



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024**

**DINAS KOMUNIKASI,  
INFORMATIKA DAN  
PERSANDIAN  
KABUPATEN MAMUJU**

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA  
DAN PERSANDIAN  
KABUPATEN MAMUJU**

**TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya lah sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju Tahun 2024 ini.

Pemerintah Kabupaten Mamuju, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian sangat membutuhkan informasi terkait kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang tersedia, oleh karena itu Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian mengadakan survei ini.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, utamanya Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju.

Mamuju, 16 Desember 2024



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL JUDUL</b> .....	I
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	1
C. Tujuan .....	2
D. Sasaran .....	2
<b>BAB II     METODOLOGI</b>	
A. Jangka Waktu Pelaksanaan .....	3
B. Jumlah Responden .....	3
C. Kuesioner .....	3
D. Pengumpulan Data .....	3
E. Metode Pengolahan Data .....	4
<b>BAB III    HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
A. Profil Responden .....	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	7
C. Saran-Saran .....	9
<b>BAB IV    PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	10
B. Rekomendasi .....	10

## DAFTAR TABEL

2.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	5
3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	6
3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	6
3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	7
3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	7
3.5	Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 7 (Tujuh) Unsur Pelayanan .....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat, atau yang biasa disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik yang tersedia sesuai dengan tugas, wewenang dan wilayah pemerintahannya. Pemerintah Kabupaten Mamuju yang juga berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik, menyediakan pelayanan publik di perangkat-perangkat daerah, atau kantor-kantor dinas/badan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, salah satunya adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Dinas Kominfosandi).

Dinas Kominfosandi memberikan beberapa jenis layanan kepada masyarakat, di antaranya adalah penyediaan layanan informasi publik, penyediaan kanal aduan masyarakat, penyediaan pembuatan sub domain, pembuatan tanda tangan elektronik (TTE), dan lain-lain.

Penyediaan pelayanan publik sendiri bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mendorong kesejahteraan masyarakat, juga sebagai fondasi penting sebuah negara dalam menjamin ketersediaan pelayanan yang berkualitas. Dalam memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas, tentu dibutuhkan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Maka dari itu, Dinas Kominfosandi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu cara untuk mengumpulkan data terkait tingkat kepuasan masyarakat, yang selanjutnya akan dijadikan sebagai pedoman perbaikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kominfosandi.

### **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Undang-Undang 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; dan
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. Tujuan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang kemudian akan dijadikan sebagai pedoman dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju.

### **D. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. mendorong penyelenggara pelayanan agar menjadi lebih inovatif; dan
4. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **A. Jangka Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dalam jangka waktu 50 (lima puluh) hari kerja, terhitung mulai tanggal 7 Oktober sampai dengan 13 Desember 2024.

#### **B. Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan layanan yang diperoleh. Responden dipilih secara acak (random sampling), dengan jumlah total responden sebanyak 192 orang.

#### **C. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner mengandung pertanyaan yang meliputi 7 (tujuh) unsur pelayanan yang tersedia di Dinas Kominfoandi Kabupaten Mamuju. Unsur-unsur tersebut terdiri dari :

1. Efektivitas pelayanan pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N - LAPOR)
2. Informatif tidaknya konten media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju (Facebook & Instagram)
3. Berita positif yang tersebar mengenai Pemerintah Kabupaten Mamuju
4. Efektivitas informasi keliling
5. Kemudahan dalam menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)
6. Kepuasan dalam layanan pembuatan Kartu Mamuju Keren (KMK)
7. Kepuasan atas layanan pembuatan *Sub Domain* resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju

#### **D. Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan dua metode, yakni melalui daring dan tatap muka. Metode daring dilaksanakan dengan penyebarluasan kuesioner melalui *share link* Google Form pada aplikasi WhatsApp di lingkup internal, dan melalui Tanya-Jawab Langsung ke masyarakat di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Mamuju.



## E. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan **Pengukuran Skala Likert**.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei  
N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 7 (tujuh) unsur :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{7} = 0,14$$

2. Kemudian dihitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Rata-Rata per Unsur} = \frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang Terisi}}$$

3. Setelah nilai rata-rata unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Rata-Rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Nilai Rata-Rata per Unsur} = \text{Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

4. Jumlah nilai rata-rata tertimbang unit pelayanan diperoleh dengan menjumlahkan keseluruhan nilai rata-rata tertimbang per unsur.
5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \text{Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times \text{Nilai Penimbang}$$

**Tabel 2.1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,**  
**Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (X)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

**BAB III**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. Profil Responden**

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan dua metode, yakni melalui daring dan tatap muka. Metode daring dilaksanakan dengan penyebarluasan kuesioner melalui *share link* Google Form pada aplikasi WhatsApp di lingkup internal dengan jumlah responden sebanyak 107 orang, dan melalui Tanya-Jawab Langsung ke masyarakat di 3 Kecamatan yang ada di Kabupaten Mamuju sebanyak 85 orang, dengan rincian Kecamatan Sampaga sebanyak 30 orang, Kecamatan Tapalang 30 orang, Kecamatan Tommo 25 orang. Jumlah keseluruhan responden daring dan luring adalah 192 orang.

**1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dalam pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, responden Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 192 orang, terdiri atas 91 laki-laki dan 101 perempuan.

**Tabel 3.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Banyak Responden</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-laki	91	47,4
Perempuan	101	52,6
<b>Jumlah</b>	<b>192</b>	<b>100</b>

**2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Jumlah responden berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Banyak Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak Sekolah	2	1
SD	8	4,2
SMP/Sederajat	11	5,7
SMA/Sederajat	42	22
DIII	16	8,3
S1	83	43,2
S2	27	14
S3	3	1,6
<b>Jumlah</b>	<b>192</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 3.2 terlihat bahwa tingkat Pendidikan responden paling banyak adalah tingkat Pendidikan S1, yakni 83 orang, Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 42 orang, Pendidikan S2 sebanyak 27 orang, DIII sebanyak 16 orang, SMP/Sederajat sebanyak 11 orang, SD sebanyak 8 orang, S3 sebanyak 3 orang, dan 2 orang yang tidak pernah menempuh Pendidikan formal.

### 3. *Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan*

Responden Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Banyak Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
PNS	111	58
PPPK	2	1
Wiraswasta	17	9
Jurnalis	2	1
Petani	11	5,7
IRT	24	12,5
Pelajar/Mahasiswa	4	2
Lainnya	15	7,8
Tidak Bekerja	6	3
<b>Jumlah</b>	<b>192</b>	<b>100</b>

### 4. *Karakteristik Responden Berdasarkan Usia*

Responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 3.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Kelompok Umur</b>	<b>Banyak Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
≤ 17 Tahun	2	1
18 – 30 Tahun	28	14,6
31 – 40 Tahun	59	30,7
41 – 50 Tahun	65	33,9
≥ 51 Tahun	38	19,8
<b>Jumlah</b>	<b>192</b>	<b>100</b>

## **B. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,14. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 3.5**  
**Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**  
**7 (Tujuh) Unsur Pelayanan**

<b>Kode Unsur</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-Rata</b>	<b>NRR Tertimbang</b>
U1	Efektivitas pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR	2,96	0,42
U2	Informatif tidaknya konten media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju (Facebook & Instagram)	3,10	0,44
U3	Berita positif yang tersebar mengenai Pemerintah Kabupaten Mamuju	3,54	0,51
U4	Efektivitas informasi keliling	2,94	0,42
U5	Kemudahan dalam menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE)	3,15	0,45
U6	Kepuasan dalam layanan pembuatan Kartu Mamuju Keren (KMK)	2,69	0,38
U7	Kepuasan atas layanan pembuatan <i>Sub Domain</i> Resmi Pemerintah	3,09	0,44
	<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,069</b>
	<b>Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)</b>		<b>76,74</b>

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,069 atau 76,74. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju masuk dalam kategori mutu pelayanan **B** atau **Baik**. Indeks Kepuasan tersebut merupakan komposit dari indeks 7 (Tujuh) unsur pelayanan yang ditanyakan, dengan nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada angka 2,69 – 3,54.

Dari ketujuh unsur yang dinilai, semuanya masuk dalam kategori **Baik** seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

1. Unsur efektivitas pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR dengan nilai 2,96.
2. Unsur informatif tidaknya konten media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju (Facebook & Instagram) dengan nilai 3,09.
3. Unsur berita positif yang tersebar mengenai Pemerintah Kabupaten Mamuju dengan nilai 3,54.
4. Unsur efektivitas informasi keliling dengan nilai 2,94.
5. Unsur kemudahan dalam menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dengan nilai 3,15.
6. Unsur kepuasan dalam layanan pembuatan Kartu Mamuju Keren (KMK) dengan nilai 2,69.
7. Unsur kepuasan atas layanan pembuatan *Sub Domain* Resmi Pemerintah dengan nilai 3,09.

Sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kominfoandi Kabupaten Mamuju berjalan dengan optimal, namun akan tetap dijadikan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

### **C. Saran-Saran**

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan yang ada di Dinas Kominfoandi Kabupaten Mamuju, maka di bawah ini ditampilkan saran-saran yang diberikan oleh responden :

1. Pentingnya sosialisasi di kalangan masyarakat tentang layanan yang ada di Pemerintah Kabupaten Mamuju.
2. Meningkatkan sosialisasi ke masyarakat, mengunjungi instansi untuk memperkenalkan Tanda Tangan Elektronik (TTE).
3. Pembenahan akun media social Facebook/Instagram, admin lebih sering memposting kegiatan Pemerintah Kabupaten Mamuju.
4. Sosialisasi tentang Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan pembuatan *sub domain* Resmi Pemerintah.
5. Semua sudah berjalan baik, informasi keliling sudah baik.
6. Informasil Keliling lebih bagus di fokuskan pada satu titik, misalnya di Kantor Kelurahan.
7. Masih perlu ditingkatkan koordinasi Dinas Kominfoandi dengan Kantor Kelurahan, agar persoalan yang ada kaitannya dengan informasi dapat berjalan dengan lancar.
8. Konten mengenai pembangunan, baik pembangunan fisik maupun non fisik.
9. Yang perlu dibenahi adalah akses internet kurang memadai untuk masyarakat dan pemerintahan untuk kepentingan informasi serta kelancaran dalam administrasi perkantoran (Kualitas internet yang perlu ditingkatkan).
10. Konten sistem pelayanan setiap Perangkat Daerah, agar memudahkan masyarakat untuk mengetahui alur pelayanan di setiap Perangkat Daerah.
11. Cara penggunaan Tanda Tangan Elektronik, sosialisasi dan penggunaannya,
12. Cara pembuatan *website*.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Mamuju, serta mengevaluasi pelayanan guna peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun kesimpulan yang didapatkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju sebesar **3,069** atau **76,74** dengan mutu pelayanan **B** atau mutu kinerja **Baik**.
2. Unsur-unsur pelayanan yang bemutu **Baik** adalah semua dari ketujuh unsur pelayanan yang ada di Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju, yaitu efektivitas pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR; informatif tidaknya konten media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Mamuju (Facebook & Instagram); Berita positif yang tersebar mengenai Pemerintah Kabupaten Mamuju; efektivitas informasi keliling; kemudahan dalam menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE); kepuasan dalam layanan pembuatan Kartu Mamuju Keren (KMK); dan kepuasan atas layanan pembuatan *Sub Domain* Resmi Pemerintah.

#### **B. Rekomendasi**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju berjalan dengan optimal. Namun, sesuai dengan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini yakni sebagai pedoman dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kominfosandi Kabupaten Mamuju, maka upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan akan terus dijadikan sebagai prioritas.