

# 2020



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA PROBOLINGGO**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan data primer yang disurvei dari pengguna layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo tahun 2020. Penilaian IKM pelayanan informasi pengaduan masyarakat ini dilakukan terhadap 9 (sembilan) unsur layanan antara lain unsur persyaratan; prosedur; waktu pelayanan; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana

Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan masyarakat, secara umum kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dipersepsikan BAIK oleh masyarakat penggunanya. Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah sarana prasarana, sedangkan unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah persyaratan. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan ada 6 (enam) unsur yang memiliki nilai di bawah rata-rata, berturut-turut dari nilai yang tertinggi yaitu kompetensi pelaksana; waktu pelayanan; biaya/tarif; produk spesifikasi layanan; prosedur pelayanan; dan persyaratan.

**Kata kunci :** Indeks Kepuasan Masyarakat, unsur pelayanan

## **KATA PENGANTAR**

Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang 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 Tahun 2020 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 terimakasih 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 2020 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 2020  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Probolinggo

**AMAN SURYAMAN, AP, MM**  
NIP. 19751206 199412 1 001

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	3
1.3. Dasar Hukum.....	4
<b>BAB II : PROFIL UNIT LAYANAN</b>	
2.1. Gambaran Unit Layanan .....	5
2.2. Sumber Daya Manusia .....	8
2.3. Sarana Prasarana .....	9
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Data .....	11
3.2. Kuesioner .....	11
3.2.1. Bentuk Kuesioner.....	11
3.2.2. Isi Kuesioner .....	12
3.2.3. Bentuk Jawaban .....	13
3.3. Pelaksanaan Survei.....	14
3.3.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei .....	14
3.3.2. Waktu Pelaksanaan Survei.....	15
3.2.3. Pengelolaan dan Pembahasan Survei .....	15
3.4. Pengolahan Data.....	15
3.4.1. Metode Pengolahan Data Penilaian Kinerja	

	Keseluruhan.....	15
	3.4.2. Metode Pengolahan Data Per Unsur IKM .....	16
	3.4.3 Interval Konversi IKM atau Konversi IKM Per Unsur.....	17
<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Karakteristik Responden.....	18
	4.2 Hasil Penilaian Survey IKM .....	23
	4.3 Hasil Penilaian Survey IKM Per Unsur IKM .....	24
	4.4 Umpan Balik .....	26
<b>BAB V</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1 Kesimpulan .....	32
	5.2 Saran.....	32
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Sumber Daya Manusia Diskominfo Kota Probolinggo Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8
Tabel 2.2	Sumber Daya Manusia pada Diskominfo Kota Probolinggo Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	9
Tabel 2.3	Sarana dan Prasarana Pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo .....	10
Tabel 3.1	Contoh Pilihan jawaban responden dan nilai persepsi jawaban .....	14
Tabel 3.2	Jumlah Pengguna Layanan Diskominfo Kota Probolinggo.....	15
Tabel 3.3	Interval konversi IKM .....	17
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan .....	18
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	19
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	20
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	21
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	22
Tabel 4.6	Hasil Penilaian IKM pada Pelayanan Diskominfo Kota Probolinggo...	24
Tabel 4.7	Hasil Penilaian IKM per Unsur Pelayanan pada Pelayanan Diskominfo Kota Probolinggo.....	24
Tabel 4.8	Saran/Masukan Responden atas Layanan Diskominfo Kota Probolinggo.....	26

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Diskominfo Kota Probolinggo.....	7
Gambar 4.1	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	19
Gambar 4.2	Grafik Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	20
Gambar 4.3	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	21
Gambar 4.4	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	22
Gambar 4.5	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	23
Gambar 4.6	Grafik Hasil Penilaian IKM per Unsur Pelayanan.....	26

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan fungsi lembaga negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai memberikan pelayanan kepada orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi itu sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

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.

Saat ini, masyarakat Indonesia semakin mengkritik pelayanan public yang dilakukan pemerintah. Penyedia layanan publik di berbagai sektor pada umumnya dinilai memiliki banyak kelemahan, sehingga tidak dapat mencapai kualitas yang diharapkan masyarakat. Faktanya, masih adanya berbagai pengaduan masyarakat



melalui media massa, mengakibatkan citra aparaturn pemerintah yang buruk. Karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan. Perlu kerjasama, integrasi, pembinaan, perencanaan dan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat seluas-luasnya, cepat, tepat dan terbuka.

Karena fungsi utama dari pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Probolinggo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu untuk mengukur semua itu, Diskominfo Kota Probolinggo melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan metode kuantitatif dan kualitatif serta 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 aparaturn 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 efektif 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 Diskominfo 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**

- Maksud

Penelitian IKM terhadap layanan di Diskominfo 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 penelitian IKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakatn atas kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.

2. Untuk mengetahui unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan dan unsur yang dianggap paling kurang memuaskan pada unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo
3. Untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan pada unit layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo yang memiliki nilai di bawah rata-rata 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. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 190 Tahun 2019 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 190 Tahun 2019 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 di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian yang mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian.

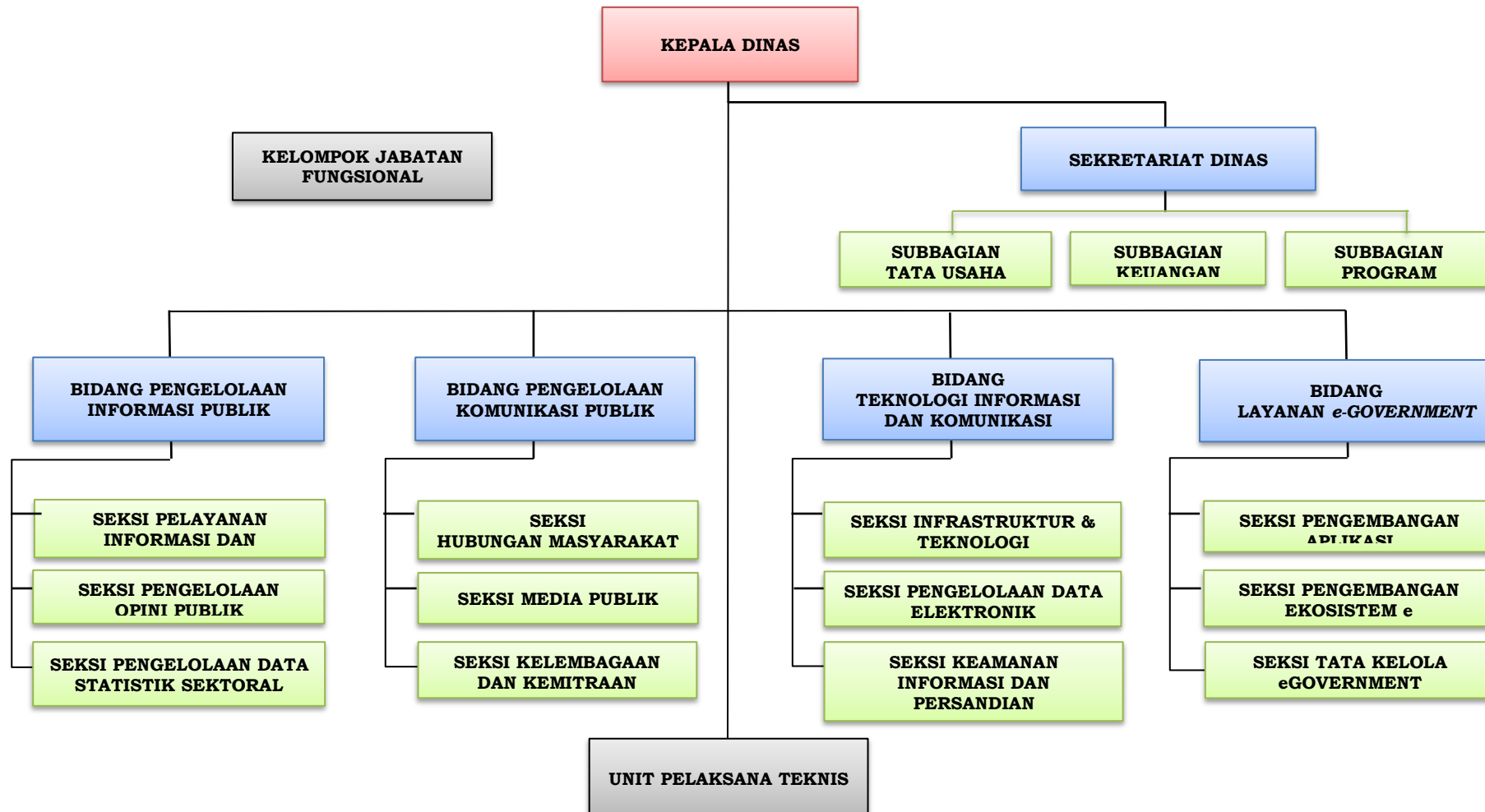
Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan daerah bidang komunikasi informatika, statistik dan persandian;
- b. Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang komunikasi informatika, statistik dan persandian;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah di bidang komunikasi informatika, statistik dan persandian;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas daerah di bidang komunikasi informatika, statistik dan persandian;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Probolinggo terdiri dari :

- a. Kepala dinas
- b. Sekretariat
- c. Bidang Pengelolaan Informasi Publik
- d. Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik
- e. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi
- f. Bidang Layanan E-Government
- g. Unit Pelaksana Teknis
- h. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 2.1  
Struktur Organisasi Diskominfo Kota Probolinggo

Adapun jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Diskominfo Kota

Probolinggo antara lain :

- a. Fasilitasi video conference
- b. Informasi dan pengaduan masyarakat
  - 1) Aplikasi VIEW Probolinggo
  - 2) Laporo Rek Radio Suara Kota Probolinggo
  - 3) LAPOR SP4N
  - 4) PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
- c. Iklan Radio Suara Kota Probolinggo
- d. Layanan unit mobil siaran keliling

## 2.2. Sumber Daya Manusia

- a. Jenis Kelamin

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

Tabel 2.1

Sumber Daya Manusia Diskominfo Kota Probolinggo

Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	PNS	PTT	JUMLAH
<b>Laki-Laki</b>	31	19	50
<b>Perempuan</b>	17	8	25
<b>Jumlah</b>	48	27	75

b. Pendidikan

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

Tabel 2.2

Sumber Daya Manusia pada Diskominfo Kota Probolinggo  
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

TINGKAT PENDIDIKAN	PNS	PTT	JUMLAH
SD	-	-	-
SMP	-	-	-
SMA	6	13	19
D3	8	1	9
S1	20	13	33
S2	14	-	14
JUMLAH	48	27	75

### 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 Diskominfo Kota Probolinggo antara lain:



Tabel 2.3

Sarana dan Prasarana Pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo

NO	UNSUR PELAYANAN	KEJELASAN TEMPAT
1	Informasi Tarif	Tempat pelayanan
2	Alur Proses	Di SOP
3	Persyaratan	Di SOP
4	Ruang Informasi	Lobi
5	Brosur	Tempat pelayanan
6	Kotak Pengaduan/Saran di dekat pintu masuk kantor	di dekat pintu masuk Diskominfo

## **BAB III METODOLOGI PENGUKURAN**

### **3.1. Jenis Data**

a. 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 Diskominfo Kota Probolinggo

b. 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 :

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

### **3.2.2 Isi Kuesioner**

Untuk pelaksanaan survei tahun 2019, 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.

Adapun kesembilan unsur yang dipakai dalam penilaian IKM 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.

#### **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 Pelaksanaan Survei

#### 3.3.1 Penetapan responden dan lokasi survei

Responden merupakan seluruh pengguna layanan yang telah menerima pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo. Dalam kurun waktu bulan Januari sampai dengan minggu keempat bulan November 2020. Jumlah keseluruhan pengguna layanan sebanyak 595 orang dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.2

## Jumlah Pengguna Layanan Diskominfo Kota Probolinggo

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH PENGGUNA LAYANAN
1	Fasilitasi <i>video conference</i>	219
2	Informasi dan pengaduan masyarakat :	
	a. Aplikasi VIEW Probolinggo	237
	b. Laporo Rek Radio Suara Kota Probolinggo	83
	c. LAPOR SP4N	26
	d. PPID	6
3	Iklan Radio Suara Kota Probolinggo	21
4	Layanan unit mobil siaran keliling	3
	<b>Jumlah</b>	<b>595</b>

Dengan menggunakan tabel sampel Morgan dan Krejcie, maka dengan jumlah populasi sebanyak 595 orang, jumlah sampel penelitian minimal adalah sebanyak 236 orang.

### 3.3.2 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei IKM dimulai dari bulan Januari sampai minggu kedua bulan November 2020. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden secara online (*google form*).

### 3.3.3 Pengolahan dan Pembahasan Hasil Survei

Pengolahan hasil survei dan finalisasi laporan Survei IKM tahun 2020 dilaksanakan pada minggu ketiga bulan Desember 2020.

## 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 :

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

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

$$\begin{aligned} &\text{Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang :} \\ &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi (Jumlah Responden)}} \times \text{Nilai Penimbang} \end{aligned}$$

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

- a. Setiap unsur IKM diberi bobot nilai sama, dengan asumsi setiap unsur IKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur tersebut berjumlah 1 (satu).

- b. 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 3.3.

Tabel 3.3.

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**

Penelitian dilakukan terhadap 236 responden pada pengguna layanan Diskominfo Kota Probolinggo. Untuk lebih jelas, penjabaran identitas responden pada pengguna layanan adalah sebagai berikut :

a. Jenis Layanan

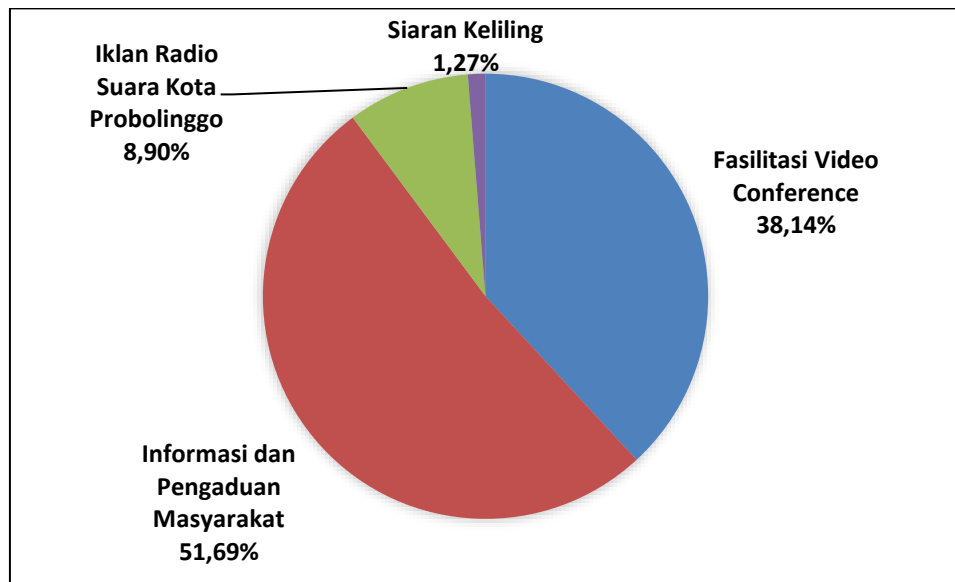
Berdasarkan jenis layanannya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

JENIS LAYANAN	FREKUENSI	%	% KUMULATIF
Fasilitasi Video Conference	90	38,14	38,14
Informasi dan Pengaduan Masyarakat	122	51,69	89,83
Iklan Radio Suara Kota Probolinggo	21	8,90	98,73
Layanan unit mobil siaran keliling	3	1,27	100,00

Dua jenis layanan yang digunakan responden terbanyak adalah pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat yaitu sebesar 51,69 % dan fasilitasi video conference sebesar 38,12 %



Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

b. Jenis Kelamin

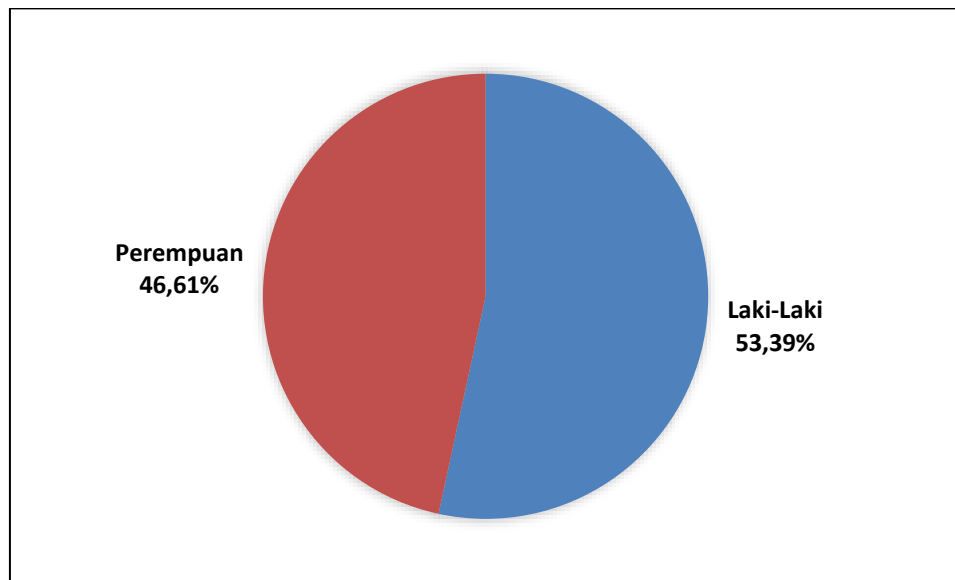
Berdasarkan jenis kelaminnya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	FREKUENSI	%	% KUMULATIF
Laki-laki	126	53,39	53,39
Perempuan	110	46,61	100,00

Jenis kelamin responden lebih banyak didominasi oleh laki-laki yakni sebanyak 53,39 % atau 126 orang, dan sisanya sebanyak 46,61 % atau 110 orang adalah Perempuan.



Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

c. Usia

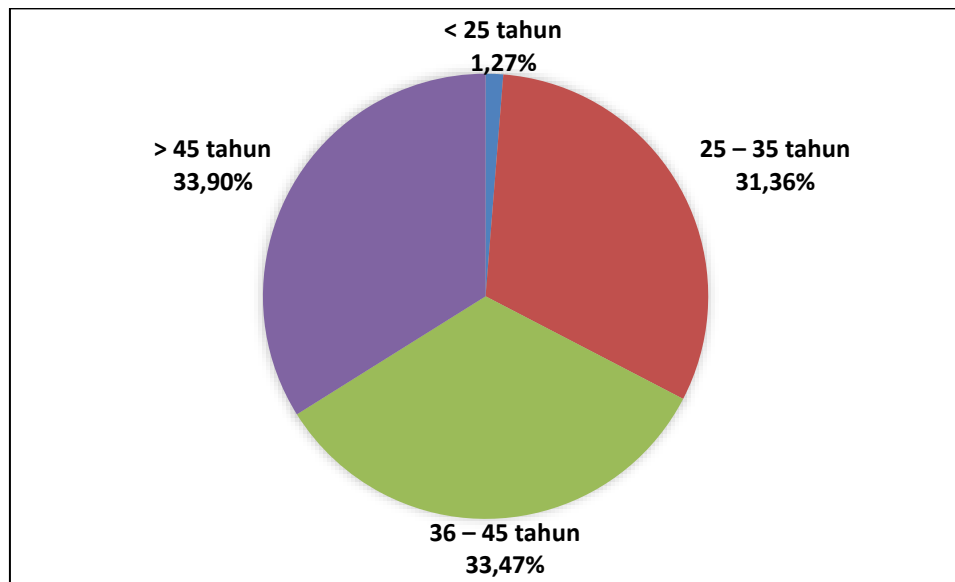
Berdasarkan usianya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

USIA	FREKUENSI	%	% KUMULATIF
Kurang dari 25 tahun	3	1,27	1,27
25-35 tahun	74	31,36	32,63
36-45 tahun	79	33,47	66,10
Lebih dari 45 tahun	80	33,90	100,00

Sebagian besar responden berusia lebih dari 45 tahun yaitu sebanyak 80 orang atau 33,9 %. Selanjutnya 79 orang responden berusia 36-45 tahun, 74 orang berusia 25-35 tahun, dan 3 orang berusia kurang dari 25 tahun.



Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

d. Pendidikan

Berdasarkan pendidikannya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

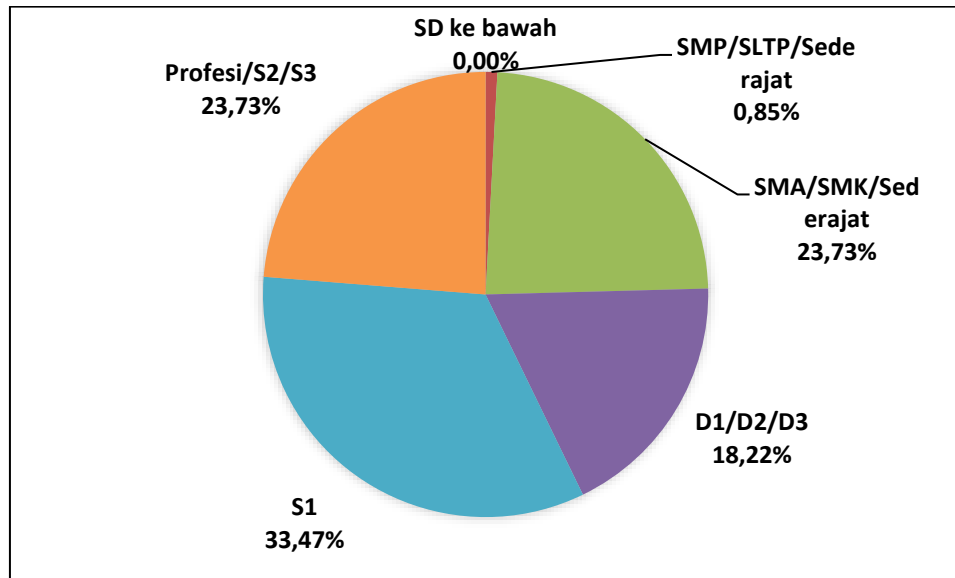
Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	%	% KUMULATIF
SD ke bawah	0	0,00	0,00
SMP	2	0,85	0,85
SMA	56	23,73	24,58
D1/D2/D3	43	18,22	42,80
S1	79	33,47	76,27
Profesi/S2/S3	56	23,73	100,00

Responden sebagian besar berpendidikan S1 yakni sebanyak 79 orang atau 33,47 % dari keseluruhan responden. Tingkat pendidikan responden yang lain adalah pendidikan terakhir SMP sebanyak 2 orang, SMA sebanyak 56 orang, D1/D2/D3 sebanyak 43 orang, dan profesi/S2/S3 sebanyak 56

orang. Jika diprosentasekan secara berturut-turut adalah 0,85 % ; 23,73 % ; 18,22 %; dan 23,73 %.



Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden

Berdasarkan Pendidikan Terakhir

e. Pekerjaan

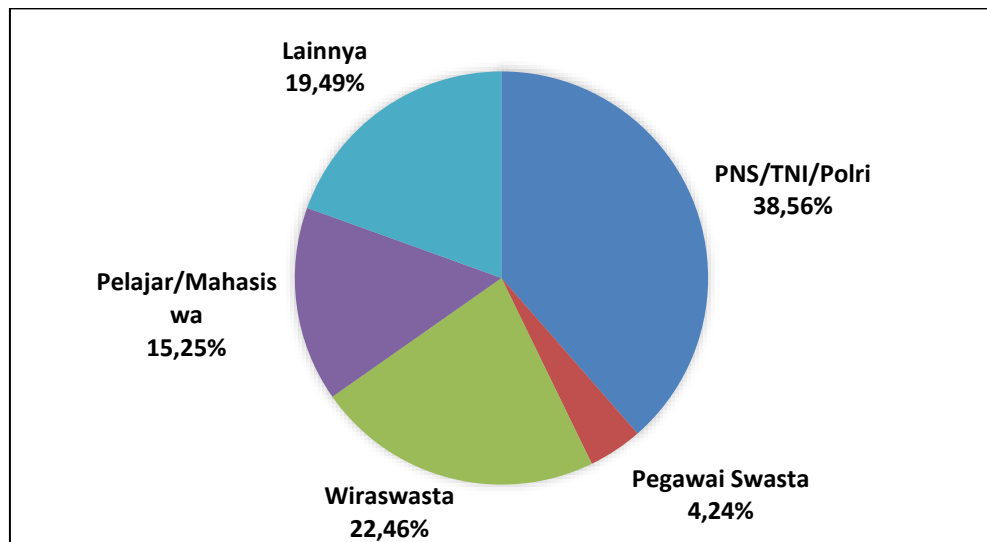
Berdasarkan pekerjaan, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN	FREKUENSI	%	% KUMULATIF
PNS/TNI/Polri	91	38,56	38,56
Pegawai Swasta	10	4,24	42,80
Wiraswasta	53	22,46	65,25
Pelajar/mahasiswa	36	15,25	80,51
Lainnya	46	19,49	100,00

Pekerjaan responden antara lain PNS/TNI/Polri sebanyak 91 orang, Pegawai Swasta sebanyak 10 orang, wiraswasta sebanyak 53 orang, pelajar/mahasiswa sebanyak 36 dan sisanya yang lain sebanyak 46 orang.



Gambar 4.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

#### 4.2. Hasil Penilaian Survei IKM

Hasil perhitungan survei IKM terhadap penyelenggaraan Pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo tahun 2020 dengan 236 responden menunjukkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) IKM tertimbang sebesar 3,40 dan nilai survei IKM terhadap penyelenggaraan pelayanan sebesar 85,05 sebagaimana disajikan pada Tabel 4.6. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan BAIK

Tabel 4.6

Hasil Penilaian IKM pada Pelayanan Diskominfo Kota Probolinggo

NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
UNSUR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah nilai per unsur	759	760	787	772	770	788	853	836	901
NRR per unsur	3,22	3,22	3,33	3,27	3,26	3,34	3,61	3,54	3,82
NRR tertimbang	0,36	0,36	0,37	0,36	0,36	0,37	0,40	0,39	0,42
Jumlah NRR IKM tertimbang	3,40								
<b>Nilai Survei IKM</b>	<b>85,05</b>								
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	<b>Baik</b>								

#### 4.3. Hasil Penilaian Survei IKM Per Unsur Pelayanan

Nilai survei IKM Per Unsur Pelayanan pada Layanan Diskominfo Kota Probolinggo Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Hasil Penilaian IKM per Unsur Pelayanan pada Pelayanan Diskominfo Kota Probolinggo

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,22	80,40	B
2	Prosedur	3,22	80,51	B
3	Waktu pelayanan	3,33	83,37	B
4	Biaya/Tarif	3,27	81,78	B
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,26	81,57	B
6	Kompetensi pelaksana	3,34	83,47	B

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN	NILAI SURVEI IKM PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
7	Perilaku pelaksana	3,61	90,36	A
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,54	88,56	A
9	Sarana dan Prasarana	3,82	95,44	A
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3,40</b>	<b>85,05</b>	<b>B</b>

Data pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai survei IKM per unsur pada pelayanan di Diskominfo Kota Probolinggo yang mendapatkan mutu pelayanan A secara berurutan antara lain :

1. Sarana dan prasarana (U9) dengan nilai 95,44
2. Perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 90,36;
3. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai 88,56;

Sementara yang mendapatkan mutu pelayanan B secara berurutan antara lain :

1. Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 83,47;
2. Waktu pelayanan (U3) dengan nilai 83,37;
3. Biaya/tarif (U4) dengan nilai 81,78;
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 81,57;
5. Prosedur pelayanan (U2) dengan nilai 80,51;
6. Persyaratan (U1) dengan nilai 80,40.

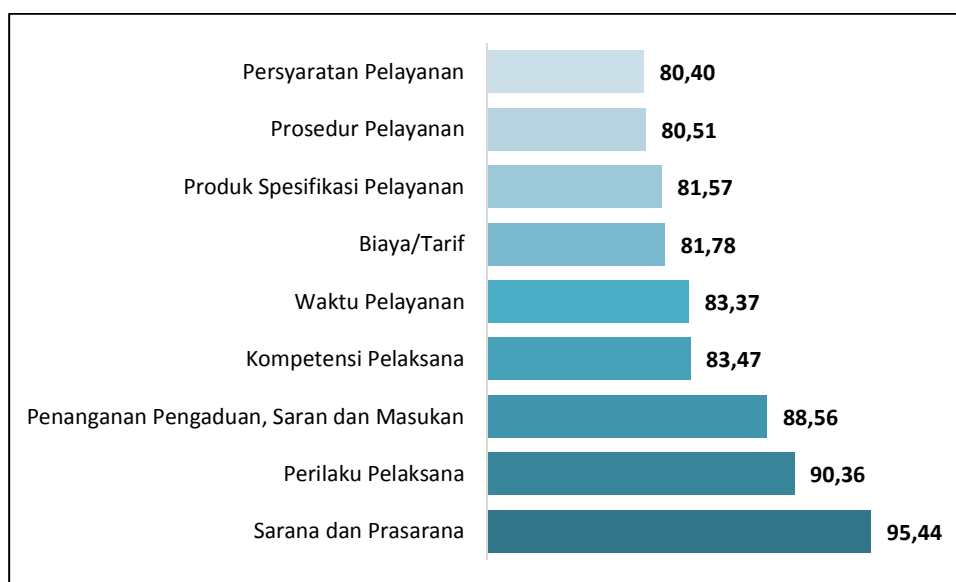
Bila dilihat berdasarkan nilai rata-rata, dari 9 (sembilan) unsur pelayanan ada 6 (enam) unsur yang memiliki nilai dibawah rata-rata (85,05).

Unsur-unsur tersebut adalah :

1. Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 83,47;
2. Waktu pelayanan (U3) dengan nilai 83,37;
3. Biaya/tarif (U4) dengan nilai 81,78;



4. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 81,57;
5. Prosedur pelayanan (U2) dengan nilai 80,51;
6. Persyaratan (U1) dengan nilai 80,40.



Gambar 4.6 Grafik Hasil Penilaian IKM per Unsur Pelayanan

#### 4.4. Umpan Balik

Dalam kuesioner tahun 2020 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 Diskominfo Kota Probolinggo. Beberapa saran/masukan dari responden antara lain :

Tabel 4.8

Saran/Masukan Responden atas Layanan Diskominfo Kota Probolinggo

NO	SARAN	KECENDERUNGAN		
		Positif	Netral	Potensi Negatif
1	Mempernyaman tempat pelayanan	x		
2	Harus lebih responsif dalam memberikan pelayanan		x	

NO	SARAN	KECENDERUNGAN		
		Positif	Netral	Potensi Negatif
3	Lebih cepat dalam menindaklanjuti laporan pengaduan		x	
4	Pengaduan bisa cepat ditangani		x	
5	Lebih cepat dalam penanganan pengaduan		x	
6	Ditingkatkan		x	
7	Bagus	x		
8	Sesuai kan dengan aturan		x	
9	Semua sudah sangat baik... Di pertahan kan ya....	x		
10	Supaya di kembangkan lagi		x	
11	Ditingkatkan lagi		x	
12	Baik	x		
13	Beri jawaban dg jelas dan sejelas jelasnya		x	
14	aplikasi view probolinggo di tingkatkan kualitas informasinya dan di permudah dalam mengakses info		x	
15	Maju laporo rek	x		
16	Perhatikan jaringan		x	
17	Perlu disosialisasikan lebih sering dan lebih luas lagi		x	
18	Iklannya d harapkan ada pesan edukatif		x	
19	Lambat dalam memberikan pelayanan			x
20	Penanganan pengaduan lambat			x
21	Smg semakin di tingkatkan,,baik tehnologynya,,SDMnya,,fasilitas,,u kecepatan informasi,,dan dpt menjangkau ke pelosok2		x	
22	Persoalan pengaduan saya harap untuk respons lebih cepat.. Kalau bisa dijadikan chat room.. Jadi pengguna tidak perlu menunggu.		x	
23	Tingkatkan		x	
24	Pengembangan SDM kehumasan dan Media Publik lebih sering dilakukan agar kompetensi Pegawai Pelayanan Dapat mengikuti Era Digital yang semakin pesat		x	
25	Iklan dan materi lebih mengakomodir kebutuhan dan potensi masyarakat Probolinggo sendiri		x	

NO	SARAN	KECENDERUNGAN		
		Positif	Netral	Potensi Negatif
26	1. Utk questioner aspek biaya ditiadakan saja, karena utk layanan vidcon tdk dikenakan biaya 2. Perlu layanan utk informasi jadwal kegiatan vidcon		x	
27	Diharapkan pengaduan masyarakat segera ditindaklanjuti oleh OPD terkait		x	
28	Pelayanan sdh baik tolong tetap di tingkatkan	x		
29	Lebih di upgrade kembali jenis pelayanan yang ad di Kota Probolinggo		x	
30	sudah baik	x		
31	Bisa ditambahi media pelaporan ke suara kota, lewat sms atau WA atau media fb atau instagram		x	
32	Agar lebih ditingkatkan lagi sdm petugas dan sapras komunikasi		x	
33	Tetap semangat melayani masyarakat		x	
34	Session program radio untuk pemasangan iklan kurang variatif			x
35	Mungkin nanti pengaduan ini bisa tanpa donlot aplikasi		x	
36	Terima kasih suara kota!	x		
37	Terlalu berbelit			x
38	Tidak simple			x
39	Kendaraan nya lama			x
40	Lebih sering pake aplikasi gratis		x	
41	Trims		x	
42	Semoga semakin banyak inivasi program		x	
43	Tingkatkan		x	
44	Apa tidak bisa menggunakan aplikasi saja		x	
45	Trima kasih radio sk		x	
46	Ke depan baiknya masuk ke gang2		x	
47	Tingkatkan		x	
48	Peningkatan layanan dari waktu ke waktu baik dari akses, menu dan kecepatan layanan mengingat perkembangan teknologi yang menuntut layanan berstandar lebih dari biasanya		x	

NO	SARAN	KECENDERUNGAN		
		Positif	Netral	Potensi Negatif
49	Jika terjadi masalah pada server yang down penanganannya cukup lama.			x
50	Tingkatkan kualitas siar		x	
51	Tidak ada		x	
52	Pelayanan sudah baik...namun kondisi di masa pandemi ini harus 3 M	x		
53	Pertahankan terus pelayanan informasi komunikasi pada masyarakat		x	
54	Sudah cukup baik	x		
55	Agar dimaksimalkan		x	
56	Layanan WiFi lebih ditingkatkan		x	
57	Mohon diberi notifikasi agar pemohon bisa tahu status pengaduan yang dilaporkan		x	
58	Lebih ditingkatkan lagi		x	
59	Kualitas SDM lebih ditingkatkan lagi		x	
60	Dari segi Pelayanan lbh ditingkatkan lagi		x	
61	Sudah baik,,tetap dijaga	x		
62	Hasil pengaduan tdk diketahui oleh pengadu			x
63	Sudah baik	x		
64	Semoga terus bisa mengasih pelayanan dg sepenuh hati	x		
65	Pelayanan cukup baik	x		
66	Pelayanan cukup baik	x		
67	Pelayanan cukup baik	x		
68	SOP dan jenis pelayanan dan beaya perlu publikasikan		x	
69	Mantaf	x		
70	Semoga pelayanan pengaduan bisa cepat ditanggapi		x	
71	Agar ditambah SDM yg kompeten di bidang IT		x	
72	Mhon di perbaiki agar mnjd lebih baik lagi...		x	
73	Perawatan perangkat/peralatan mungkin diperlukan spy ready saat digunakan		x	
74	Kadang jaringannya eror			x

NO	SARAN	KECENDERUNGAN		
		Positif	Netral	Potensi Negatif
75	Fasilitasnya sdh ada tp perlu ditingkatkan kembali spy lebih okee		x	
76	Perbaiki infrastrukturnya		x	
77	Kurangi waktu untuk proses penyelesaian laporan		x	
78	Semoga kedepannya lebih baik		x	
79	Selalu Tingkatkan Pelayanan Yang Terbaik		x	
80	Lebih ditingkatkan kembali terutama dalam pelayanan , terimakasih		x	
81	Terus berikan pelayan secara optimal & tanpa pamrih	x		
82	1. Perlu adanya soialisasi secara continue agar lebih diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat di kota probolinggo *untuk pendujung diperlukan memperluas jaringan wifi di setiap RT (akses ps wrd di serahkan masing2 RT) sehingga mudah untuk mengakses aplikasi tersebut mauoun informasi tentang program kegiatan yg akan maupun sedang dilakukan oleh pemerintah daerah 2. dengan adanya jaringan internet di setiap RT bisa mengangkat ekonomi lokal tiap2 RT misalnya UKM, atau potensi wisata lokal, ataupun kegiatan positive lingkungan RT 3. tiap2 lingkungan di RT bisa share kegiatan pemerintah kota sehingga bisa mengangkat rating pemerintah daerah (membantu memviralkan kegiatan pemerintah daerah) 4. Membantu proses kegiatan belajar dari rumah terutama di masa pandemi		x	
83	Lebih baik lagi		x	
84	Perlu kerja sama yang baik dan kualitas SDM dalam mengelola pelayanan yg berintegritas dan mewujudkan kota Probolinggo semakin maju		x	
85	Tetap mangat utk melayani lebih baik		x	
86	Banyak konten yang masih kosong mohon segera dibenahi		x	
87	Tingkatan pelayanan demi kemajuan kota probolinggo		x	
88	layanan yang ada dipertahankan pelayanannya karena sudah bagus	x		
89	Semoga kedepannya lebih baik lagi dan sukses		x	
90	Mudah dan Cepat	x		
91	Pelayanan sudah baik perlu dipertahankam	x		

NO	SARAN	KECENDERUNGAN		
		Positif	Netral	Potensi Negatif
92	Tingkatkan untuk kemajuan kota probolinggo		x	
93	Pertahankan yang suda maksimal		x	
94	Informasi terkait kegiatan kedinasan lebih diutamakan, biar masyarakat tahu semua kegiatan dinas. Misalnya informasi kegiatan kemasyarakatan seperti umkm, pelatihan kerja, informasi lowongan kerja atau ketenagakerjaan, keagamaan dsb.		x	
95	pelayanan sudah sangat baik, dan untuk menjaga hal tersebut harus dipertahankan	x		
96	Lebih ditingkatkan		x	
97	Dalam pelayanan sdh baik	x		
98	Konektifitas jaringan yang lambat			x
99	Pertahankan layanan yg sdh baik		x	
100	Lebih baik lagi		x	
101	Informasi semakin akurat dan cepat	x		
102	Tingkatkan pelayanan untuk masyarakat agar msyarakat dapat memperoleh informasi secara akurat dan cepat		x	
103	Sudah baik, perlu ditingkatkan , dan diinfokan kepada warga agar tetap gemar mendengarkan radio walaupun jaman sudah Now dan ada HP.		x	
104	Tingkatkan lebih baik		x	
105	Supaya ke depannya tambah lebih baik		x	
106	Sudah cukup baik	x		
107	Sudah baik	x		
108	Sudah sangat baik	x		
109	Untuk pelayanan saat ini sudah baik dan kedepan bisa lebih baik lagi	x		
110	Pertahankan kalau perlu ditingkatkan lagi kualitasnya		x	
111	Tingkatkan layanan		x	
112	Ditingkatkan lagi		x	
113	Layanan call centre bebas pulsa		x	

NO	SARAN	KECENDERUNGAN		
		Positif	Netral	Potensi Negatif
114	Sangat baik pelayanan	x		
115	Lebih ditingkatkan lagi agar lebih maximal		x	
116	Pelayanan harus efektif dan efesien		x	
117	Untuk pelayanan supaya tetap ditingkatkan supaya kedepan semakit lebih baik		x	
118	Petugas agar lebih ramah lagi			x
119	Luar Biasa		x	
120	Perlu peningkatan jangkauan sosialisasi, agar masyarakat lainnya yg di daerah pinggiran dapat dengan mudah menjangkaunya.		x	
121	Perlu adanya pelayanan satu pintu dan informasi yg disampaikan juga satu pintu		x	
122	Sdh baik,tapi bisa ditingkatkan mksimal, perlu sosialisasi kepada warga supaya tetep mengenal radio meski jaman hp.		x	
123	Yang sudah baik saat ini mohon ditingkatkan lagi		x	
124	Meningkatkan pelayanan dan kualitas petugas pelayanan dalam menangani		x	
125	Lebih banyak inovasi2 dalam meningkatkan pelayanan agar lebih mudah dan gampang masyarakat dalam proses mendapatkan layanan.		x	
126	Pelayanan sudah ok tp masih yg kurang sedikit tolong lagu2 daerah di perbanyak		x	
127	Dengan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat lebih ditingkatkan SDM yang ada.		x	
128	Pelayanan kepada masyarakat sdh baik tetapi lebih ditingkatkan lagi.		x	

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan Diskominfo 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 : pada 9 unsur pelayanan = 85,05;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah sarana prasarana dengan nilai 95,44, sedangkan unsur unsur yang dianggap paling kurang memuaskan adalah persyaratan dengan nilai sebesar 80,40 ;
- c. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan ada 6 (enam) unsur yang memiliki nilai dibawah rata-rata (85,05). Keenam unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
  1. Kompetensi pelaksana (U6) dengan nilai 83,47;
  2. Waktu pelayanan (U3) dengan nilai 83,37;
  3. Biaya/tarif (U4) dengan nilai 81,78;
  4. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dengan nilai 81,57;
  5. Prosedur pelayanan (U2) dengan nilai 80,51;
  6. Persyaratan (U1) dengan nilai 80,40.

#### **5.2. Saran**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten



terutama peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan dengan penyederhanaan proses pelayanan

- b. Perlu dikaji penetapan kebijakan dan perbaikan sistem atas umpan balik responden baik berupa saran maupun keluhan responden pada unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

## DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. 2018. “Laporan Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integrasi Pelayanan Publik (IIPP) Pelayanan Perizinan Telekomunikasi Direktorat Telekomunikasi”. Jakarta : Laporan Kemenkominfo RI
- Kementerian Perdagangan. 2016. “Indeks Kepuasan Masyarakat Periode I 2016”. Jakarta : Laporan Kementerian Perdagangan
- Kota Probolinggo. 2019. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 190 Tahun 2019 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

## PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### PADA LAYANAN DISKOMINFO KOTA PROBOLINGGO

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	2	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	2	3	5	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4
4	1	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	1	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4
6	1	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
8	1	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
9	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	1	3	4	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
11	2	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
12	1	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13	2	1	2	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4
14	1	3	6	2	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
15	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4
16	2	3	6	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
17	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
18	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
19	1	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
20	1	3	5	5	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4
21	2	4	5	5	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
22	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
23	2	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	4
24	1	2	6	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4
25	2	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
26	1	4	6	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
27	1	2	6	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
28	2	4	6	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	2	3	6	1	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4
30	2	4	5	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4



NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
47	2	3	6	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
48	1	4	6	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
49	2	4	6	1	1	3	3	4	2	3	2	3	3	4
50	2	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	1	3	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	2	2	5	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
54	2	1	5	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4
55	2	4	6	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4
56	2	4	6	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
57	1	2	6	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
58	1	2	5	5	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
59	1	4	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	2	5	1	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3
62	1	4	6	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4





NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
79	1	2	5	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	1	2	4	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
81	1	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
82	1	3	6	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	1	3	6	1	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4
84	1	2	5	1	1	2	2	3	2	2	2	4	4	3
85	1	4	6	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	2	3	6	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4
87	1	4	5	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
88	2	3	5	1	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4
89	2	3	5	1	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
90	2	3	6	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
91	1	4	5	1	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
92	1	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
93	1	3	3	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	4
94	1	2	5	1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
95	1	2	5	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
96	1	2	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
97	2	4	6	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4
98	1	3	5	1	1	1	1	3	3	3	3	4	3	4
99	2	4	6	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4
100	1	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
101	2	3	5	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
102	2	3	5	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
103	2	4	6	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
104	1	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
105	2	3	5	1	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4
106	1	2	5	5	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4
107	1	3	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	2	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
109	1	3	3	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4
110	1	3	5	1	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4



NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
127	1	4	5	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
128	2	4	5	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
129	1	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
130	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4
131	1	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3
132	2	2	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3
133	1	2	4	5	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
134	2	2	4	4	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3
135	1	4	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3
136	2	3	5	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
137	1	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3
138	2	4	6	5	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
139	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4
140	1	4	5	4	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4
141	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
142	1	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
143	2	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4
144	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4
145	1	2	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3
146	1	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3
147	1	3	6	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3
148	1	3	6	5	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4
149	1	3	5	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
150	1	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4
151	2	2	3	5	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4
152	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3
153	1	4	5	4	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3
154	1	4	4	5	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4
155	1	2	4	3	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4
156	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
157	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3
158	2	4	6	4	1	3	3	3	3	3	2	3	4	4

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
159	2	4	4	4	1	3	3	4	3	4	2	4	3	4
160	1	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
162	1	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3
163	1	3	6	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
164	1	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3
165	1	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3
166	1	3	3	5	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4
167	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
168	1	3	4	5	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3
169	1	2	6	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4
170	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4
171	2	3	6	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
172	2	3	6	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4
173	2	4	4	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
174	1	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
175	2	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4
176	2	3	4	5	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3
177	1	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4
178	2	2	3	5	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3
179	1	3	3	5	2	2	2	4	4	2	3	3	3	4
180	1	3	4	3	2	2	2	4	3	2	4	3	3	3
181	1	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4
182	1	3	4	5	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4
183	1	4	4	5	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3
184	1	2	5	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
185	1	2	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3
186	1	2	6	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
187	1	2	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4
188	1	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3
189	1	4	5	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3
190	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
191	2	2	4	5	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3
192	1	2	6	5	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4
193	1	2	4	4	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4
194	2	2	3	5	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4
195	1	2	3	5	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4
196	2	2	5	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4
197	1	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4
198	2	2	5	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4
199	1	4	6	5	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
200	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4
201	1	2	6	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
202	2	2	6	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4
203	2	4	6	5	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
204	1	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4
205	1	3	5	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3	4
206	2	2	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4



<b>NO</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>	<b>PEKERJAAN</b>	<b>JENIS LAYANAN</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
207	2	4	3	5	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4
208	1	4	5	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
209	2	4	4	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4
210	1	2	3	5	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4
211	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4
212	1	2	6	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
213	2	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4
214	2	4	3	5	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4
215	1	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4
216	2	3	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
217	2	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4
218	2	2	3	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
219	2	2	5	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
220	1	2	6	5	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
221	2	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4
222	1	3	6	5	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
223	2	3	5	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4
224	1	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4
225	2	3	5	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
226	2	4	6	5	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4
227	1	3	4	5	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4
228	1	4	6	4	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
229	1	2	4	5	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4
230	1	4	5	5	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4
231	2	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4
232	1	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4
233	1	2	6	5	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4
234	1	4	3	5	1	4	4	3	4	2	4	4	3	4
235	2	4	6	3	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4
236	2	2	5	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
<b>Jumlah nilai per unsur</b>						<b>759</b>	<b>760</b>	<b>787</b>	<b>772</b>	<b>770</b>	<b>788</b>	<b>853</b>	<b>836</b>	<b>901</b>
<b>NRR per unsur</b>						<b>3,22</b>	<b>3,22</b>	<b>3,33</b>	<b>3,27</b>	<b>3,26</b>	<b>3,34</b>	<b>3,61</b>	<b>3,54</b>	<b>3,82</b>