
3. Jenis pelayanan yang memiliki nilai kepuasan terendah adalah Pelayanan Iklan Radio Suara Kota dengan nilai 82.22 dengan skala nilai B (Baik).
4. Meskipun terdapat perbedaan tingkat kepuasan antar jenis pelayanan, secara keseluruhan hasil SKM menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo telah berjalan dengan baik dan perlu terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh nilai **Sangat Baik**, khususnya pada Pelayanan Pendaftaran Email.go.id.
2. Melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas **Pelayanan Iklan Radio Suara Kota** sebagai jenis pelayanan dengan nilai IKM terendah.
3. Meningkatkan kejelasan informasi mengenai **persyaratan, prosedur, waktu, dan produk pelayanan** agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas **sarana dan prasarana pelayanan** untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.
5. Menindaklanjuti setiap **pengaduan, saran, dan masukan masyarakat** sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kota Probolinggo. 2025. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 61 Tahun 2025 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	Kapasitas jumlah peserta harap ditambah
2	Ada
3	Sudah sangat baik
4	Terbaik diskominfo kota probolinggo
5	Perbaikan fasilitas dan ruang tunggu
6	Mantul
7	Lebih ditingkatkan lagi dalam melayani secara prima
8	Kepada pimpinan daerah jangan hanya menerima masukan dari opd terkait, tapi terjun langsung kemasyarakat
9	Tetap berikan bimtek untuk petugas pelayanan dan SOP yang tidak rumit
10	Oke
11	Materinya bagus
12	Kapasitas zoom ditambah
13	Sudah baik
14	Sudah bagus
15	Dengan tema yang lebih menarik lagi ya
16	Baik
17	Tingkatkan
18	Tingkatkan pelayanan
19	Sudah bagus
20	Diharapkan layanan terus berkelanjutan dan berkembang
21	Perbaikan manajemen
22	Sudah baik
23	Masukkan webinar ke LMS
24	Sudah baik
25	Pertahankan kualitas pelayanannya
26	Terus berinovasi sesuai dengan perkembangan jaman
27	Pertahankan kualitas layanan yang sudah baik
28	Lebih baik lagi pelayanannya
29	“Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memuaskan. Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, serta responsif dalam membantu kebutuhan pelayanan. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depan, diharapkan adanya peningkatan ketepatan waktu, kedisiplinan, serta

No	Uraian Saran/Masukan Responden
	pemanfaatan teknologi agar pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan nyaman bagi masyarakat.”
30	Memastikan informasi yang disampaikan selalu terbaru dan akurat.
31	Durasi pelatihan khususnya sesi tanya jawab agar dapat diperpanjang
32	Pelayanan Mohon dipertahankan dan buat inovasi untuk pelayanan agar mempermudah masyarakat
33	Sudah bagus dan menarik, selain zoom bisa selalu difasilitasi live streaming krna zoom dibatasi kuota tidak semua bisa join
34	Sudah baik
35	Mempercepat layanan masyarakat atau umum
36	Tetap semangat ditengah efisiensi
37	Realisasi less paper, zero waste peper
38	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya
39	Sangat membantu terhadap wawasan bidang teknologi
40	Sudah baik dan memuaskan
41	Tidak ada
42	Sudah cukup baik
43	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
44	Sudah baik
45	Sangat mantap
46	Perlunya dukungan/ adanya sosialisasi tentang Penggunaan video conference di lembaga pendidikan untuk mempermudah proses belajar dan mengajar
47	Perlu Perangkat Teleconferense yang lebih baik
48	Lebin ditingkatkan lagi untuk pengetahuan dan ilmu dalam melayani pelanggan secara baik
49	Sudah baik
50	Ok
51	Baik
52	Tingkatkan pelayanan yang sudah dilaksanakan
53	Kegiatan ini sangat membangun
54	Dengan Tema yang lebih menarik lagi ya
55	Sangat bagus dan menginspirasi
56	Tingkatkan lagi
57	Diselenggarakan di siang hari lebih fleksibel mengingat jam pagi biasanya padat menghadiri rapat.

No	Uraian Saran/Masukan Responden
58	Melayani dengan Sepenuh hati
59	Setiap ada rapat negara kabarin saya buat kan what's app group dan masukkan saya kedalam what's app group
60	Perbaiki fasilitas umum
61	Digitalisasi pelayanan
62	Inovatif
63	Info webinar secara masif
64	Pelayanan lebih bagus lagi walaupun sudah bagus
65	Sudah baik dalam memberikan pelayanan
66	Layanan dipercepat di era digital
67	Sudah cukup
68	Lebih sering mengadakan
69	Konversikan layanan manual ke platform berbasis aplikasi atau situs web guna mempermudah akses jarak jauh
70	Bagus
71	Perlu ditingkatkan pelayanannya
72	Lingkungan Pelayanan di buat nyaman nyamannya
73	Sangat menarik dan inovatif
74	Sangat sukses
75	Udah baguss
76	Lebih sukses
77	Baik semua
78	Layanan selalu ditingkatkan
79	Lebih ditingkatkan lagi
80	Lebih baik lg
81	Cukup
82	Tingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat
83	Tingkatkan pelayanan publik
84	Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan, organisasi harus berfokus pada digitalisasi alur kerja demi memangkas birokrasi, meningkatkan kompetensi empati dan komunikasi staf garda terdepan melalui pelatihan berkala, serta membangun sistem umpan balik (feedback) yang transparan dan responsif. Dengan memadukan kecepatan teknologi dan ketulusan interaksi manusia, pelayanan tidak hanya menjadi lebih efisien dengan kepastian waktu yang jelas, tetapi juga mampu menciptakan

No	Uraian Saran/Masukan Responden
	pengalaman yang humanis dan membangun kepercayaan jangka panjang bagi pengguna layanan.
85	Cukup
86	Pelayanan sudah baik dan informatif. Fasilitas video conference sudah berjalan dengan baik, mudah diakses, dan membantu kelancaran kegiatan webinar maupun koordinasi. Ke depannya diharapkan kualitas jaringan dan audio-visual semakin stabil, serta ditambahkan panduan teknis singkat bagi peserta agar pelaksanaan semakin optimal dan nyaman.
87	Upgrade sarpras yg lbh canggih lg
88	Untuk pelayanan mohon untuk dipertahankan dan alatnya lebih canggih lagi
89	Dah bagus
90	Pelayanan dapat ditingkatkan lagi
91	Diberikan form atau spreadsheet untuk mengakses fasilitas
92	Dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat maupun skpd
93	Hati2 perkuat Keamanan
94	Sudah baik
95	Sudah cukup baik
96	Sesuai dengan peraturan dan SOP
97	Petugas Pelayanan yang sudah baik dalam menangani pelayanan agar mendapatkan Reward sebagai ASN atau PPPK Paruh Waktu teladan untuk sebagai pemacu kinerja yang lebih baik, baik dalam hal pelayanan publik maupun pelayanan internal
98	Sudah sangat baik
99	Ditingkatkan kembali
100	Sudah sangat baik
101	Sangat bermanfaat dan menambah wawasan
102	Sangat membantu
103	Pelayanan fasilitas video conference sudah sangat baik. Ke depan diharapkan kualitas jaringan, audio, dan visual terus dipertahankan dan ditingkatkan serta dukungan teknis diberikan secara lebih cepat dan responsif agar kegiatan dapat berlangsung lebih efektif dan nyaman bagi seluruh peserta. Selamat untuk terus berinovasi demi Kotaku tercinta Probolinggo Bersolek
104	Tolong tingkatkan pelayanannya
105	Lebih ditingkatkan lagi

No	Uraian Saran/Masukan Responden
106	Agar lebih responsif
107	Pelayanan baik, terus
108	Sudah baik
109	Mantab
110	Pertahankan dan tingkatkan lagi untuk pelayanan yang lebih maksimal
111	Semoga semakin meningkat pelayanannya
112	Sudah sangat baik dan mudah di pertahankan
113	Terus Berinovasi dalam rangka memberikan suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam hal kemudahannya, kecepatannya
114	Tidak ada
115	Ditingkatkan
116	Supaya lebih ditingkatkan lagi
117	Tetap dipertahankan baik sarana prasarana, petugas, dan cepat tanggap dalam setiap unit pelayanan
118	Mantap
119	Baik
120	Lebih ditingkatkan lagi
121	Mungkin bisa dibuat layanan informasi digital di tempat umum seperti dekranasda, MPP dan kelurahan - kecamatan sebagai ujung tombak tempat layanan bagi masyarakat
122	Mengingat ASN Diskominfo adalah perpanjangan tangan keterbukaan informasi pemerintah, pelatihan public speaking dan penulisan berita serta manajemen media sosial harus dilakukan secara terstruktur agar narasi publik tetap positif dan solutif.
123	Lanjutkan
124	Semoga semakin meningkat
125	Sangat baik
126	Mantap
127	Baik
128	Terima kasih
129	Menstabilkan jaringan internet di wilayah wilayah terpencil
130	Lebih baik lagi
131	Sangat baik
132	Digital Pelayanan Publik Modern Door to door
133	Gratis, inovasi dan pengelolaan yang baik
134	Perlu ditingkatkan

No	Uraian Saran/Masukan Responden
135	Sudah sangat baik
136	JP zoom agar naik di sertifikat
137	Terus tingkatkan
138	Memberikan motivasi
139	Teliti dan adil
140	Sejauh ini koneksi internet selama acara SDH stabil. Hanya perlu meningkatkan kualitas microfon
141	Menjadi lebih baik
142	Sudah baik
143	Baik
144	Semoga semakin prima dalam melayani masyarakat
145	Semoga lebih baik kedepannya
146	Meningkatkan pelayanan prima untuk masyarakat
147	Sesekali menghadirkan narasumber dari tenaga ahli/tenaga profesional
148	Sangat bagus sekali
149	Semoga semakin sukses
150	Untuk mengevaluasi lagi dan memeriksa kembali agar kedepan nya tertata
151	Sudah baik
152	Cukup baik
153	Satu data = satu kebenaran Integrasi database dukcapil,BKN dapodik dll,,biar warga GK di minta fotocopy KTP 5x buat 1 urusan
154	Penataan gedung kantor diskominfo
155	Selalu mempermudah masyarakat
156	Pelayanan masyarakat diperbaiki
157	Baik dan lanjutkan
158	Cukup
159	Pelayanan sangat baik
160	Monitor rusak
161	Dalam penyajian materi atau bahan materi ditingkatkan lagi
162	Efisiensi sistem (digitalisasi), empati petugas (keramahan), kejelasan informasi, dan responsivitas terhadap keluhan
163	Semoga tetap semangat dalam memberikan pelayanan yang berintegritas untuk masyarakat
164	Semuanya sudah baik

No	Uraian Saran/Masukan Responden
165	Pelayanan sudah memuaskan. Semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan
166	Pelayanan sudah memuaskan. Semoga kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan
167	Optimalisasi Fasilitas Video Conference untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik
168	Sudah baik dalam menyelenggarakan acara
169	Gunakan AI untuk info standard pelayanan
170	Sering mengadakan sosialisasi
171	Ok
172	Tingkatkan pelayanan yang baik
173	Lebih semangat saja
174	Sudah cukup baik
175	Belum ada
176	Digitalisasi
177	Penggunaan aplikasi yg tepat sasaran dpat mempermudah pelayanan dan mempersingkat antrian dan memaksimalkan pelayanan yg baik
178	Agar pelayanan ramah, cepat dan tanggap namun sesuai peraturan perundang-undangan harus terus ditingkatkan.
179	Pertahankan
180	Pelayanan lebih prima
181	Perbanyak iklan di Medsos
182	Sudah sangat baik mohon untuk dipertahankan
183	Pelayanan sudah bagus
184	Lebih baik lagi untuk meningkatkan kualitas
185	Sudah bagus
186	Semangat dalam memberi layanan dan kontribusi
187	Sudah bagus, lanjutkan
188	Asik enjoy
189	Sudah sangat bagus
190	Sudah baik
191	Terus adakan kegiatan yang dapat memberikan ilmu kepada semua
192	Dipertahankan untuk tetap baik
193	Lebih ditingkatkan lagi serta selalu berinovasi
194	Kecepatan dalam melayani
195	Teknologi canggih

No	Uraian Saran/Masukan Responden
196	Bagus sy pernah ke diskominfo minta bantu buat akun Tte, dilayani baik sekali
197	Kegiatan terus dimasifkan sampai keseluruhan Pemda
198	Mantap
199	Sudah baik
200	Kualitas pelayanan dpt terus di pertahankan dan di tingkatkan
201	Sudah baik
202	Satu data = satu kebenaran Integrasi database dukcapil,BKN dapodik dll,,biar warga GK di minta fotocopy KTP 5x buat 1 urusan
203	Sangat menginspirasi dan menambah wawasan, mohon tingkatkan volume kegiatannya
204	Ditingkatkan pelayannya
205	Sudah sangat baik
206	Kegiatan ini sudah sangat baik
207	Terbaik
208	Pelayanan sudah baik tetap di pertahankan
209	Sudah sangat baik. Mohon tetap dipertahankan.
210	Tingkatkan pelayanan

LAMPIRAN B

Tabel Saran/Masukan Responden atas Layanan Hosting dan Nama Domain

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Semoga kapasitas storage bisa ditambah
2	Sampai saat ini layanan sudah 3, kedepan semakin lebih 3
3	Berikan Pelayanan dan Informasi Ter3 Kepada Masyarakat 3 Secara Digital dan Non Digital (Tatap Muka)
4	Tetap tingkatkan pelayanan jangan pilih kasih terhadap pelapor dan budayakan antri
5	Tingkatkan sarpras layanan hosting dan domain
6	Disediakan tempat khusus untuk pelayanan agar pelapor merasa aman untuk melapor
7	Pelayanan sudah 3, semoga semakin 3 di tahun mendatang
8	Tetap dipertahankan yg sudah 3
9	Terima kasih atas layanannya
10	Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah 3 dengan terus meningkatkan profesionalisme, keramahan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan
11	Seandainya bisa menu foto banner hanya diletakkan di home saja.. Saya sangat mengapresiasinya dan tampilan web template diubah lebih segar dengan desain yang simple
12	Terbaik
13	Perbanyak free wifi di ruang publik
14	Pada umumnya sudah bagus, Namun, perlu dilakukan peningkatan secara berkelanjutan, terutama dalam aspek kecepatan layanan, stabilitas sistem, respons terhadap kendala teknis, serta kualitas dukungan kepada pengguna agar layanan menjadi semakin optimal

LAMPIRAN C

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Iklan Radio Suara Kota

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Ruang receptionist tampak suram, pencahayaan kurang, fasilitas fotocopy tidak ada
2	Sudah baik, saran untuk mempermudah dan percepatan agar menggunakan media website atau sistem informasi yang lain
3	Terima kasih atas pelayanan yang diberikan, semoga semakin prima lagi dalam pelayanan ke depannya.
4	Tidak ada

LAMPIRAN D

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	-
2	-
3	-
4	-
5	-
6	-
7	-
8	-
9	-
10	-

LAMPIRAN E

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

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Pertahankan kinerja
2	Semoga pelayanan dan kualitas DISKOMINFO semakin bagus dan semakin canggih, amin
3	Pelayanan sudah bagus
4	PIC ditentukan per opd
5	Melayani dengan sepenuh hati dan penuh ikhlas dalam memberikan pelayanan
6	Pertahankan dan tingkatkan kualitas layanan
7	Tetap tingkatkan pelayanan meskipun sudah 3
8	Pertahankan kinerja yang sudah bagus
9	Selama ini pelayanannya sangat 3, jadi belum ada saran.
10	Pelayanan ada kanal secara digital kedepannya
11	Pertahankan dan lebih ada inovasi dalam pelayanan seperti penyediaan minuman dsb
12	Lanjutkan yang sudah bagus
13	Dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan
14	Semoga kedepannya lebih 3 lagi
15	Sudah baik dan ramah,sapa,senyum sdh hampir sempurna dlm pelayanan namun alangkah baiknya utk lebih mempertimbangkan jg efisiensi waktu yang ada
16	Semangat dan amanah dlm bekerja
17	Pelayanan sudah baik, agar dipertahankan
18	Good job pak adi

LAMPIRAN F

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Siaran Keliling

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Dipertahankan
2	Baik
	kendaraan operasionalnya sudah jadul
3	Sudah baik, perlu ditingkatkan.
4	Lebih sering mempublikasikan aktivitas warga kota di berbagai pelosok nya..kearifan lokal kemampuan daya saing global
5	Jaga Konsistensi Pelayanan
6	Sarana Prasarana ditingkatkan supaya pelayanan lebih prima
7	Peningkatan sarana
8	Agar lebih ditambah jenis pelayanan dan kemudahannya
9	Tingkatan terus pelayanan informasi utk kemajuan masyarakat Kota Probolinggo
10	Dipertahankan

LAMPIRAN G

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Semoga masyarakat tidak ragu utk mengadu agar pemerintah tau apa yg masyarakat butuhkan
2	Semoga banyak masyarakat yang mau mengadu utk pengembangan pembangunan
3	Terus di tingkatkan

LAMPIRAN H

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Rekomendasi Pengembangan
Aplikasi

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Pertahankan
2	Semoga bisa konsisten

LAMPIRAN I

Tabel Saran/Masukan Responden atas Pelayanan Permohonan Informasi Publik

No	Uraian Saran/Masukan Responden
1	Good Job
2	Baikk