

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	12
KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN .....	13
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LatarBelakang**

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 penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur (SuKMA-e Jatim) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2023	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15
----	--------------------------------	---------------	----

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 85 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcieand Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcieand Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 70 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

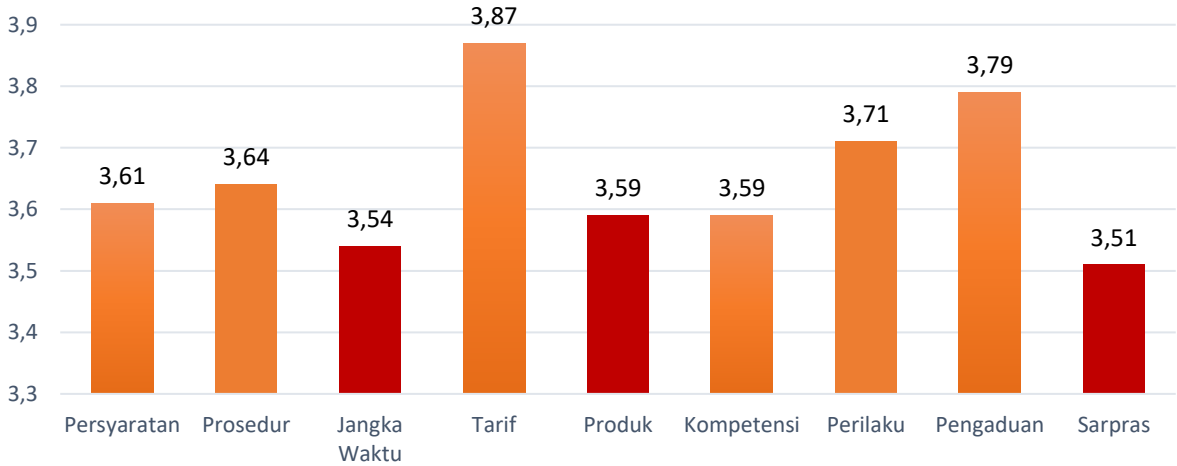
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	59%
		PEREMPUAN	29	41%

#### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,61</b>	<b>3,64</b>	<b>3,54</b>	<b>3,87</b>	<b>3,59</b>	<b>3,59</b>	<b>3,71</b>	<b>3,79</b>	<b>3,51</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>90,36 (A atau Sangat Baik)</b>								

**IKM per Unsur pada DISKOMINFO  
KAB.TULUNGAGUNG  
Tahun 2023**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51. Selanjutnya jangka waktu layanan yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk dan kompetensi termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,87, serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana dan Prasarana agar bisa ditingkatkan dan dilengkapi”.
- “Waktu penyelesaian pelayanan harap dipercepat”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

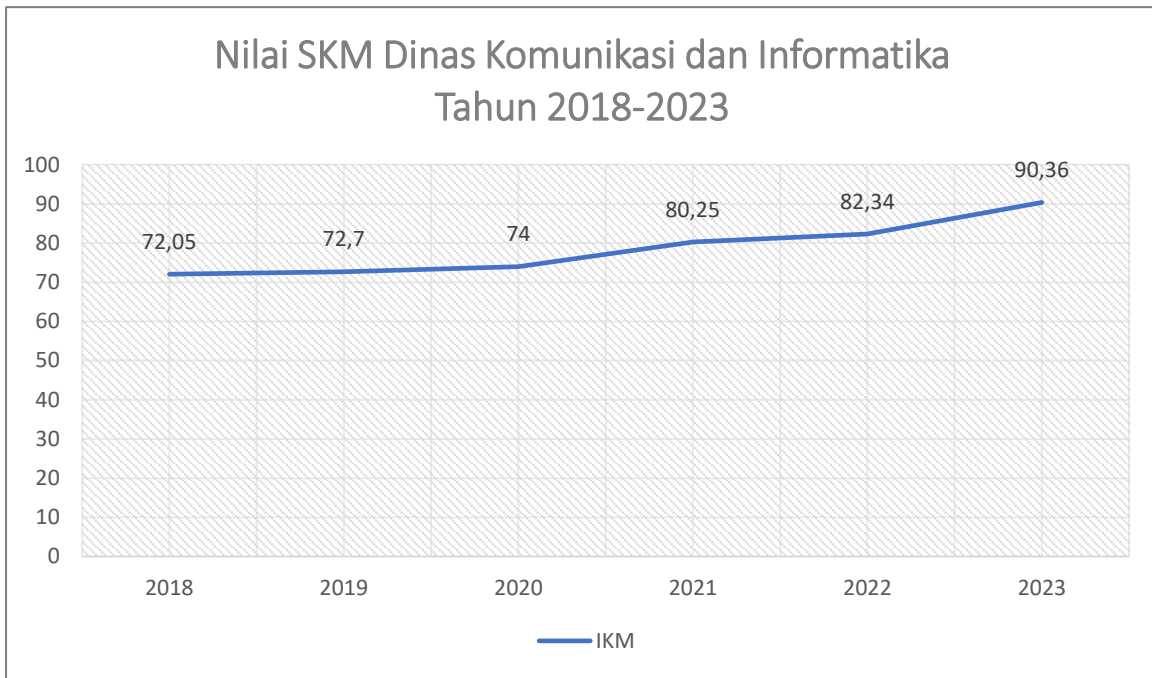
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 26 Oktober 2023 (Berita

Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Fasilitas Layanan	√	√	√		Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Produk Layanan	Meningkatkan kualitas produk layanan	√	√			...
3	Kompetensi Petugas	Memberikan pelatihan khusus kepada petugas				√	...

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,36. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public selama tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51. Selanjutnya jangka waktu layanan yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk dan kompetensi termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,87, serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79.

Tulungagung, 7 Desember 2023



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

<p><b>Form pengisian profil responded</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>25</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <b>Laki-Laki</b> ▼         </div>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p> <input type="radio"/> Tidak sesuai.      <input type="radio"/> Kurang sesuai.  <input type="radio"/> Sesuai.              <input type="radio"/> Sangat sesuai.         </p>
<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p> <input type="radio"/> Tidak mudah.      <input type="radio"/> Kurang mudah.  <input type="radio"/> Mudah.              <input type="radio"/> Sangat mudah.         </p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p> <input type="radio"/> Tidak cepat.      <input type="radio"/> Kurang cepat.  <input type="radio"/> Cepat.              <input type="radio"/> Sangat cepat.         </p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p> <input type="radio"/> Sangat mahal      <input type="radio"/> Cukup mahal  <input type="radio"/> Murah              <input type="radio"/> Gratis         </p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p> <input type="radio"/> Tidak sesuai      <input type="radio"/> Kurang sesuai  <input type="radio"/> Sesuai              <input type="radio"/> Sangat sesuai         </p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p> <input type="radio"/> Tidak kompeten      <input type="radio"/> Kurang kompeten  <input type="radio"/> Kompeten              <input type="radio"/> Sangat kompeten         </p>	<p>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p> <input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah      <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah  <input type="radio"/> Sopan dan ramah              <input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah         </p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p> <input type="radio"/> Buruk              <input type="radio"/> Cukup  <input type="radio"/> Baik                  <input type="radio"/> Sangat Baik         </p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p> <input type="radio"/> Tidak ada              <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi  <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal      <input checked="" type="radio"/> Dikelola dengan baik.         </p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Satria	30	Laki-Laki	081217977212	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dodik	27	Laki-Laki	085744811244	
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	Jarwo	30	Laki-Laki	08123441857	
4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	aji	30	Laki-Laki		
5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	Jarwo	30	Laki-Laki	08123441857	
6	3	3	3	1	3	3	3	3	2	CAHYA LUCKITA N. ST	47	Laki-Laki	089504046060	
7	4	4	3	4	4	4	4	3	2	Bagus winarko	39	Laki-Laki	085104874441	
8	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Rahim Bagaskoro	21	Laki-Laki	081229678070	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Moch Didik Prasetyo	21	Laki-Laki	085708604317	
10	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Eliza Mashni'atin Mu'alimah	22	Perempuan	081259770674	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	MOHAMMAD NOVAL FAHMI	22	Laki-Laki	081288326813	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	enta	22	Perempuan	082143041143	
13	4	3	3	3	3	4	3	4	4	Lisa Tri Andriani	22	Perempuan	085230634080	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Desy kartika wulandari	21	Perempuan	082231153959	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	dzul	21	Perempuan	082228747103	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sri	48	Perempuan	085712242525	
17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Wulan	23	Perempuan	087751052583	
18	3	2	2	3	3	3	2	3	2	Regina	21	Perempuan	081357340922	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ZAKIYAH AMANDA PUTRI F	29	Perempuan	085216251088	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PUTRI SRI HANDAYANI	26	Perempuan	085604988189	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YENI WULANDARI	39	Perempuan	083111679236	
22	3	3	3	4	3	3	4	3	2	zaifullah	43	Laki-Laki	081934644449	
23	3	3	3	4	3	3	4	2	3	wahyudi hakim	40	Laki-Laki	085732188778	
24	3	3	3	4	4	3	4	2	3	ririn agustina	38	Perempuan	085730351304	
25	3	3	3	4	3	3	4	3	3	aldi pratama	42	Laki-Laki	08523177000	
26	3	4	3	4	3	2	4	3	2	joko	47	Laki-Laki	081937282115	
27	3	4	3	3	3	3	3	4	4	Sumarji	44	Laki-Laki	0812348261	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SRI WAHYUNI	38	Perempuan	083833772374	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAMBANG SUWARI	45	Laki-Laki	081917355566	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AHMADI	44	Laki-Laki	082245993384	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ISMAIL	48	Laki-Laki	081357359184	
32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Annisa Sukmawati	16	Perempuan	081256522907	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAMBANG SUWARI	29	Laki-Laki	081917355566	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Didik Maryanto	37	Laki-Laki	62816280499	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nurul Umayah	27	Perempuan	081258015977	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tri Wulandari	28	Perempuan	081278033499	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NUR HASANAH	28	Perempuan	081703939123	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Joko Sutrisno	49	Laki-Laki	08122643757	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Iwan Sulistya	38	Laki-Laki	082158085812	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tri Wulandari	27	Perempuan	081278033499	



41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andika A. Yudistira	29	Perempuan	082254012880
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nurul Umayah	32	Perempuan	082250177572
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ANDRIAWAN	33	Laki-Laki	085338205500
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MIFTAHUL JANNAH	42	Perempuan	082340361551
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	KURNIA HARRY	29	Perempuan	085655391070
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RIRIN AGUSTINA	30	Perempuan	085730351304
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Denny Erwandy	33	Laki-Laki	085223912797
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Galih Yulian Permana	28	Laki-Laki	085223479337
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dede Syahrul	30	Laki-Laki	089639749846
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Ilham Hamdani	32	Laki-Laki	081321244460
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Novan Ganda Holis	35	Laki-Laki	085793485579
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Eko Sujianto	47	Laki-Laki	085234635471
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DEWI KARTIKA	29	Perempuan	087845006678
54	3	3	3	4	4	3	3	4	3	Budiono	28	Laki-Laki	08123225617
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Annisa	16	Perempuan	08121223565
56	3	4	3	4	3	3	4	4	3	Mujiono	48	Laki-Laki	085746400191
57	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Doni luckito	44	Laki-Laki	08121253920
58	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Doni luckito	44	Laki-Laki	08121253920
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NOFIAR EFENDI	40	Laki-Laki	082145874110
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	AHMAD YULIYANTO	38	Laki-Laki	085211458711
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3	SUWIGNYO	37	Laki-Laki	085251125547
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	IKA TRESNI DWI LESTARI	31	Perempuan	085712524498
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DIANA RAHMAWATI	45	Laki-Laki	081244589871
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dian Gesang	42	Laki-Laki	082132399944
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muchammad Chusin	42	Laki-Laki	081335746565
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Danang Adi Susanto	42	Laki-Laki	081335891000
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Diah	50	Perempuan	081335109677
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kris	39	Laki-Laki	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	DINAS SOSIAL	43	Perempuan	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Susiati	41	Perempuan	082229580711
<b>Nilai/Unsur</b>	<b>253</b>	<b>255</b>	<b>248</b>	<b>271</b>	<b>251</b>	<b>251</b>	<b>260</b>	<b>265</b>	<b>246</b>				
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3.61</b>	<b>3.64</b>	<b>3.54</b>	<b>3.87</b>	<b>3.59</b>	<b>3.59</b>	<b>3.71</b>	<b>3.79</b>	<b>3.51</b>				
<b>NRR/Unsur X 25</b>	<b>90.36</b>	<b>91.07</b>	<b>88.57</b>	<b>96.79</b>	<b>89.64</b>	<b>89.64</b>	<b>92.86</b>	<b>94.64</b>	<b>87.86</b>				
<b>NRR Tertimbang/Unsur</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>0.39</b>	<b>0.43</b>	<b>0.39</b>	<b>0.39</b>	<b>0.41</b>	<b>0.42</b>	<b>0.39</b>				
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG</b>	<b>3.61</b>												
<b>JML NRR IKM TERTIMBANG x 25</b>	<b>90.36</b>												

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



#### **4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Periode 2022**



**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**2022**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

*Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022*

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.27	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.21	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.1	Baik
4	Biaya/Tarif	3.73	Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.29	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.27	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.33	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.48	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.27	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:




**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Penanganan Tindak lanjut	√	√	√	√	Kepala Dinas
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menampilkan system mekanisme dan prosedur yang bisa di akses masyarakat	√	√	√	√	Kepala Dinas
	Kompetensi Pelaksana	Bimtek Kompetensi Pelaksanaan	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Persyaratan	Menampilkan persyaratan yang bisa diakses masyarakat	√	√	√	√	Kepala Dinas
	Sarana dan Prasarana	Menyediakan ruang tunggu pelayanan	√	√	√	√	Kepala Dinas
	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sesuai dengan SOP	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Perilaku Pelaksana	Sesuai dengan SOP	√	√	√	√	Kepala Dinas
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyediakan ruangan pengaduan, Saran dan Masukan	√	√	√	√	Kepala Dinas
	Biaya/Tarif	Tanpa Biaya	√	√	√	√	Kepala Dinas

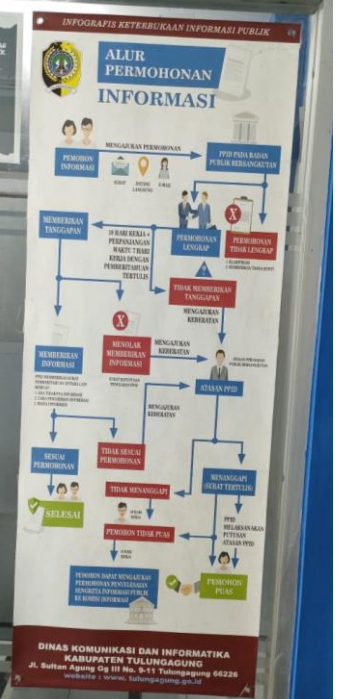

### BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

NO	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi TindakLanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Waktu Penyelesaian	Sudah	Memberikan informasi jam kerja pelayanan sesuai dengan jam kerja kantor, membuat aplikasi untuk pelayanan berbasis online		Terselesaikan semua
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sudah	Menampilkan system mekanisme dan prosedur yang bisa di akses masyarakat		Terselesaikan semua
	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Bimtek Kompetensi Pelaksanaan		Terselesaikan semua



2	Persyaratan	Sudah	Menampilkan persyaratan yang bisa diakses masyarakat	 <p>The infographic 'ALUR PERMOHONAN INFORMASI' (Information Request Process) is a flowchart detailing the steps from a citizen's request to the final response. It starts with 'MENGALIR PERMOHONAN' (Request Flow) and 'PERMOHONAN INFORMASI' (Information Request). Key steps include 'MEMERIKSA TANGGAPAN' (Check Response), 'MEMERIKSA INFORMASI' (Check Information), 'SEKAM PERMOHONAN' (Request Review), and 'SELESAI' (Completed). It also shows paths for 'TIDAK MEMERIKSA TANGGAPAN' (Do not check response) and 'TIDAK MEMERIKSA INFORMASI' (Do not check information). The bottom of the infographic identifies the 'DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TULUNGAGUNG' (Communication and Informatics Agency of Tulungagung Regency).</p>	Terselesaikan semua
	Sarana dan Prasarana	Sudah	Menyediakan ruang tunggu pelayanan	 <p>A photograph showing three individuals (two men and one woman) sitting around a small round table in a waiting area. They appear to be in a discussion or consultation. The room has light blue walls and a tiled floor.</p>	-
	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Sesuai dengan SOP	-	-
3	Perilaku Pelaksana	Sudah	Sesuai dengan SOP	-	-

	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Menyediakan ruangan pengaduan, Saran dan Masukan</p>		
	<p>Biaya/Tarif</p>	<p>Sudah</p>	<p>Tanpa Biaya</p>	<p>-</p>	

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Tulungagung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL

Tulungagung, 23 Agustus 2023

