

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KOTA BLITAR**



LAPORAN AKHIR

KATA PENGANTAR

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan OPD secara konsisten dengan melakukan perbaikan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan OPD terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Adapun pelayanan yang diberikan adalah layanan PPID, LPSE, dan Persandian.

Kegiatan dan laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Beberapa aspek yang dinilai adalah persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dapat kami selesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik serta menjadi pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.



Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan semua pihak hingga laporan ini terselesaikan.

Kota Blitar, Desember 2019

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik

Kota Blitar

Moh. Aminurcholis S.Sos.

DAFTAR ISI

HALAMAN AWAL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Sasaran	3
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
2.3 Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Blitar	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Sumber Data.....	14
3.2 Langkah Penelitian	14
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	19

4.1	Karakteristik Responden	19
4.2	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar	26
4.3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan PPID yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar	27
4.4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan LPSE yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar	38
4.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Persandian yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar	54
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Rekomendasi	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteia Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
Tabel 4. 1 Nilai IKM Terhadap Pelayanan Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar	26
Tabel 4. 2 Nilai IKM Terhadap Layanan PPID yang Dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar	27
Tabel 4. 3 Nilai IKM Terhadap Layanan LPSE yang Dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar	38
Tabel 4. 4 Nilai IKM Terhadap Layanan Persandian yang Diberikan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	19
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	20
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	20
Gambar 4. 4 Pendapat Responden Tentang PPID	21
Gambar 4. 5 Pendapat Responden terhadap LPSE	23
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan LPSE dan Jumlah Responden.....	23
Gambar 4. 8 Pendapat Responden Tentang Layanan Persandian	25
Gambar 4. 9 Pendapat Responden Terhadap Persyaratan Untuk Memperoleh Layanan Publik di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Blitar Mudah Untuk Dipenuhi.....	29
Gambar 4. 10 Pendapat Responden Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	30
Gambar 4. 11 Pendapat Responden Terhadap Waktu Pelayanan PPID	31
Gambar 4. 12 Pendapat Responden Terhadap Tarif dan Biaya Pelayanan PPID	32
Gambar 4. 13 Pendapat Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan PPID	33
Gambar 4. 14 Pendapat Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan PPID	34
Gambar 4. 15 Pendapat Responden Terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan PPID	34

Gambar 4. 16 Pendapat Responden Terhadap Prosedur Penyampaian Aduan / Keluhan/ Saran Pelayanan PPID.....	35
Gambar 4. 17 Pendapat Responden Terhadap Pengaduan Saran Pelayanan PPID	36
Gambar 4. 18 Pendapat Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan PPID	37
Gambar 4. 19 Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kota Blitar Menghasilkan Informasi Pengadaan Barang/Jasa Yang Transparan	39
Gambar 4. 20 Informasi yang dihasilkan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) mudah dipahami	40
Gambar 4. 21 Informasi yang dihasilkan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) tepat waktu	40
Gambar 4. 22 Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kota Blitar Menghasilkan Informasi Pengadaan Barang/ Jasa Yang Relevan Dengan Pekerjaan	41
Gambar 4. 23 Pelayanan Pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) Bermanfaat Dalam Membantu Pekerjaan.....	42
Gambar 4. 24 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) mudah digunakan karena memiliki fasilitas petunjuk penggunaan (petunjuk menu, petunjuk pengisian, petunjuk pengoperasian, dll).....	42
Gambar 4. 25 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) menjamin kerahasiaan data-data transaksi pada proses pengadaan barang / jasa	43

Gambar 4. 26 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) sangat handal sehingga jarang error.....	43
Gambar 4. 27 Layanan Pengadaan Barang/ Jasa Secara Elektronik (LPSE) menyediakan / memberikan pelatihan proses pengadaan barang/ jasa secara elektronik	44
Gambar 4. 28 Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) Menyediakan/Memberikan Sarana Akses Internet Pada Proses Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik Kepada Respoden	45
Gambar 4. 29 Pada saat melakukan pendaftaran/verifikasi dan memberikan dukungan teknis Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan respon yang cepat	45
Gambar 4. 30 Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) dapat diakses secara terus menerus (1 x 24 jam)	46
Gambar 4. 31 Dalam Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pencarian informasi proses pengadaan barang / jasa tersedia dan dapat dilakukan dengan cepat	47
Gambar 4. 32 Dalam Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pengambilan dan eksekusi transaksi – transaksi (upload / download) pengadaan barang / jasa dapat dilakukan dengan cepat	48
Gambar 4. 33 Penggunaan Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) mendukung efisiensi operasional dan proses pengadaan barang dan jasa.....	49

Gambar 4. 34 Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE)	
memberikan informasi yang memuaskan responden	50
Gambar 4. 35 Performa dari sistem LPSE (kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur) dalam Pengadaan Barang / Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan kepuasan kepada responden.....	51
Gambar 4. 36 Responden Puas Dengan Pelatihan, Sarana Akses Internet, Bantuan Teknis, Layanan Pendaftaran Dan Verifikasi Yang Diberikan Oleh Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE).....	52
Gambar 4. 37 Dengan proses Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE), pengadaan barang lebih transparan dan akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan).....	53
Gambar 4. 38 Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan informasi akurat untuk pengambilan keputusan (bagi sasaran).....	54
Gambar 4. 39 Pendapat Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan Persandian.....	56
Gambar 4. 40 Pendapat Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Persandian.....	57
Gambar 4. 41 Pendapat Responden Terhadap Waktu Pelayanan Pelayanan Persandian.....	58
Gambar 4. 42 Pendapat Responden Terhadap Tarif dan Biaya Pelayanan Persandian.....	59
Gambar 4. 43 Pendapat Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Persandian	60

Gambar 4. 44 Pendapat Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana	
Pelayanan Persandian	61
Gambar 4. 45 Pendapat Responden Terhadap Perilaku Pelayanan Persaandian...	61
Gambar 4. 46 Pendapat Responden Terhadap Penanganan Pengaduan Saran	
Layanan Persandian	62
Gambar 4. 47 Pendapat Responden Terhadap Penanganan Pengaduan Saran	
Layanan Persandian	63
Gambar 4. 48 Pendapat Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Layanan	
Persandian.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan dijabarkan lagi melalui Peraturan Walikota Blitar Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik. Sebagai Badan Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan permohonan pelayanan publik

dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar melakukan Survei Kepuasan Masyarakat .

1.2 Dasar Hukum

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
6. Peraturan Walikota Blitar Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Statistik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2019 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat dan OPD di lingkup Pemerintah Kota Blitar terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar tahun 2019 yaitu :

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan OPD di Lingkup Pemerintah Kota Blitar sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Tersedianya Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Blitar sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dengan mendapat data pendapat dan penilaian masyarakat dan OPD di Lingkup Pemerintah Kota Blitar tentang pelayanan publik yang telah diberikan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar secara umum mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik dan beberapa unsur penyesuaian lainnya
3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
4. Menganalisis tingkat kepercayaan masyarakat dan OPD di lingkup Pemerintah Kota Blitar terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan 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 menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu di antaranya setiap 3 bulan, 6 bulan, atau 1 tahun. Penyelenggara pelayanan publik

setidaknya minimal melakukan survei dan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

Setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (*e-survey*), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, SKM harus memenuhi 9 unsur meliputi :

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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah nilai berupa uang 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, keterampilan, 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).

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indeks Kepuasan Masyarakat dapat didefinisikan sebagai nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pengukuran untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan Skala Likert. Skala likert adalah digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Dimana :

N : bobot nilai per unsur

Dalam penelitian ini, jumlah unsur yang digunakan sebanyak 9 (sembilan) maka perhitungan yang digunakan dapat dilihat pada Persamaan 2 sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Setelah mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, berikut adalah kriteria dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat :

Tabel 2. 1 Kriteia Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.3 Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Blitar

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah dan dijabarkan lagi melalui Peraturan Walikota Blitar Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik. Kedudukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, bidang statistik dan bidang persandian yang menjadi kewenangan daerah, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Adapun tugas pokok dan fungsi pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar adalah sebagai berikut :

1. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang persandian yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan.
2. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik melaksanakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan di bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang persandian;
 - b. pelaksanaan kebijakan di bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang persandian;

- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang persandian;
- d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang persandian;
- e. pelaksanaan pengendalian, pengawasan, dan pembinaan di bidang administrasi kepegawaian, kearsipan, ketetatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan;
- f. pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah;
- g. pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah;
- h. pelayanan informasi publik, penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik;
- i. layanan hubungan media;
- j. penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi;
- k. layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center & TIK Pemerintah Kota Blitar;
- l. layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet;
- m. layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi;
- n. layanan manajemen data dan informasi *e-Government*;
- o. integrasi layanan publik dan pemerintahan;
- p. layanan keamanan informasi *e-Government*;

- q. layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah ;
- r. layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan Provinsi;
- s. pengembangan sumber daya TIK pemerintah daerah dan masyarakat;
- t. penyelenggaraan *Government Chief Information Officer (GCIO)* pemerintah kabupaten/kota;
- u. penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City* lingkup kota;
- v. pelaksanaan pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja;
- w. pelaksanaan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD);
- x. penyelenggaraan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan bekerja di lingkungan kantor;
- y. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- z. pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- aa. pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- bb. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- cc. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah;

- dd. pelaksanaan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik; dan
- ee. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Sebagai bahan utama survei adalah diperolehnya data, dari sumber atau responden :

1. Data Primer

Data yang diperoleh dengan cara pengisian pertanyaan atau kuesioner oleh responden. Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Responden dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa elemen yaitu :

- a. Masyarakat Pengguna PPID : 100 responden
- b. Pengguna LPSE (PPK maupun Pejabat Pengadaan, dan Rekanan) :
83 responden
- c. Pengguna layanan persandian : 34 Sekretariat dari masing-masing
OPD

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh berdasarkan data hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

3.2 Langkah Penelitian

i. Menyusun instrumen Survei ;

Variabel pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdiri dari 9 ruang lingkup yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.
- 9) Sarana dan Prasarana

ii. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *accidental sampling* dan *quota sampling*. Data yang diperlukan adalah data primer, hasil wawancara langsung atau pengisian daftar pertanyaan pada kuesioner. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mengadopsi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang “Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik”, pengukuran ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert* dengan angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Kategori nilai persepsi **1 : tidak sesuai; 2: kurang sesuai; 3: sesuai; 4: sangat sesuai.**

iii. Menentukan responden;

- a. Masyarakat Pengguna layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)

Perhitungan sampling masyarakat untuk menentukan jumlah responde didasarkan pada jumlah penduduk usia produktif di Kota Blitar dan OPD yang melakukan pelayanan. Data kependudukan yang digunakan berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Blitar per bulan Juni tahun 2019 , dengan metode perhitungan Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{111248}{1 + 111248(0,10)^2} = 99,9$$

- b. Pengguna LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) : PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) maupun pejabat pengadaan, dan rekanan

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{467}{1 + 467(0,10)^2} = 82,4$$

- c. Penggunaan layanan persandian: sekretariat dari masing-masing OPD

iv. Melaksanakan survei;

a. Pelaksanaan briefing petugas survei

Sebelum terjun ke lapangan, para surveyor dibriefing untuk memastikan agar setiap surveyor mendapatkan pemahaman yang sama dalam melaksanakan survei pemetaan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

b. Pelaksanaan survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan kunjungan ke 30 OPD, 14 rekanan, dan 66 masyarakat umum. Adapun survei ini dilaksanakan pada tanggal 12 – 29 November 2019.

v. Mengolah hasil survei;

Adapun tahap pengolahan dan analisis data ini kegiatan yang dilaksanakan terdiri dari :

▪ **Proses *Cleaning***

- a. Memeriksa dan memvalidasi kuesioner yang telah lengkap guna menyakinkan bahwa kuesioner tersebut telah diisi dengan cukup dan dijawab dengan benar serta sesuai dengan kerangka lingkup tujuan survei

- b. Melaksanakan koreksi kuesioner mengenai jawaban yang telah diisi

▪ **Coding dan Entry Data**

- a. Coding adalah kegiatan pemberian kode atau skor tertentu terhadap semua pilihan jawaban yang ada pada setiap pertanyaan dalam kuesioner.
- b. Setelah semua kuesioner selesai di-*coding*, maka tahap selanjutnya adalah entri data

▪ **Pengolahan data**

Setelah entri data dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data hasil survei. Proses pengolahan data untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

vi. Menyajikan dan melaporkan hasil

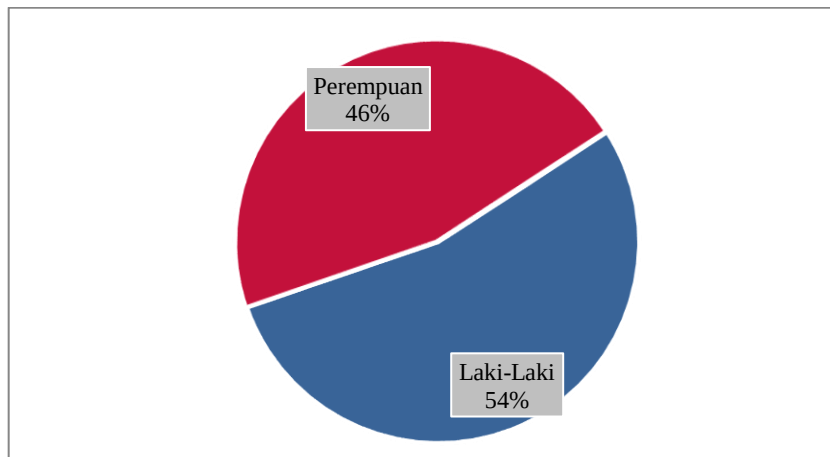
Setelah pengolahan data selesai, dilakukan penyusunan laporan yang didalamnya memuat interpretasi hasil analisis beserta saran rekomendasi guna peningkatan kualitas layanan.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

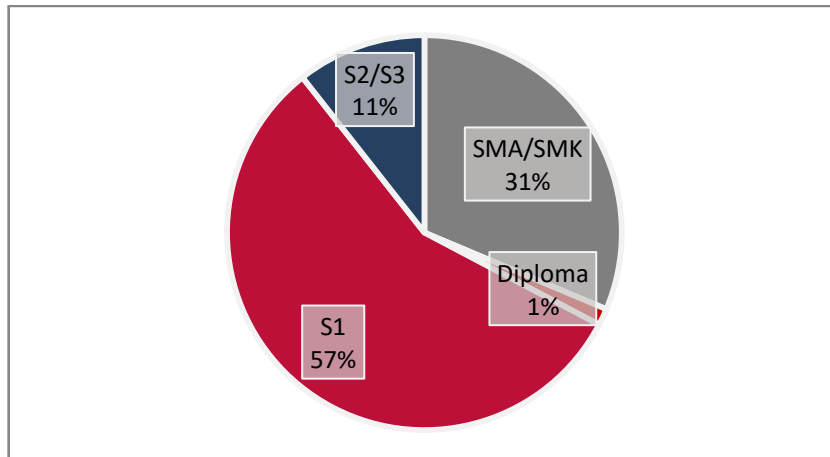
Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar meliputi layanan PPID, layanan LPSE, dan layanan persandian. Hasil survei yang dilakukan kepada masyarakat dan OPD di lingkup Pemerintah Kota Blitar terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar yakni terdapat 217 responden. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut.



Gambar 4. 1Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

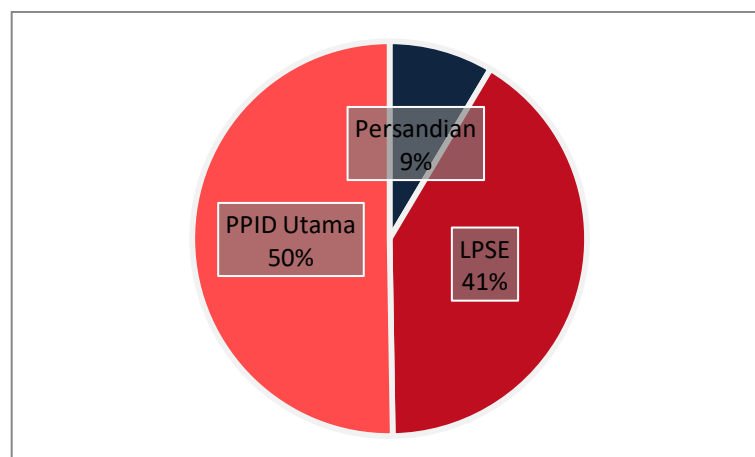
Gambar diatas menunjukkan bahwa dari 217 responden yang mendapat pelayanan publik dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 persen. Sementara sisanya ada sebanyak 46 persen, responden dengan jenis kelamin perempuan.

Sementara karakteristik responden jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir disajikan pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4. 2Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden yang menerima layanan dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar mayoritas dengan pendidikan terakhir S1 yakni ada sebanyak 57 persen. Diikuti dengan responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK yakni ada sebanyak 31 persen. Responden terbanyak ketika dengan pendidikan terakhir S2/S3 yakni sebanyak 11 persen. Sementara yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan diploma yakni ada sebanyak 1 persen dari keseluruhan responden.



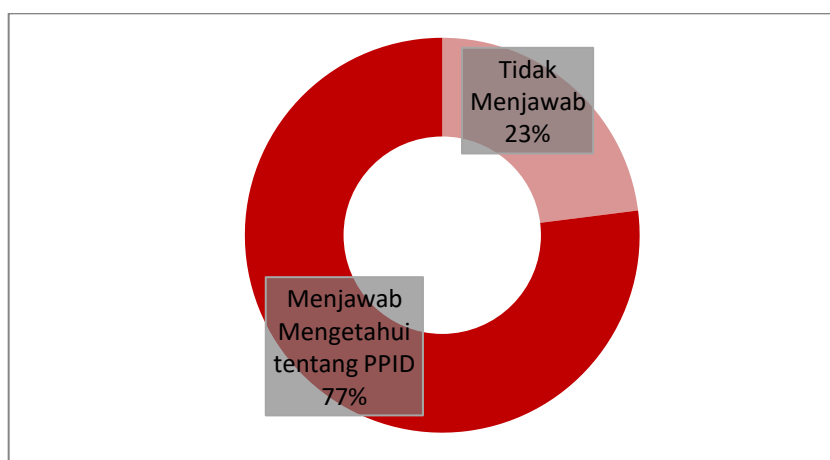
Gambar 4. 3Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan jumlah responden yang menerima layanan PPID Utama ada sebanyak 50 persen dengan rincian responden masyarakat umum dan OPD. Reponden yang menerima layanan LPSE ada sebanyak 41 persen dengan rincian responden bagian PPK, pejabat pengadaan, dan rekanan. Sementara responden yang menerima layanan persandian adalah 9 persen dengan rincian responden OPD bagian sekretaris.

Berikut adalah pendapat responden terkait layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

a) Layanan PPID

Responden yang menerima layanan PPID ada sebanyak 100 responden. Dari total responden tersebut yang menjawab mengetahui tentang PPID utama disajikan pada Gambar sebagai berikut.



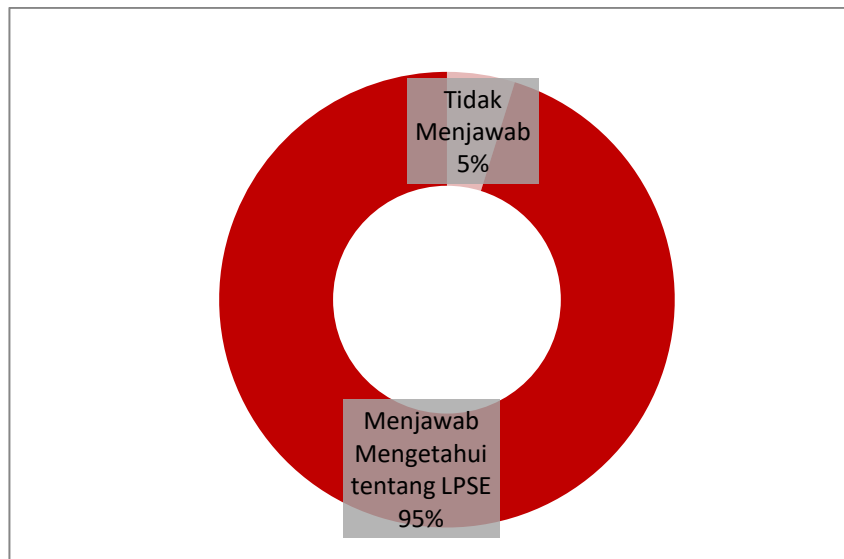
Gambar 4. 4Pendapat Responden Tentang PPID

Hasil survei menunjukkan bahwa ada sebanyak 77 persen penduduk yang menjawab mengetahui tentang PPID Utama. Sementara sisanya 23 persen tidak memberikan jawaban tentang PPID. Berikut adalah pendapat responden tentang PPID.

1. PPID adalah pejabat pengelola informasi dan dokumentasi dimana mempunyai tugas menyusun laporan pelaksanaan informasi dan dokumentasi, mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID pembantu, menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberi pelayanan informasi dan dokumentasi kepada publik
2. Pejabat pengelola informasi & dokumentasi tingkat kota
3. Pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, penyediaan, pendokumentasian, dan/atau pelayanan informasi di Lingkungan pemerintah Kota Blitar
4. Pengelola dan penyampai dokumentasi yang dimiliki badan publik kepada masyarakat
5. Pelayanan penyambung informasi dari dinas terkait ke masyarakat
6. Sebuah lembaga yang menyediakan mengenai informasi publik
7. Layanan untuk mencari data
8. Pengelola dan menyampaikan dokumen, yang dilakukan oleh badan yang berwajib sesuai dengan undang-undang

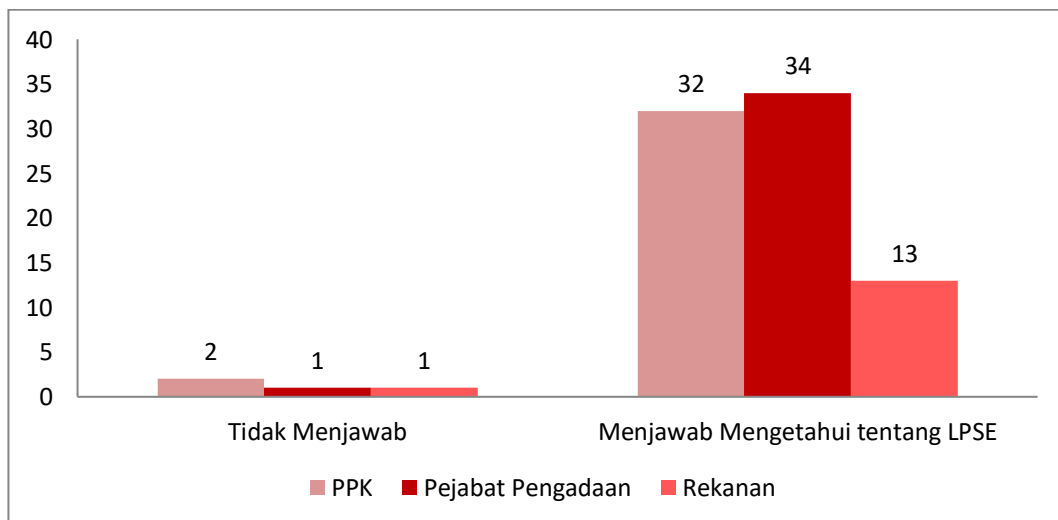
b) Layanan LPSE

Dari 83 responden yang disurvei yang menerima layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar, adapun yang mengetahui tentang layanan LPSE disajikan pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4. 5 Pendapat Responden terhadap LPSE

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada PPK, pejabat pengadaan, dan rekanan menunjukkan bahwa ada sebanyak 95 persen yang menjawab mengetahui tentang LPSE. Sementara sisanya ada sebanyak 5 persen tidak memberikan jawaban tentang LPSE.



Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan tentang LPSE dan Jumlah Responden

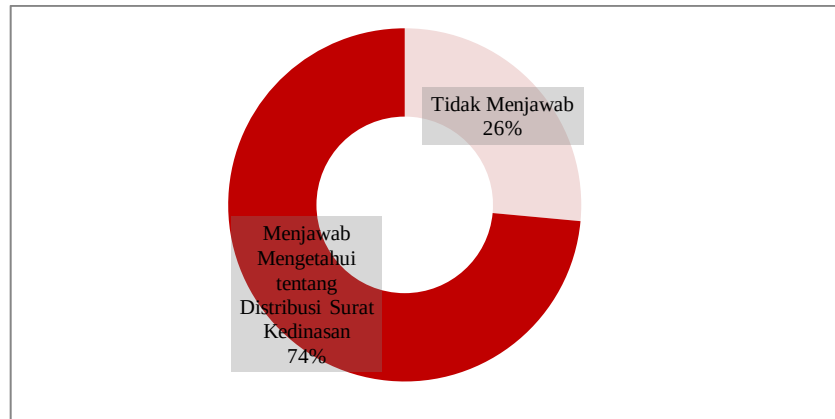
Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 2 responden PPK yang tidak memberikan jawaban tentang LPSE. Responden pejabat pengadaan dan rekanan yang tidak memberikan jawaban tentang LPSE masing-masing ada

sebanyak 1 orang. Adapun jawaban responden terhadap LPSE adalah sebagai berikut.

1. Layanan pengadaan yang membantu proses pengadaan barang/jasa dan konstruksi secara elektronik, jelas dan transparan
2. Layanan pengelolaan teknologi informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara elektronik
3. Layanan pengadaan secara *online/paperless*, mulai proses dari PPK sampai pejabat pengadaan setelah pengumuman RUP oleh PA
4. Suatu institusi yang mempunyai kewenangan memberikan pelayanan atas proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang dilakukan secara elektronik
5. Layanan pengadaan barang jasa, konstruksi, konsultasi dan jasa lainnya yang dilakukan secara elektronik
6. Sebuah layanan *e-government* untuk pengadaan barang dan jasa di pemerintahan

c) Layanan Persandian

Jumlah responden yang mendapat pelayanan persandian ada sebanyak 34 responden. Adapun yang menjawab mengetahui tentang distribusi surat kedinasan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar disajikan pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4. 7 Pendapat Responden terhadap Distribusi Surat Kedinasan

Hasil survei yang dilakukan kepada sekretaris OPD lingkup Kota Blitar yang menerima layanan persandian menunjukkan bahwa ada sebanyak 74 persen yang menjawab mengetahui terkait distribusi surat kedinasan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar. Adapun jawaban responden terkait distribusi surat kedinasan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik adalah sebagai berikut.

1. Kegiatan mengirim atau menerima surat dari OPD
2. Pelayanan surat antyar OPD mengenai rapat-rapat dari pemerintah
3. Distribusi surat yang bersifat *online*
4. Pengiriman surat yang menggunakan media online dan harus bersifat resmi
5. Surat berupa radiogram dan fax yang ditujukan ke pemerintah daerah
6. Distribusi penyerahan surat dari dinas kominfo yang dikirim secara manual / *hardcopy* surat dan belum memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pendistribusian

4.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar memberikan pelayanan publik kepada masyarakat berupa layanan PPID, LPSE, dan Persandian. Adapun sasaran responden dari masing-masing layanan berbeda yakni untuk layanan PPID, responden yang menjadi sasarannya adalah masyarakat dan pihak dinas. Responden yang menjadi sasaran menggunakan layanan LPSE adalah PPK, pejabat pengadaan, dan rekanan. Sementara responden yang menjadi sasaran menggunakan layanan persandian adalah sekretariat di OPD Kota Blitar. Dari hasil survei yang telah dilakukan, berikut adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari keseluruhan layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

Tabel 4. 1Nilai IKM Terhadap Pelayanan Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	3,15	Baik
U2	Prosedur	3,05	Kurang Baik
U3	Waktu	3,08	Baik
U4	Tarif Dan Biaya	3,18	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,21	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran	3,09	Baik
U9	Sarana Dan Prasarana	3,13	Baik
Bobot Tertimbang		0,11	
Total NRR		3,132	Baik
IKM		78,293	Baik

Hasil analisis menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik

sebesar 78,293. Dimana nilai tersebut masuk dalam interval 76,61 – 88,30 yang masuk dalam kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori “Baik”. Adapun dari 9 unsur tersebut yang memberikan kontribusi rendah adalah prosedur dengan kategori kurang baik. Sementara 8 unsur lainnya masuk kategori baik. Adapun keluhan responden terhadap unsur prosedur dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah perlu adanya sosialisasi berkala berkaitan layanan-layanan yang ada, lebih dipermudah lagi dalam memperoleh suatu dokumen untuk layanan PPID, server terkadang sulit untuk dikunjungi.

4.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan PPID yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan PPID yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah responden sebanyak 100 responden yakni masyarakat dan dinas. Berikut adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

Tabel 4. 2 Nilai IKM Terhadap Layanan PPID yang Dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

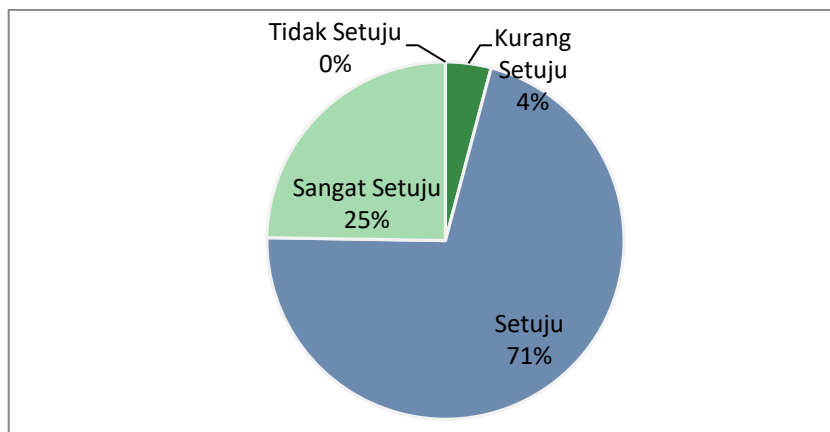
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	3,21	Baik
U2	Prosedur	3,22	Baik
U3	Waktu	3,30	Baik
U4	Tarif Dan Biaya	3,34	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,20	Baik

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U8	Penanganan Pengaduan Saran	3,23	Baik
U9	Sarana Dan Prasarana	3,12	Baik
Bobot Tertimbang		0,11	
Total NRR		3,214	Baik
IKM		80,340	Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sebesar 80,340 . Dimana nilai tersebut masuk dalam interval 76,61 – 88,30 yang masuk dalam kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori “Baik”. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi dari 9 unsur dengan kategori “Baik”.

4.3.1 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Adapun indikator dari unsur persyaratan adalah persyaratan untuk memperoleh layanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mudah untuk dipenuhi. Berikut adalah jawaban responden terkait unsur persyaratan yang disajikan pada gambar sebagai berikut.

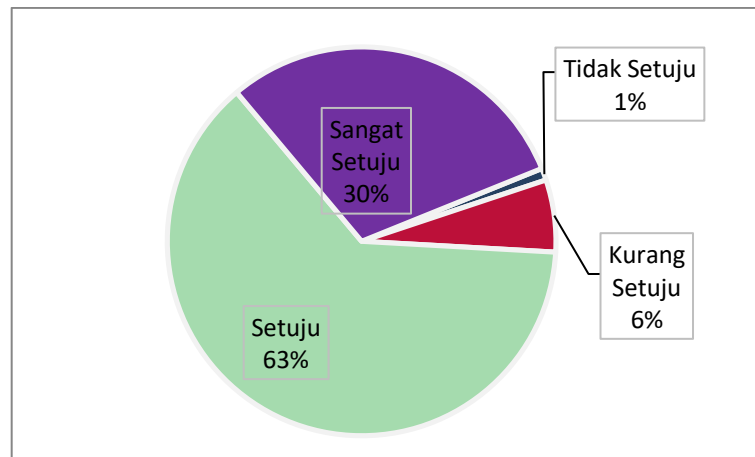


Gambar 4. 8 Pendapat Responden Terhadap Persyaratan Untuk Memperoleh Layanan Publik di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Blitar Mudah Untuk Dipenuhi

Hasil survei menunjukkan sebanyak 71 persen responden berpendapat setuju bahwa persyaratan untuk memperoleh layanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar mudah untuk dipenuhi. Sebanyak 25 persen responden menjawab sangat setuju terkait persyaratan pelayanan PPID yang mudah untuk dipenuhi. Sementara sisanya ada sebanyak 4 persen menjawab kurang setuju terkait persyaratan pelayanan PPID mudah untuk dipenuhi. Namun sejauh ini tidak ada keluhan responden terkait persyaratan pelayanan PPID yang sulit untuk dipenuhi.

4.3.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Adapun indikator dari unsur sistem, mekanisme, dan prosedur adalah prosedur/alur pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah dijalankan. Berikut adalah jawaban responden yang disajikan dalam grafik sebagai berikut.

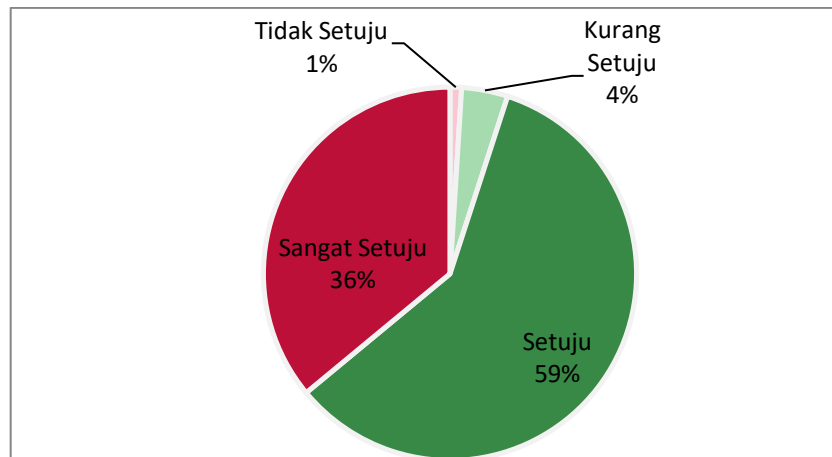


Gambar 4. 9 Pendapat Responden Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 63 persen responden yang menjawab setuju terhadap prosedur/alur pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah dijalankan. Ada sebanyak 30 persen responden yang menjawab sangat setuju. Sedangkan 6 persen responden menjawab kurang setuju dan sisanya 1 persen menjawab tidak setuju. Adapun keluhan responden terkait pelayanan PPID adalah supaya dipermudah dalam memperoleh suatu dokumen. Selain itu prosedur untuk mengakses data tidak mudah.

4.3.3 Waktu

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur waktu penyelesaian adalah efektif dan efisien waktu sesuai dengan standar waktu pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar yang disajikan pada gambar sebagai berikut.

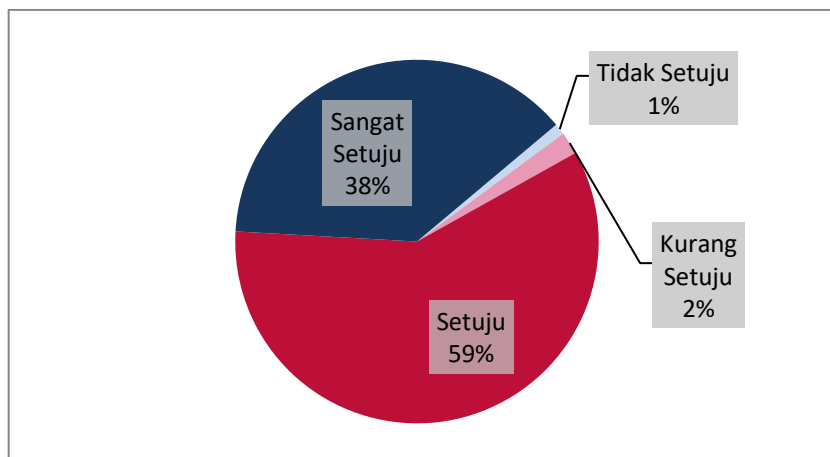


Gambar 4. 10 Pendapat Responden Terhadap Waktu Pelayanan PPID

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 59 persen responden yang menjawab setuju terkait efektif dan efisien waktu sesuai dengan standar waktu pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Ada sebanyak 36 persen responden menjawab sangat setuju yakni sebanyak 36 persen responden. Sedangkan ada sebanyak 4 persen menjawab kurang setuju dan sisanya 1 persen menjawab tidak setuju. Namun sejauh ini tidak ada keluhan responden terkait efektif dan efisien waktu sesuai dengan standar waktu pelayanan dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

4.3.4 Tarif dan Biaya

Biaya/Tarif adalah nilai berupa uang yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Indikator yang menjadi unsur tarif dan biaya adalah petugas tidak menerima imbalan uang dalam rangka pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar yang disajikan dalam gambar sebagai berikut.

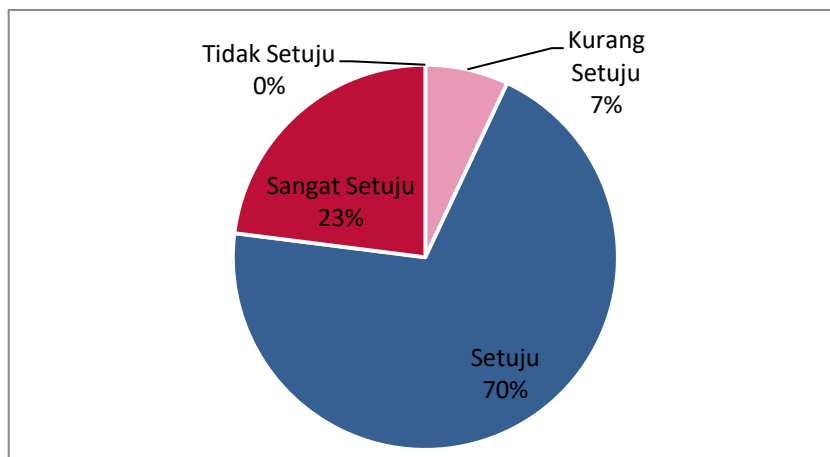


Gambar 4. 11 Pendapat Responden Terhadap Tarif dan Biaya Pelayanan PPID

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 59 persen responden menjawab setuju terkait tarif dan biaya adalah petugas tidak menerima imbalan uang dalam rangka pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Ada sebanyak 38 persen responden menjawab sangat setuju. Sedangkan sisanya 2 persen menjawab kurang setuju dan 1 persen menjawab tidak setuju. Namun sejauh ini belum ada keluhan responden terkait tarif dan biaya.

4.3.5 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. Indikator yang dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah produk/hasil layanan publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan yang disajikan dalam gambar sebagai berikut.

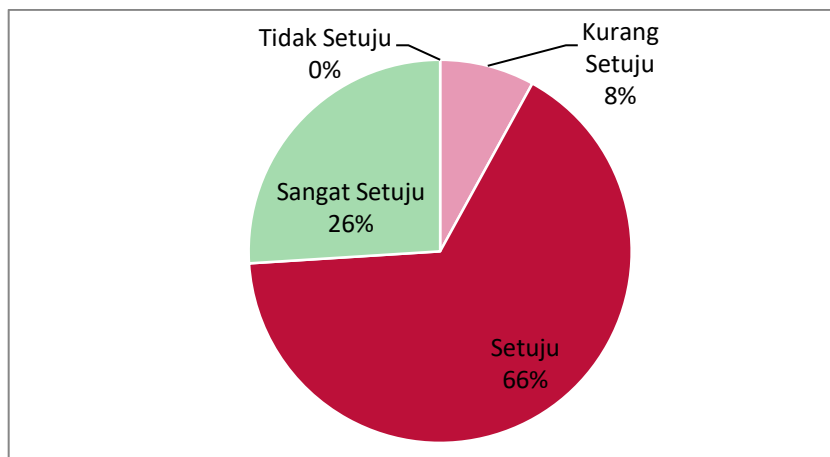


Gambar 4. 12 Pendapat Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan PPID

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 70 persen responden yang menjawab setuju terkait produk/hasil layanan publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan. Sementara ada sebanyak 23 persen menjawab sangat setuju dan 7 persen responden menjawab kurang setuju.

4.3.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Indikator dari unsur kompetensi pelaksana adalah petugas pelaksana layanan melaksanakan tugasnya dengan cakap, terampil, dan berintegritas yang disajikan pada gambar sebagai berikut.

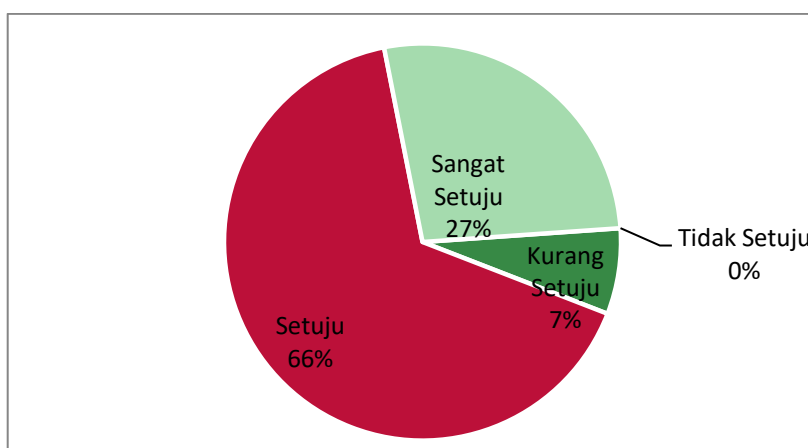


Gambar 4. 13 Pendapat Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan PPID

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 66 persen menjawab setuju terkait petugas pelaksana layanan melaksanakan tugasnya dengan cakap, terampil, dan berintegritas. Ada sebanyak 26 persen menjawab sangat setuju dan 8 persen responden menjawab kurang setuju.

4.3.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator dari unsur perilaku pelaksana adalah petugas pelaksana memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan yang disajikan dalam gambar sebagai berikut.

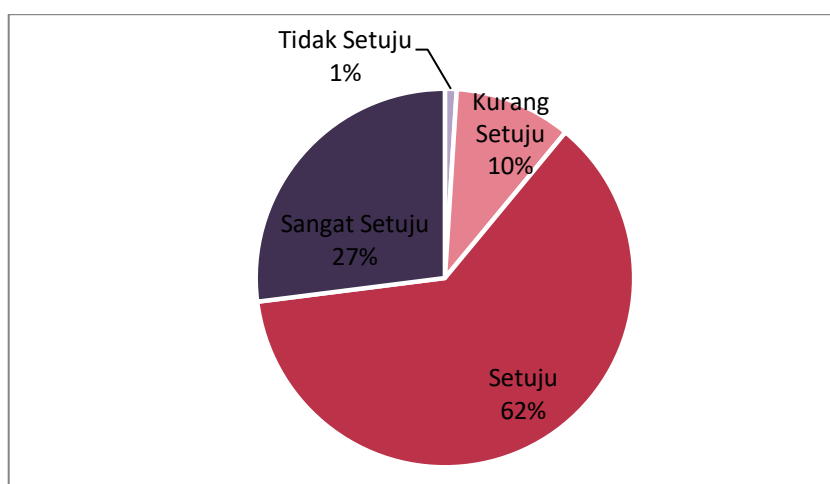


Gambar 4. 14 Pendapat Responden Terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan PPID

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 66 persen menjawab setuju terkait petugas pelaksana memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan. Sementara ada sebanyak 27 persen responden menjawab sangat setuju dan sisanya sebanyak 7 persen responden menjawab kurang setuju. Adapun yang menjawab kurang setuju disebabkan karena masih ada kelurah responden yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan PPID.

4.3.8 Penanganan Pengaduan Saran

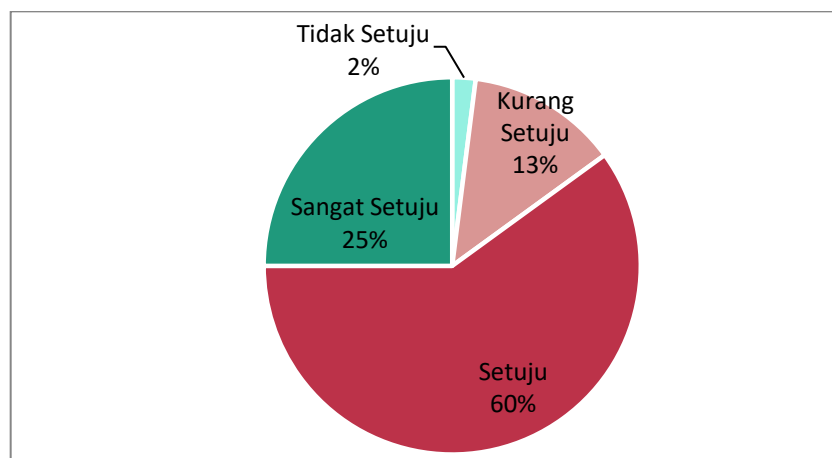
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Indikator dari penanganan pengaduan saran adalah prosedur penyampaian aduan/keluhan/saran terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar jelas dan mudah dilakukan serta petugas melayani pengaduan/keluhan/saran Saudara tentang pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan tanggap dan ramah yang disajikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 4. 15 Pendapat Responden Terhadap Prosedur Penyampaian Aduan/Keluhan/ Saran Pelayanan PPID

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 62 persen responden yang menjawab setuju terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar jelas dan mudah dilakukan. Ada sebanyak 27 persen responden menjawab sangat setuju. Sementara sisanya ada sebanyak 1 persen menjawab tidak setuju dan 10 persen menjawab kurang setuju. Namun sejauh ini belum ada keluhan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar jelas dan mudah dilakukan.

Sementara dilihat dari indikator petugas melayani pengaduan/ keluhan/ saran tentang pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan tanggap dan ramah yang disajikan dalam gambar sebagai berikut.



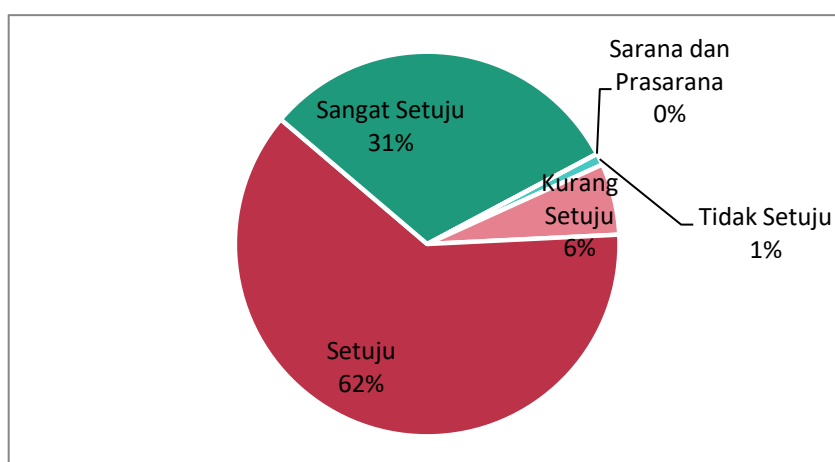
Gambar 4. 16 Pendapat Responden Terhadap Pengaduan Saran Pelayanan PPID

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 60 persen responden yang menjawab setuju terkait petugas melayani pengaduan/keluhan/saran tentang pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan tanggap dan ramah. Ada sebanyak 25 persen responden menjawab sangat setuju. Sementara sisanya ada sebanyak 13 persen menjawab kurang setuju dan 2

persen responden menjawab tidak setuju. Hal ini dapat dilihat dari keluhan responden yang menganggap kurang tanggap petugas dalam menangani aduan.

4.3.9 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). Berikut adalah jawaban responden terkait sarana dan prasarana tersedia lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan publik yang diberikan.



Gambar 4. 17 Pendapat Responden Terhadap Sarana dan Prasaran Pelayanan PPID

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 62 persen responden yang menjawab setuju terkait sarana dan prasarana tersedia lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan publik yang diberikan. Ada sebanyak 31 persen responden menjawab sangat setuju. Semnetara sisanya ada sebanyak 6 persen menjawab kurang setuju dan 1 persen menjawab tidak setuju. Namun sejauh ini belum ada

keluhan responden terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di layanan PPID Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

4.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan LPSE yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

Hasil survei yang dilakukan kepada masyarakat yakni PPK, pejabat pengadaan di setiap OPD dan rekanan dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil analisis disajikan ada tabel sebagai berikut.

Tabel 4. 3 Nilai IKM Terhadap Layanan LPSE yang Dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

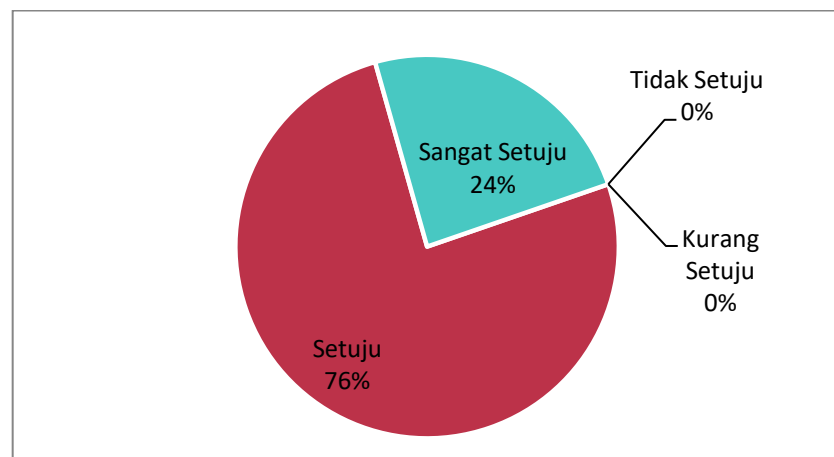
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Kualitas Informasi	3,12	Baik
U2	Kualitas Prosedur	3,04	Kurang Baik
U3	Kualitas Layanan	3,03	Kurang Baik
U4	Penggunaan Sistem	3,08	Baik
U5	Kepuasan Pengguna	3,07	Baik
U6	Manfaat Bersih	3,25	Baik
Bobot Tertimbang		0,167	
Total NRR		3,098	Baik
IKM		77,456	Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sebesar 77,456. Dimana nilai tersebut masuk dalam interval 76,61 – 88,30 yang masuk dalam kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori “Baik”. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi dari unsur yang mempunyai nilai tertinggi yaitu unsur manfaat bersih yakni sebesar 3,25 dengan kategori baik. Adapun nilai IKM dari layanan LPSE tersebut mendapat

kontribusi dengan kategori kurang baik dari unsur prosedur dengan nilai rata-rata 3,04 dan unsur layanan dengan nilai rata-rata 3,03. Adapun keluhan responden terhadap kualitas prosedur dari layanan LPSE adalah masih sering terjadi *error*. Sedangkan keluhan responden terkait unsur kualitas layanan adalah pengadaan melalui LPSE perlu ditingkatkan.

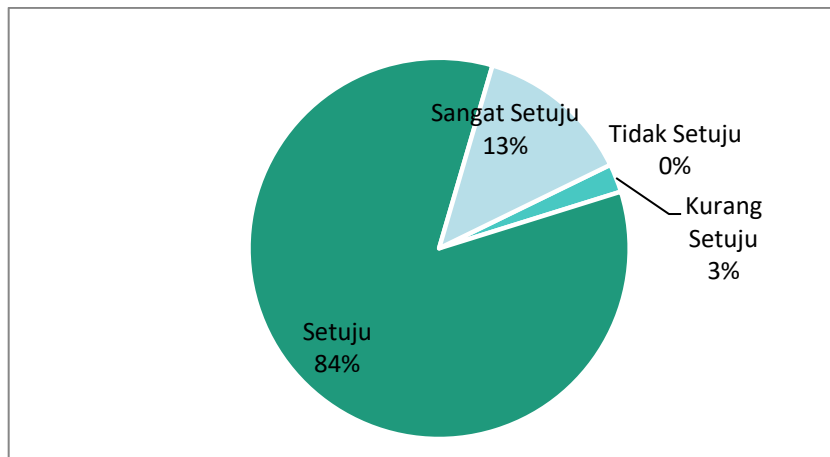
4.4.1 Kualitas Informasi

Adapun kualitas informasi yang Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) disajikan dalam gambar sebagai berikut.



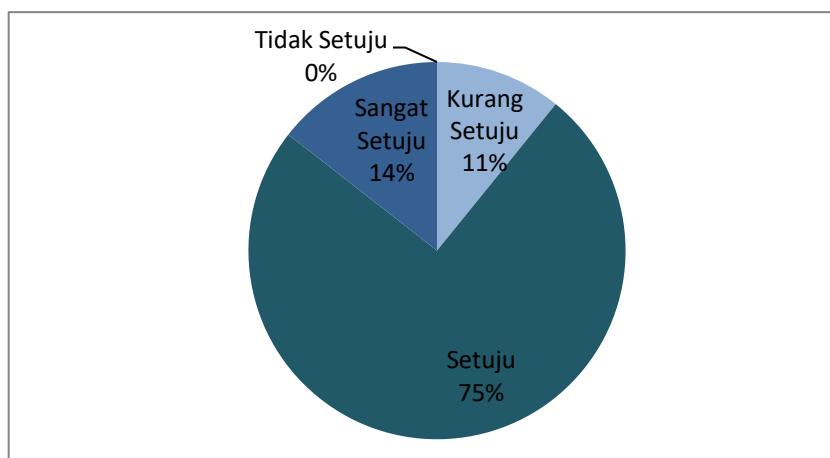
Gambar 4. 18Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kota Blitar Menghasilkan Informasi Pengadaan Barang/Jasa Yang Transparan

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 76 persen responden yang menjawab setuju terhadap Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kota Blitar menghasilkan informasi pengadaan barang/jasa yang transparan. Adapun sisanya sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju 24 persen.



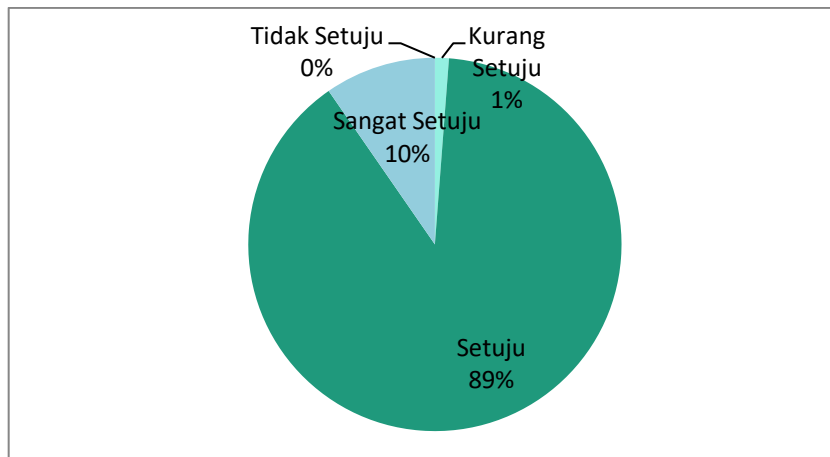
Gambar 4. 19 Informasi Yang Dihasilkan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Mudah Dipahami

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 84 persen responden menjawab setuju. Sementara sisanya menjawab sangat setuju yakni 13 persen dan kurang setuju 3 persen.



Gambar 4. 20 Informasi yang dihasilkan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) tepat waktu

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 75 persen responden menjawab setuju terkait informasi yang dihasilkan oleh LPSE tepat waktu. Sementara ada sebanyak 14 persen responden menjawab sangat setuju dan 11 persen responden menjawab kurang setuju.

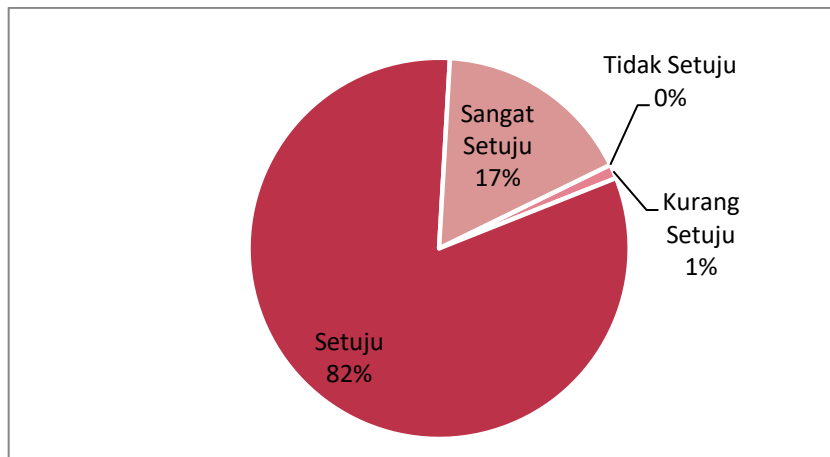


Gambar 4. 21 Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kota Blitar Menghasilkan Informasi Pengadaan Barang/ Jasa Yang Relevan Dengan Pekerjaan

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 89 persen responden menjawab setuju terkait Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Pemerintah Kota Blitar menghasilkan informasi pengadaan barang/ jasa yang relevan dengan pekerjaan. Ada sebanyak 10 persen responden menjawab sangat setuju dan 1 persen menjawab kurang setuju.

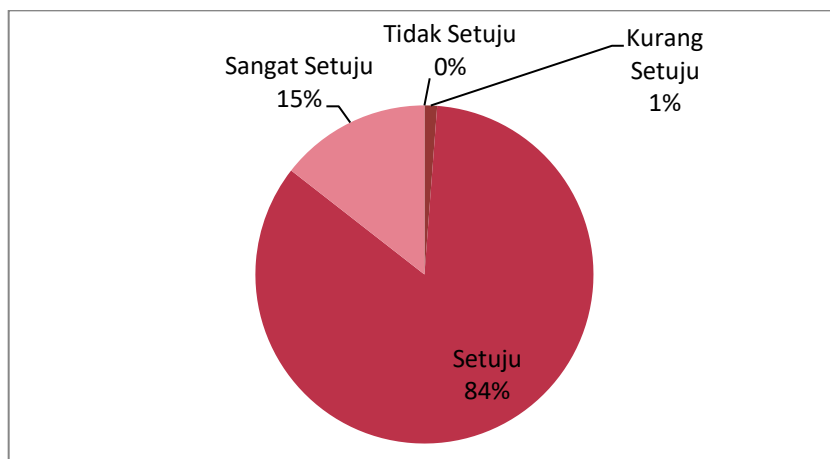
4.4.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem pengadaan secara elektronik (SPSE). Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.



Gambar 4. 22 Pelayanan Pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) Bermanfaat Dalam Membantu Pekerjaan

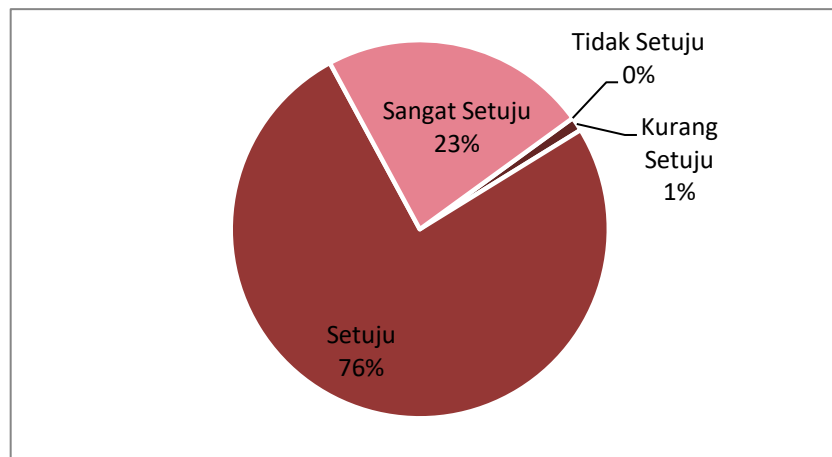
Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 82 persen responden menjawab setuju terkait pelayanan pada Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) bermanfaat dalam membantu pekerjaan responden. Sementara responden yang menjawab sangat setuju 17 persen. Sisanya ada sebanyak 1 persen responden menjawab kurang setuju.



Gambar 4. 23 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) mudah digunakan karena memiliki fasilitas petunjuk penggunaan (petunjuk menu, petunjuk pengisian, petunjuk pengoperasian, dll)

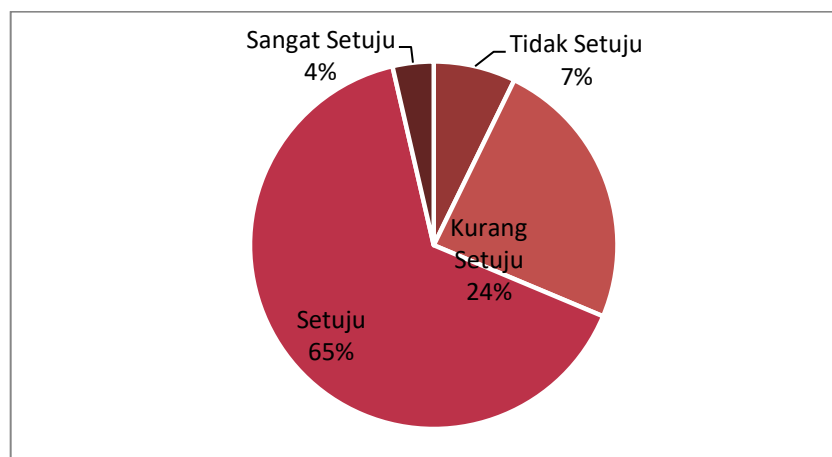
Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 84 persen responden menjawab setuju. Sementara responden yang menjawab sangat setuju ada

sebanyak 15 persen. Semenara sisanya ada sebanyak 1 persen menjawab kurang setuju.



Gambar 4. 24Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) menjamin kerahasiaan data-data transaksi pada proses pengadaan barang/jasa

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 76 persen responden menjawab setuju terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) menjamin kerahasiaan data-data transaksi pada proses pengadaan barang/jasa. Responden yang menjawab sangat setuju ada sebanyak 23 persen. Sementara sisanya ada sebanyak 1 persen menjawab kurang setuju.



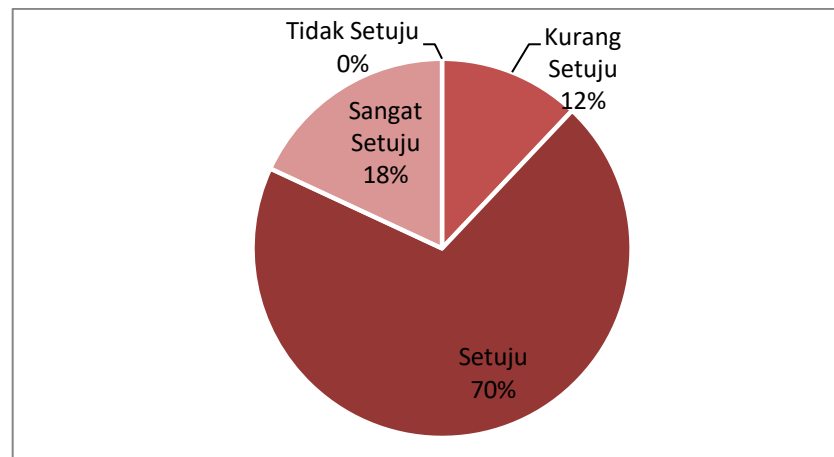
Gambar 4. 25Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) sangat handal sehingga jarang error

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 63 responden menjawab setuju terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) sangat handal sehingga

jarang error. Responden yang menjawab sangat setuju ada sebanyak 4 persen. Sementara sisanya menjawab kurang setuju ada sebanyak 24 persen dan responden yang menjawab tidak setuju ada sebanyak 7 persen.

4.4.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kualitas layanan yang diberikan oleh layanan pengadaan barang/jasa elektronik dan dukungan layanan yang diberikan oleh sekretariat layanan (LPSE). Adapun jenis LPSE yang tersedia di menu website adalah pencarian paket dan regulasi.

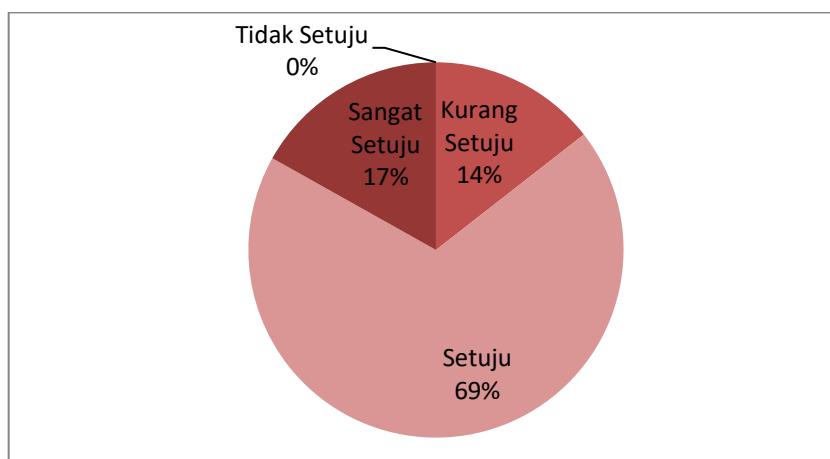


Gambar 4. 26Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) menyediakan/memberikan pelatihan proses pengadaan barang/jasa secara elektronik

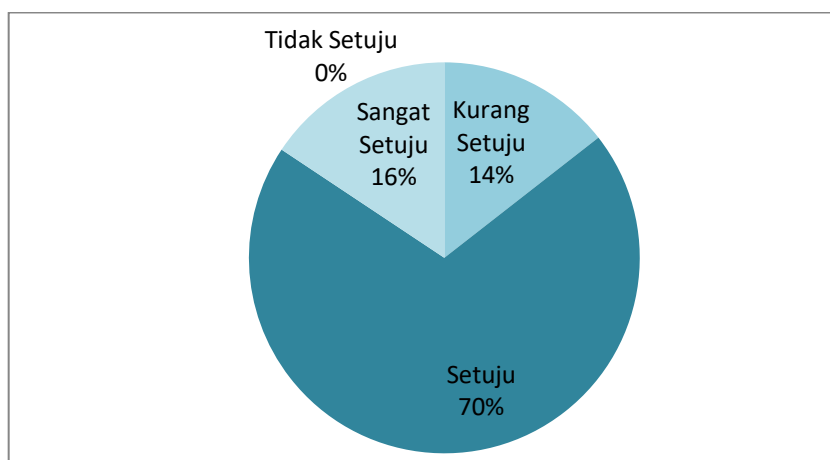
Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 70 persen responden menjawab setuju terkait Layanan Pengadaan Barang/ Jasa Secara Elektronik (LPSE) menyediakan/ memberikan pelatihan proses pengadaan barang/ jasa secara elektronik. Ada sebanyak 18 persen responden menjawab sangat setuju. Sementara sisanya ada sebanyak 12 persen responden menjawab kurang setuju.

Adapun pendapat responden terkait Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) menyediakan/memberikan sarana akses internet pada proses pengadaan barang/jasa secara elektronik disajikan pada Gambar 4.27

menunjukkan bahwa ada sebanyak 69 persen responden menjawab setuju. Sementara responden yang menjawab sangat setuju ada 17 persen dan 14 persen responden menjawab kurang setuju.



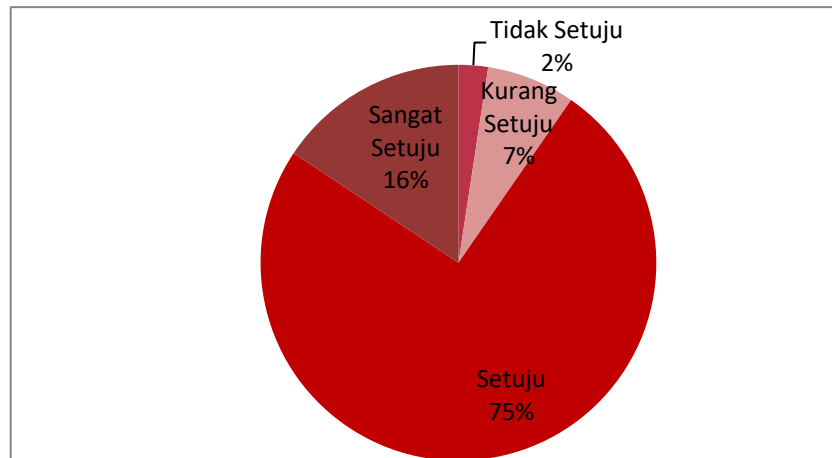
Gambar 4. 27Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) Menyediakan/Memberikan Sarana Akses Internet Pada Proses Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik Kepada Responen



Gambar 4. 28Pada saat melakukan pendaftaran/verifikasi dan memberikan dukungan teknis Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan respon yang cepat

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 70 persen responden yang menjawab setuju terhadap pada saat melakukan pendaftaran/verifikasi dan memberikan dukungan teknis (dukungan online semacam jawaban pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan) Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan respon yang cepat. Sementara ada sebanyak 16

persen responden menjawab sangat setuju. Sisanya ada sebanyak 14 persen responden menjawab kurang setuju.

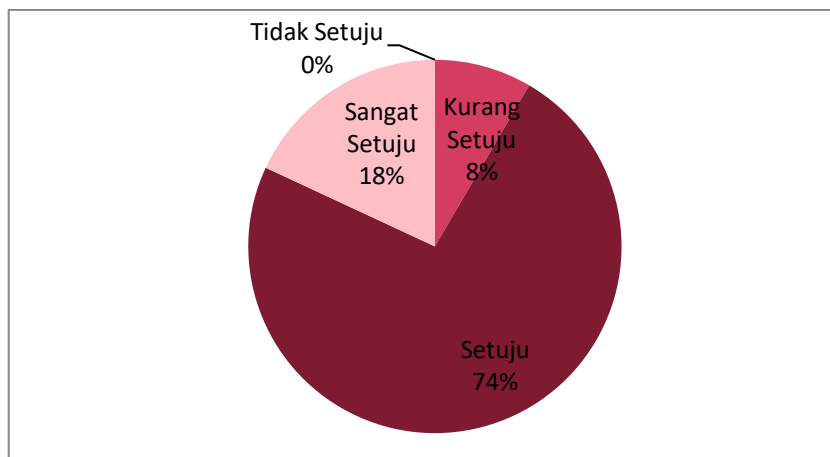


Gambar 4. 29Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) dapat diakses secara terus menerus (1 x 24 jam)

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 75 persen responden menjawab setuju terkait Layanan Pengadaan Barang /Jasa Secara Elektronik (LPSE) dapat diakses secara terus menerus (1 x 24 jam). Sementara sisanya menjawab sangat setuju sebanyak 16 persen, kurang setuju sebanyak 7 persen, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 persen.

4.4.4 Penggunaan Sistem

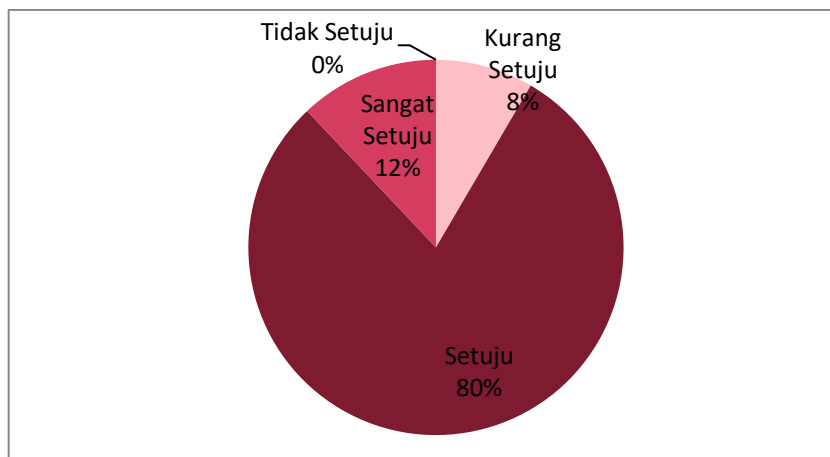
Pengguna sistem merupakan actual kegunaan terhadap Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Adapun karakteristik jawaban responden disajikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 4. 30 Dalam Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pencarian informasi proses pengadaan barang/jasa tersedia dan dapat dilakukan dengan cepat

Berdasarkan hasil jawaban responden menunjukkan bahwa ada sebanyak 74 persen responden yang setuju bahwa dalam Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pencarian informasi proses pengadaan barang/jasa tersedia dan dapat dilakukan dengan cepat. Disamping itu, responden yang menjawab sangat setuju bahwa LPSE pencarian informasi pengadaan barang/jas tersedia dan dapat dilakukan dengan cepat. Namun, ada sebanyak 8 persen responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

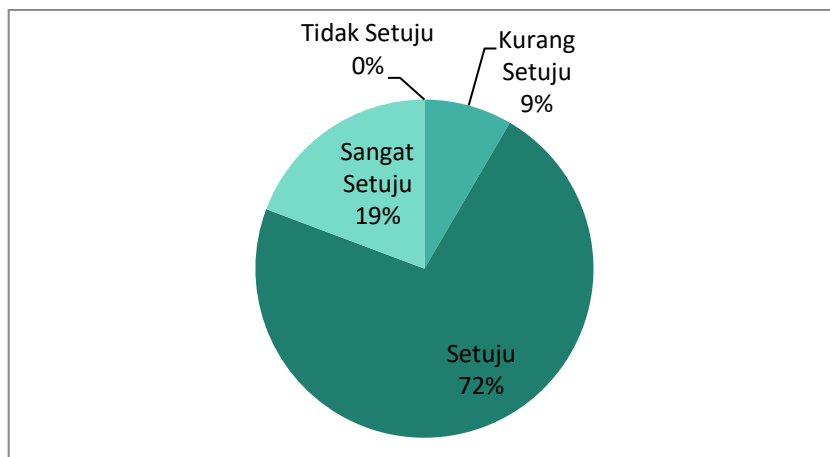
Berikut adalah karakteristik jawaban responden terkait Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pengambilan dan eksekusi transaksi-transaksi (*upload/download*) pengadaan barang/jasa dapat dilakukan dengan cepat.



Gambar 4. 31 Dalam Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pengambilan dan eksekusi transaksi-transaksi (upload/download) pengadaan barang/jasa dapat dilakukan dengan cepat

Hasil analisis berdasarkan jawaban dari responden menunjukkan mayoritas responden menjawab setuju bahwa dalam LPSE pengambilan dan eksekusi transaksi-transaksi pengadaan barang/jasa dapat dilakukan dengan cepat. Disamping itu, ada sebanyak 12 persen responden yang menjawab sangat setuju. Namun ada 8 persen responden yang kurang setuju terhadap Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pengambilan dan eksekusi transaksi – transaksi pengadaan barang/jasa dapat dilakukan dengan cepat.

Berikut adalah karakteristik responden terhadap penggunaan Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) mendukung efisiensi operasional dan proses pengadaan barang dan jasa.



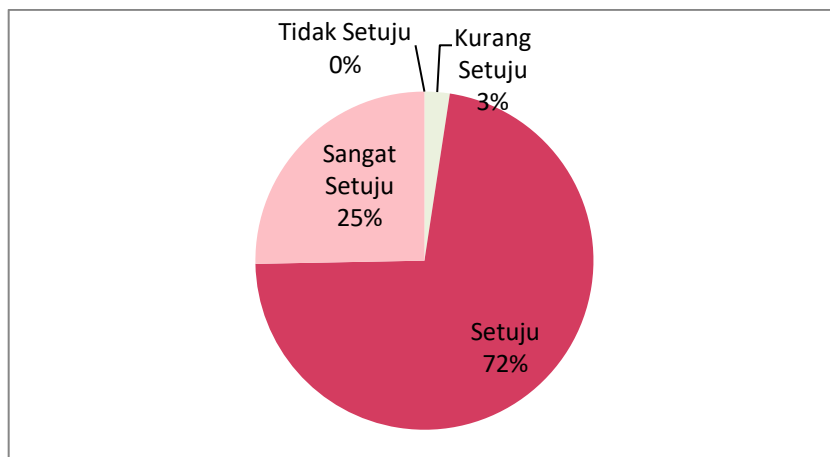
Gambar 4. 32 Penggunaan Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) mendukung efisiensi operasional dan proses pengadaan barang dan jasa

Berdasarkan hasil analisis dari jawaban responden menunjukkan ada sebanyak 72 pesen responden yang setuju bahwa penggunaan Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) mendukung efisiensi operasional dan proses pengadaan barang dan jasa. Ada sebanyak 19 persen responden yang sangat setuju terhadap anggapan tersebut. Namun terhitng ada 9 persen respoden yang kurang setuju jika penggunaan Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) mendukung efisiensi operasional dan proses pengadaan barang dan jasa.

4.4.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sejauh mana opini pengguna dengan aplikasi yang dimiliki, dan diharapkan opini tersebut sesuai dengan yang dimulai dari proses pendaftaran, *tendering*, pelaksanaan, layanan yang diberikan dan masalah pembayaran.

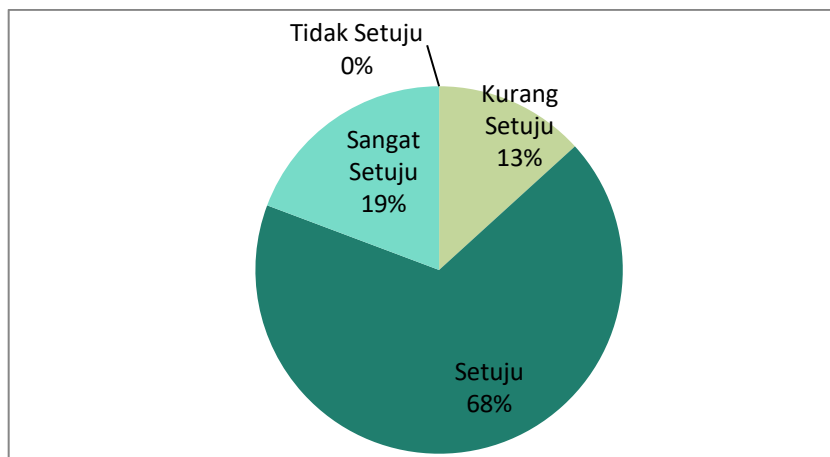
Berikut adalah karakteristik jawaban responden terhadap Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan informasi yang memuaskan responden.



Gambar 4. 33 Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan informasi yang memuaskan responden

Berdasarkan jawaban responden menunjukkan ada sebanyak 72 persen responden setuju bahwa pengadaan barang/jasa memberikan informasi yang memuaskan responden, sebanyak 25 persen responden menjawab sangat setuju. Disamping itu, ada sebanyak 3 persen responden yang menjawab kurang setuju bahwa pengadaan barang/jasa memberikan informasi yang memuaskan responden.

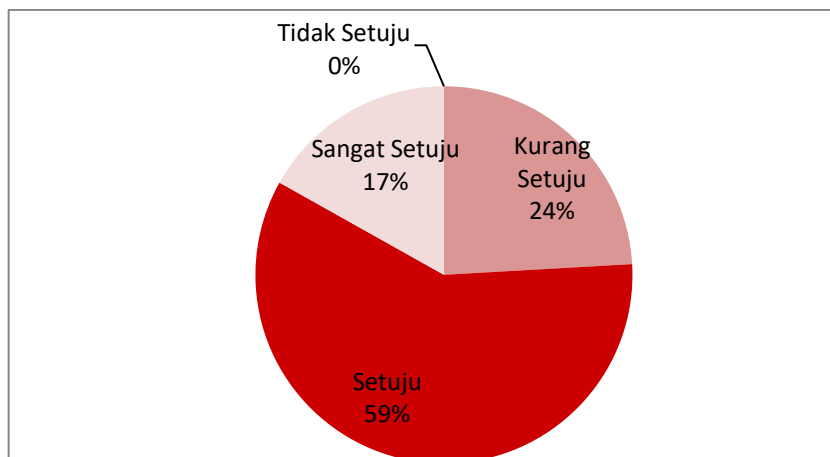
Berikut adalah karakteristik jawaban responden terhadap performa dari sistem LPSE (kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur) dalam Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan kepuasan kepada responden.



Gambar 4. 34 Performa dari sistem LPSE (kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur) dalam Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan kepuasan kepada responden

Berdasarkan jawaban responden menunjukkan ada sebanyak 68 persen responden yang menjawab setuju bahwa performa dari sistem LPSE (kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur) dalam Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan kepuasan kepada responden. Disamping itu, ada sebanyak 19 persen responden yang menjawab sangat setuju dan 13 persen responden menjawab kurang setuju.

Berikut adalah karakteristik jawaban responden terhadap responden puas dengan pelatihan, sarana akses internet, bantuan teknis, layanan pendaftaran dan verifikasi yang diberikan oleh Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE).



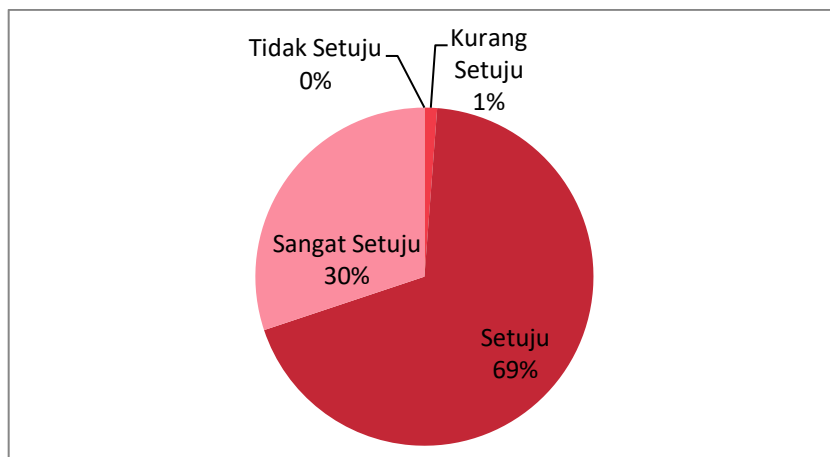
Gambar 4. 35 Responden Puas Dengan Pelatihan, Sarana Akses Internet, Bantuan Teknis, Layanan Pendaftaran Dan Verifikasi Yang Diberikan Oleh Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE)

Berdasarkan jawaban responden menunjukkan ada sebanyak 59 persen responden yang menjawab setuju bahwa responden puas dengan pelatihan, sarana akses internet, bantuan teknis, layanan pendaftaran dan verifikasi yang diberikan oleh Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE). Disamping itu, ada sebanyak 17 persen responden yang menjawab sangat setuju dan sisanya ada sebanyak 24 persen responden menjawab kurang setuju.

4.4.6 Manfaat Bersih

Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan efisiensi waktu dan biaya sehingga proses pengadaan barang/ jasa lebih tepat waktu dan dapat mengurangi biaya pengadaan barang/ jasa.

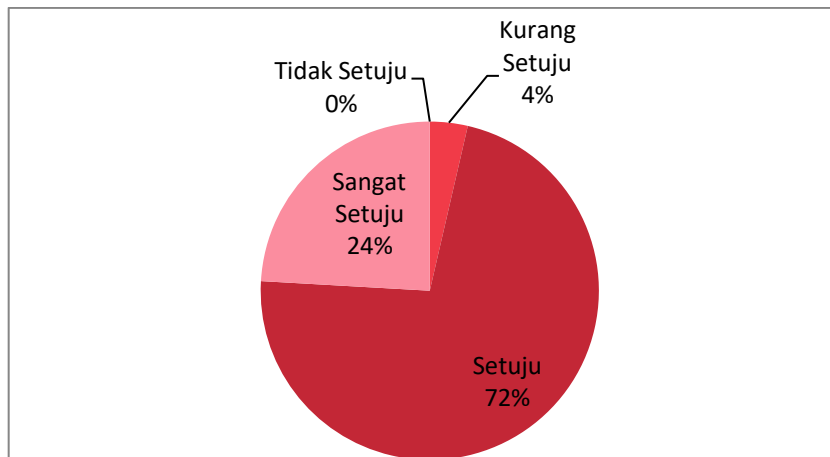
Berikut adalah karakteristik jawaban responden dengan proses Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE), pengadaan barang lebih transparan dan akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan).



Gambar 4. 36 Dengan proses Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE), pengadaan barang lebih transparan dan akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan)

Hasil analisis menunjukkan ada sebanyak 69 persen responden yang menjawab setuju bahwa proses Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE), pengadaan barang lebih transparan dan akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan)/ sementara sisanya ada sebanyak 30 persen responden menjawab sangat setuju dan 1 persen responden menjawab kurang setuju bahwa proses Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE), pengadaan barang lebih transparan dan akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan).

Berikut adalah karakteristik jawaban responden terhadap Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan informasi akurat untuk pengambilan keputusan (bagi sasaran).



Gambar 4. 37 Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan informasi akurat untuk pengambilan keputusan (bagi sasaran)

Hasil analisis menunjukkan ada sebanyak 72 persen responden yang menjawab setuju bahwa Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan informasi akurat untuk pengambilan keputusan (bagi sasaran). Disamping itu, ada sebanyak 24 persen responden yang menjawab sangat setuju dan sisanya 4 persen responden menjawab kurang setuju terhadap Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) memberikan informasi akurat untuk pengambilan keputusan (bagi sasaran).

4.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Persandian yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan persandian yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik dimana yang menjadi responden adalah sekretariat di setiap OPD sebanyak 34 responden. Adapun hasil analisis didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4. 4Nilai IKM Terhadap Layanan Persandian yang Diberikan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

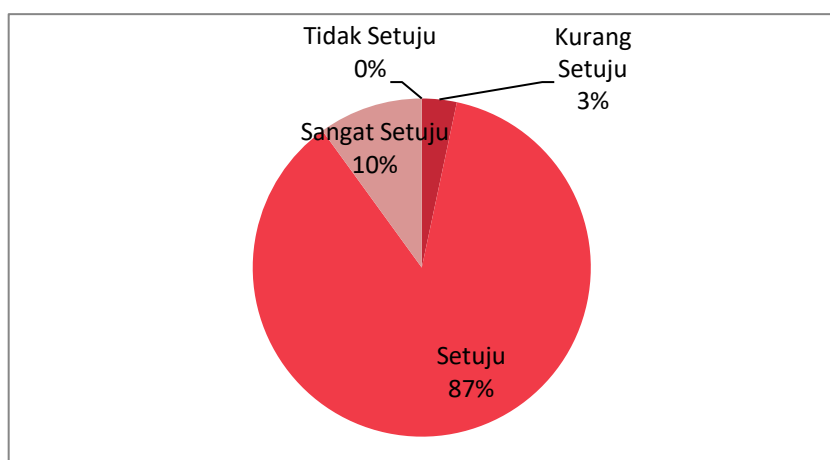
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1	Persyaratan	3,07	Baik
U2	Prosedur	3,09	Baik
U3	Waktu	3,09	Baik
U4	Tarif Dan Biaya	3,35	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,21	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran	3,09	Baik
U9	Sarana Dan Prasarana	3,13	Baik
Bobot Tertimbang		0,11	
Total NRR		3,143	Baik
IKM		78,579	Baik

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan persandian yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sebesar 78,579 . Dimana nilai tersebut masuk dalam interval 76,61 – 88,30 yang masuk dalam kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori “Baik”. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi dari unsur yang mempunyai nilai tertinggi yaitu unsur tarif dan biaya yakni sebesar 3,35 dengan kategori baik. Sementara unsur yang paling rendah adalah unsur persyaratan sebesar 3,07 yang masuk dalam kategori baik.

4.5.1 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Indikator dari unsur persyaratan adalah persyaratan untuk memperoleh layanan berkaitan dengan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mudah

untuk dipenuhi. Berikut adalah karakteristik jawaban responden terhadap unsur persyaratan .

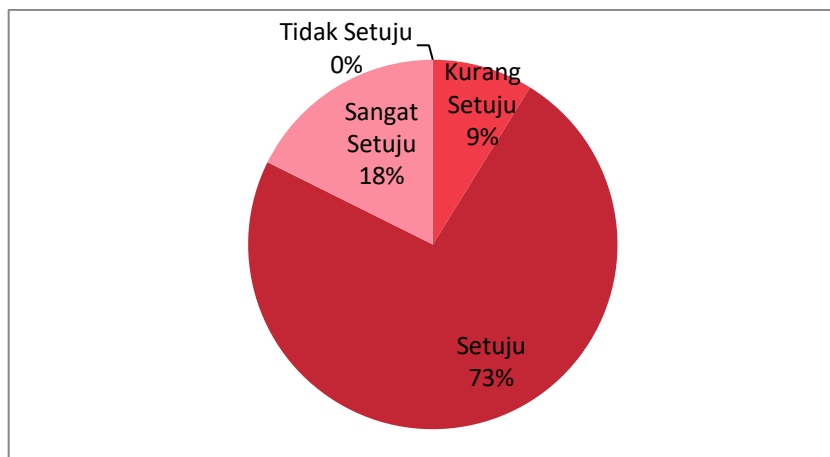


Gambar 4. 38 Pendapat Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan Persandian

Hasil analisis dari jawaban responden menunjukkan ada sebanyak 87 persen responden menjawab setuju terhadap persyaratan untuk memperoleh layanan berkaitan dengan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mudah untuk dipenuhi. Adapun responden yang menjawab sangat setuju ada sebanyak 10 persen. Sementara yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 persen.

4.5.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Adapun indikator dari unsur sistem, mekanisme, dan prosedur adalah prosedur/alur pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah dijalankan yang disajikan pada gambar sebagai berikut.

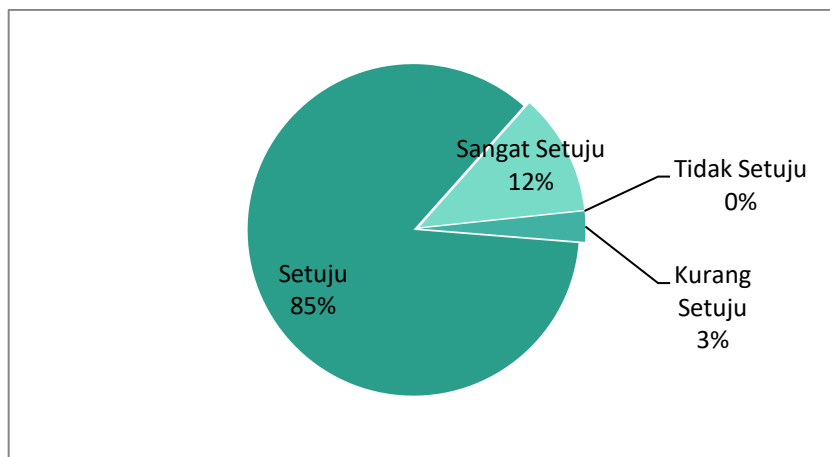


Gambar 4. 39 Pendapat Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Persandian

Hasil analisis dari jawaban responden menunjukkan ada sebanyak 73 persen responden menjawab setuju bahwa prosedur/alur pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah dijalankan. Ada sebanyak 18 persen responden yang menjawab sangat setuju. Sementara sisanya sebanyak 9 persen menjawab kurang setuju bahwa prosedur/alur pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah dijalankan.

4.5.3 Waktu

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Adapun indikator dari unsur waktu adalah pelayanan persandian yang diterima dilaksanakan sesuai dengan standar waktu pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar yang disajikan pada gambar sebagai berikut.

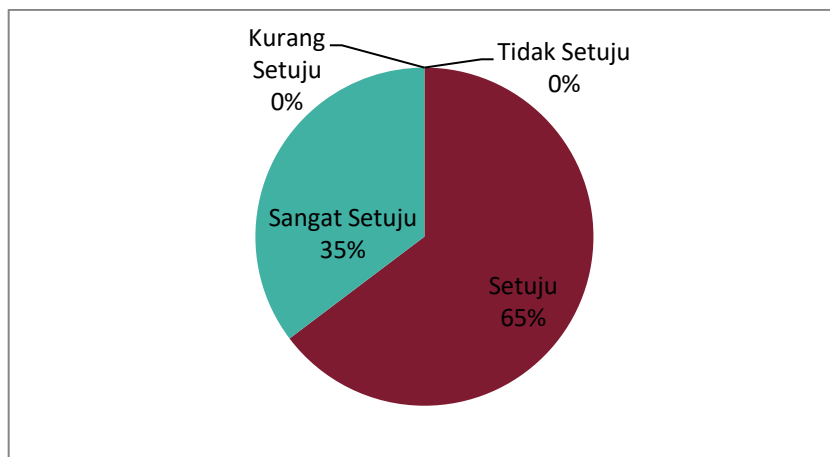


Gambar 4. 40Pendapat Responden Terhadap Waktu Pelayanan Pelayanan Persandian

Hasil analisis dari jawaban responden menunjukkan ada sebanyak 85 persen responden yang menjawab setuju bahwa pelayanan persandian yang diterima dilaksanakan sesuai dengan standar waktu pelayanan persandian. Responden yang menjawab sangat setuju ada sebanyak 12 persen. Sementara sisanya sebanyak 3 persen menjawab tidak setuju.

4.5.4 Tarif dan Biaya

Biaya/Tarif adalah nilai berupa uang yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Indikator unsur tarif dan biaya adalah petugas tidak menerima imbalan uang dalam rangka pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar yang disajikan pada gambar sebagai berikut.

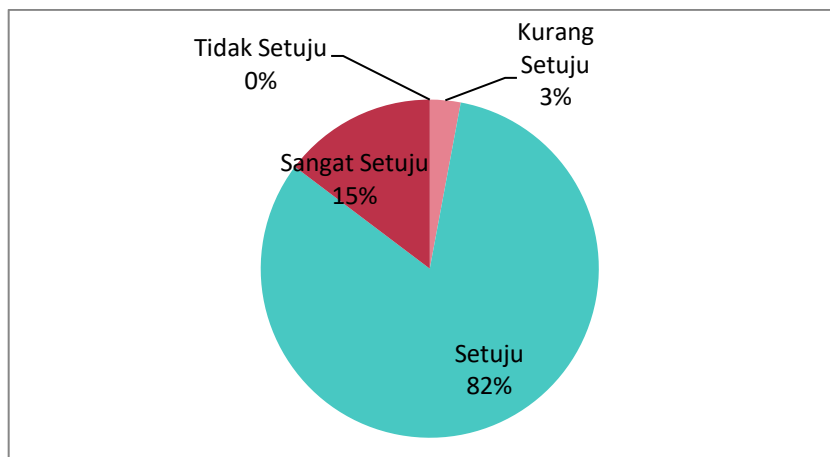


Gambar 4. 41 Pendapat Responden Terhadap Tarif dan Biaya Pelayanan Persandian

Hasil analisis berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada sekretariat di OPD lingkup Pemerintahan Kota Blitar mayoritas menjawab setuju bahwa petugas tidak menerima imbalan uang dalam rangka pelayanan persandian. Sementara yang menjawab sangat setuju ada 35 persen.

4.5.5 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. Indikator dari unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah produk/hasil layanan persandian Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan responden yang disajikan pada gambar sebagai berikut.

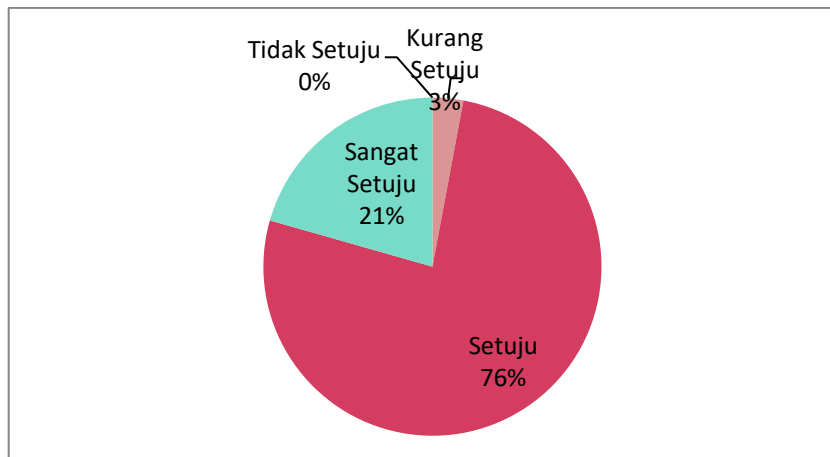


Gambar 4. 42 Pendapat Responden Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Persandian

Hasil analisis dari jawaban responden menunjukkan mayoritas responden menjawab setuju bahwa produk/hasil layanan persandian Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan responden dengan persentase sebesar 82 persen dan yang menjawab sangata setuju ada sebanyak 15 persen. Namun masih ada responden yang menjaawab kkurang setuju yakni sebanyak 3 persen.

4.5.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Indikator dari unsur kompetensi pelaksana adalah petugas pelaksana layanan persandian melaksanakan tugasnya dengan cakap, terampil, dan berintegritas yang disajikan pada gambar sebagai berikut.

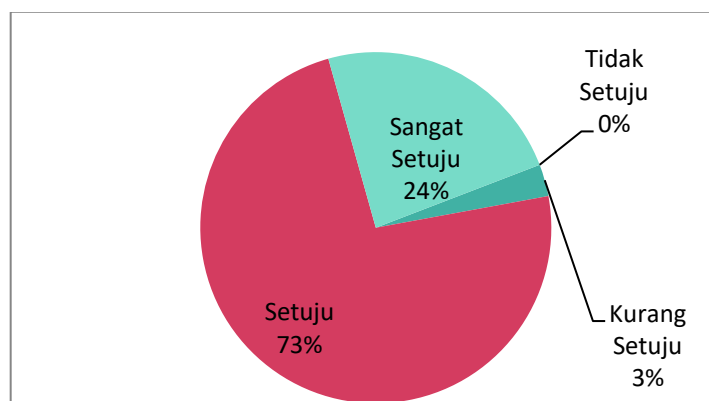


Gambar 4. 43Pendapat Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan Persandian

Hasil analisis dari jawaban responden menunjukkan ada sebanyak 76 persen responden yang menjawab setuju bahwa petugas pelaksana layanan persandian melaksanakan tugasnya dengan cakap, terampil, dan berintegritas. Sementara sisanya ada sebanyak 21 persen responden menjawab sangat setuju dan 3 persen responden menjawab kurang setuju.

4.5.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator dari unsur perilaku pelaksana adalah petugas pelaksana memberikan pelayanan persandian dengan ramah dan sopan yang disajikan dalam gambar sebagai berikut.

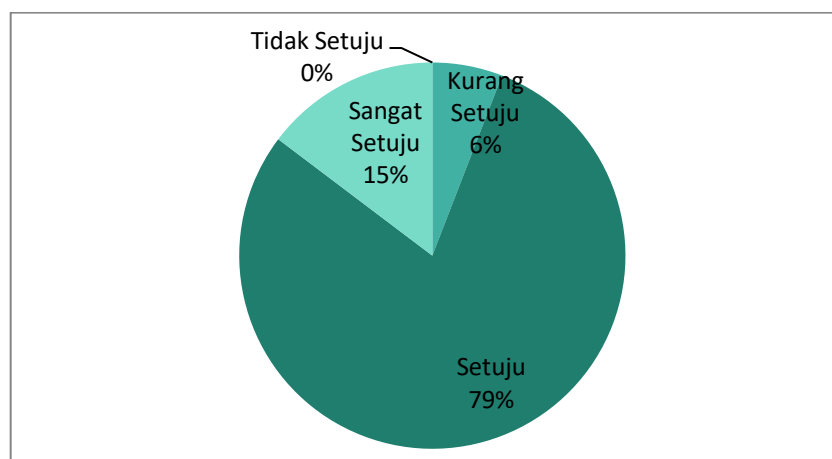


Gambar 4. 44Pendapat Responden Terhadap Perilaku Pelayanan Persandian

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada sebanyak 73 persen responden yang menjawab setuju bahwa petugas pelaksana memberikan pelayanan persandian dengan ramah dan sopan dan yang menjawab sangat setuju ada sebanyak 24 persen. Namun masih ada responden yang menjawab kurang setuju yakni sebanyak 3 persen.

4.5.8 Penanganan Pengaduan Saran

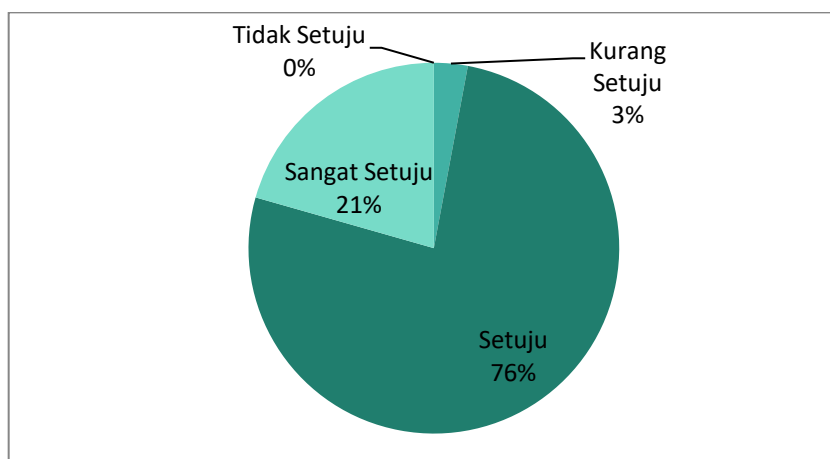
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Indikator dari unsur pengaduan saran terdiri dari dua indikator yakni prosedur penyampaian aduan/keluhan/saran terkait dengan penyelenggaraan pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar jelas dan mudah dilakukan serta petugas melayani pengaduan/keluhan/saran responden tentang pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan tanggap dan ramah yang disajikan pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4. 45 Pendapat Responden Terhadap Penanganan Pengaduan Saran Layanan Persandian

Hasil analisis dari jawaban responden menunjukkan mayoritas responden menjawab setuju bahwa prosedur penyampaian aduan/keluhan/saran terkait

dengan penyelenggaraan pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar jelas dan mudah dilakukan yakni sebanyak 79 persen dan yang menjawab sangat setuju ada sebanyak 15 persen. Namun masih ada responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 6 persen.



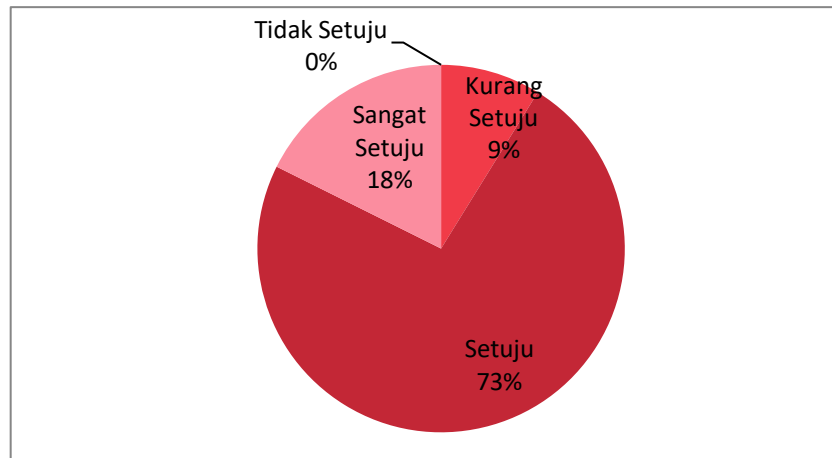
Gambar 4. 46 Pendapat Responden Terhadap Penanganan Pengaduan Saran Layanan Persandian

Hasil analisis menunjukkan ada sebanyak 76 persen responden yang menjawab setuju bahwa petugas melayani pengaduan/keluhan/saran responden tentang pelayanan persandian di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan tanggap dan ramah dan yang menjawab sangat setuju ada sebanyak 21 persen. Namun masih ada responden yang menjawab kurang setuju yakni sebanyak 3 persen.

4.5.9 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). Indikator dari unsur sarana dan

prasarana adalah sarana dan prasarana tersedia lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan persandian yang diberikan, berikut karakteristik dari jawab responden.



Gambar 4. 47 Pendapat Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Layanan Persandian

Hasil analisis menunjukkan mayoritas responden menjawab setuju bahwa sarana dan prasarana tersedia lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan persandian yang diberikan dan ada sebanyak 18 persen menjawab sangat setuju. Namun masih ada responden yang menjawab kurang setuju yakni sebanyak 9 persen.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik yaitu layanan PPID, LPSE, dan Persandian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,293 yang masuk dalam kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori “Baik”. Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing – masing pelayanan diperoleh nilai sebagai berikut.

1. Nilai IKM pada layanan PPID sebesar 80,340 dengan kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori “Baik”. Adapun unsur yang menjadi unggulan layanan PPID adalah tarif dan biaya. Sementara unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah sarana dan prasarana
2. Nilai IKM pada layanan LPSE sebesar 77,456 dengan kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori “Baik”. Adapun unsur yang menjadi unggulan layanan LPSE adalah unsur manfaat bersih. Sementara unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah kualitas prosedur dan kualitas layanan yang masuk kategori kurang baik.
3. Nilai IKM pada layanan persandian sebesar 78,579 kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori “Baik”. Unsur yang menjadi keunggulan layanan persandian adalah tarif dan biaya. Sementara unsur yang masih perlu dilakukan ditingkatkan adalah persyaratan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar, berikut adalah rekomendasi dari responden sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

1. Mengingat tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan OPD di lingkup Pemerintah Kota Blitar serta mengetahui kineja Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik secara berkala maka perlu adanya survei setiap tahun sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Perlu adanya penambahan petugas yang melayani layanan PPID agar keluhan yang disampaikan oleh responden bisa segera tanggap oleh petugas.
3. Mengingat masih kurang baik terkait kualitas prosedur pada layanan LPSE sehingga perlu adanya perbaikan sistem agar tidak mudah terjadi *error*. Sedangkan terkait kualitas layanan yang masih kurang baik sebaiknya ada respon yang cepat dari petugas dari layanan LPSE ketika terjadi *error* sehingga tidak menunda pekerjaan.
4. Secara keseluruhan nilai rata-rata unsur pada pelayanan persandian sudah baik. Namun untuk unsur persyaratan mempunyai nilai rata-rata terendah. Sehingga perlu ditingkatkan terkait pemberian informasi kepada OPD untuk keamanan perangkat elektronik kantor. Selain itu, perlu adanya



pemanfaatan teknologi informasi dalam mendistribusikan penyerahan surat
dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik.



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jl. Dr. Moh. Hatta No.05, Sentul, Kec. Kepanjenkidul,
Kota Blitar, Jawa Timur 66113