



**LAPORAN  
AKHIR**

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

## **DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BLITAR**

# **2021**





## DAFTAR ISI

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                                                                  | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                                                                     | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                                                   | <b>iv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                                                   | <b>v</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                                                              | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang .....                                                                                                   | 2         |
| 1.2. Dasar Hukum .....                                                                                                      | 3         |
| 1.3. Maksud dan Tujuan .....                                                                                                | 4         |
| 1.4. Sasaran.....                                                                                                           | 5         |
| 1.5. Ruang Lingkup .....                                                                                                    | 5         |
| 1.6. Keluaran yang Diharapkan.....                                                                                          | 6         |
| 1.7. Sistematika Penulisan.....                                                                                             | 6         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                                                                         | <b>8</b>  |
| 2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....                                                                                         | 9         |
| 2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....                                                                                         | 10        |
| 2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....                                                                                         | 11        |
| 2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar .....                                   | 13        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR.....</b>                                                                               | <b>16</b> |
| 3.1 Kondisi Geografis.....                                                                                                  | 17        |
| 3.2 Luas Wilayah.....                                                                                                       | 18        |
| 3.3 Penduduk.....                                                                                                           | 19        |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                       | <b>21</b> |
| 4.1. Sumber Data .....                                                                                                      | 22        |
| 4.2. Jenis Penelitian.....                                                                                                  | 22        |
| 4.3. Langkah-Langkah Penelitian.....                                                                                        | 23        |
| 4.4. Metode Analisis.....                                                                                                   | 27        |
| <b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                  | <b>28</b> |
| 5.1 Karakteristik Responden .....                                                                                           | 29        |
| 5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar..... | 31        |
| 5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan LPSE pada Tahun 2020 dan 2021 .....                            | 38        |



|                                                |                                                                                                                                                                |           |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.4                                            | Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar ....                       | 39        |
| 5.5                                            | Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sertifikat Elektronik pada Tahun 2020 dan 2021 .....                                                  | 46        |
| 5.6                                            | Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar .....                                  | 47        |
| 5.7                                            | Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID pada Tahun 2020 dan 2021 .....                                                                   | 54        |
| 5.8                                            | Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar Secara Global .....                              | 55        |
| 5.9                                            | Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global pada Tahun 2020 dan 2021 ..... | 56        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b> |                                                                                                                                                                | <b>58</b> |
| 6.1                                            | Kesimpulan .....                                                                                                                                               | 59        |
| 6.2                                            | Rekomendasi.....                                                                                                                                               | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                     |                                                                                                                                                                | <b>63</b> |
| <b>DOKUMENTASI .....</b>                       |                                                                                                                                                                | <b>64</b> |





## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 2.1</b> Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....                | 13 |
| <b>Tabel 3.1</b> Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah .....                                                                     | 18 |
| <b>Tabel 4.1</b> Kriteria/Kategori Penilaian sesuai PERMANPANRB No. 14 Tahun 2017 .....                                                  | 27 |
| <b>Tabel 5.1</b> Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE tahun 2021 .....                                                 | 31 |
| <b>Tabel 5.2</b> Nilai IKM terhadap layanan LPSE pada Tahun 2020 .....                                                                   | 38 |
| <b>Tabel 5.3</b> Nilai IKM terhadap layanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar .....    | 39 |
| <b>Tabel 5.4</b> Perbandingan IKM Layanan Sertifikat Elektronik pada Tahun 2020 dan 2021 .....                                           | 47 |
| <b>Tabel 5.5</b> Nilai IKM terhadap layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar .....                     | 47 |
| <b>Tabel 5.6</b> Nilai IKM Layanan PPID tahun 2020 dan 2021 .....                                                                        | 54 |
| <b>Tabel 5.7</b> Nilai IKM terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global .....                 | 56 |
| <b>Tabel 5.8</b> Nilai IKM Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar Secara Global pada tahun 2020 dan 2021 ..... | 57 |



## DAFTAR GAMBAR

**No table of figures entries found.**

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 3.1</b> Peta Kota Blitar .....                                                                                                | 17 |
| <b>Gambar 3.2</b> Proporsi Jenis Kelamin.....                                                                                           | 19 |
| <b>Gambar 5.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                               | 29 |
| <b>Gambar 5.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....                                                          | 29 |
| <b>Gambar 5.3</b> Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....                                                                        | 30 |
| <b>Gambar 5.4</b> Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....                                                                   | 31 |
| <b>Gambar 5.5</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan<br>(U1) pada layanan LPSE .....                               | 33 |
| <b>Gambar 5.6</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur sistem, mekanisme dan<br>prosedur (U2) pada layanan LPSE .....                      | 33 |
| <b>Gambar 5.7</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan (U3)<br>pada layanan LPSE .....                                     | 34 |
| <b>Gambar 5.8</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/tarif (U4) pada<br>layanan LPSE.....                                          | 35 |
| <b>Gambar 5.9</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis<br>Pelayanan (U5) pada layanan LPSE .....                  | 35 |
| <b>Gambar 5.10</b> Persepsi Responden terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana<br>(U6) pada layanan LPSE .....                               | 36 |
| <b>Gambar 5.11</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7)<br>pada layanan LPSE .....                                 | 37 |
| <b>Gambar 5.12</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan pengaduan,<br>saran dan masukan (U8) pada layanan LPSE.....             | 37 |
| <b>Gambar 5.13</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana<br>(U9) pada layanan LPSE .....                               | 38 |
| <b>Gambar 5.14</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan<br>(U1) pada layanan Sertifikat Elektronik.....              | 41 |
| <b>Gambar 5.15</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan<br>Prosedur (U2) pada layanan Sertifikat Elektronik.....     | 41 |
| <b>Gambar 5.16</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Layanan (U3)<br>pada layanan Sertifikat Elektronik.....                      | 42 |
| <b>Gambar 5.17</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Layanan<br>(U4) pada layanan Sertifikat Elektronik.....                | 43 |
| <b>Gambar 5.18</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis<br>Pelayanan (U5) pada layanan Sertifikat Elektronik..... | 43 |
| <b>Gambar 5.19</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana<br>(U6) pada layanan Sertifikat Elektronik.....               | 44 |
| <b>Gambar 5.20</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7)<br>pada layanan Sertifikat Elektronik.....                 | 45 |



|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 5.21</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) pada layanan Sertifikat Elektronik ..... | 45 |
| <b>Gambar 5.22</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) pada layanan Sertifikat Elektronik ..... | 46 |
| <b>Gambar 5.23</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) pada layanan PPID.....                           | 49 |
| <b>Gambar 5.24</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) pada layanan PPID.....                  | 49 |
| <b>Gambar 5.25</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Layanan (U3) pada layanan PPID.....                                   | 50 |
| <b>Gambar 5.26</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Layanan (U4) pada layanan PPID.....                             | 50 |
| <b>Gambar 5.27</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) pada layanan PPID .....             | 51 |
| <b>Gambar 5.28</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) pada layanan PPID.....                            | 52 |
| <b>Gambar 5.29</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7) pada layanan PPID.....                              | 52 |
| <b>Gambar 5.30</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) pada layanan PPID .....                  | 53 |
| <b>Gambar 5.31</b> Persepsi Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) pada layanan PPID .....                  | 54 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan. Hal ini dilakukan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di pemerintahan daerah masing-masing.

Upaya meningkatkan pelayanan publik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Evaluasi ini dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survey ini memiliki tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam melakukan pelayanan publik. Selain itu juga memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik (BSSN, 2020).

Sebagai penyelenggara pelayanan publik maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar





dalam perbaikan pelayanan publik yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada penerima atau pengguna layanan dengan melakukan pengukuran kepuasan penerima dan pengguna layanan melalui kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **1.2. Dasar Hukum**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2021 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. Undang – Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang



Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

8. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2013 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Blitar;
9. 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**

Maksud dari kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2021 adalah untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkup Pemerintah Kota Blitar terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Tujuan dilakukan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2021 adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkup Pemerintah Kota Blitar sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
2. 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**

Adapun sasaran dalam kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2021 yaitu tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dengan mendapat data pendapat dan penilaian masyarakat, rekanan dan Organisasi Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Kota Blitar tentang pelayanan publik yang telah diberikan.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2021 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;
3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PPID Utama, Sertifikat Elektronik dan LPSE yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar



4. Menganalisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PPID Utama, Sertifikat Elektronik dan LPSE yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar;

#### **1.6. Keluaran yang Diharapkan**

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2021 adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

#### **1.7. Sistematika Penulisan**

Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2021 disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan**, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

**Bab II Tinjauan Pustaka**, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, analisis gap/kesenjangan serta tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

**Bab III Gambaran Umum Kota Blitar**, meliputi kondisi geografis, luas wilayah dan penduduk Kota Blitar.





**Bab IV Metodologi Penelitian**, meliputi sumber data, jenis penelitian, langkah-langkah penelitian dan metode analisis.

**Bab V Analisis dan Pembahasan**, meliputi karakteristik responden, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, serta perbandingan nilai IKM pada tahun 2020 dan tahun 2021.

**Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi**, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



# **BAB II**

## **TINJAUAN PUSTAKA**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).



## 2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan 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, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap





penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: 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.

### **2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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 pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



Pengukuran Skala *Likert*, setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. 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:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N \quad (1)$$

N = Bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

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:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan



- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

| Nilai 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              | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30           | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 – 4,00  | 88,31 – 100,00          | A              | Sangat Baik            |

## 2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

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 p emerintah 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);





# **BAB III**

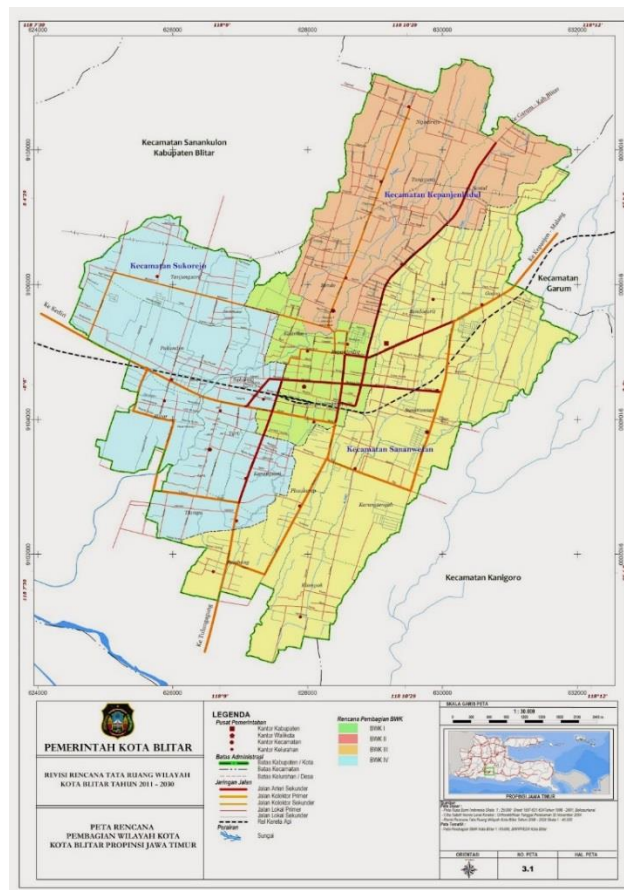
## **GAMBARAN UMUM**

### **KOTA BLITAR**

## BAB III

### GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR

#### 3.1 Kondisi Geografis



**Gambar 3.1** Peta Kota Blitar

Sumber: <https://kimkentongan.blogspot.com/2015/04/peta-kota-blitar-resolusi-besar.html>

Kota Blitar yang juga dikenal dengan sebutan Kota Patria, Kota Lahar dan Kota Proklamator secara legal-formal didirikan pada tanggal 1 April 1906. Dalam perkembangannya kemudian momentum tersebut ditetapkan sebagai Hari Jadi Kota Blitar. Wilayah Kota Blitar berada diujung selatan Jawa Timur dimana Kota Blitar berada pada ketinggian 156 m dari permukaan air laut, pada koordinat 112° 14' - 112° 28' Bujur Timur dan 8° 2' - 8° 10' Lintang



Selatan, memiliki suhu udara cukup sejuk rata-rata 24° C - 34° C karena Kota Blitar berada di kaki Gunung Kelud dan jarak 160 km arah tenggara dari Ibu Kota Provinsi Jawa Timur.

Kota Blitar merupakan kota terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto, semua wilayah dikelilingi Kabupaten Blitar dengan batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglebok
- Sebelah Timur: Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum
- Sebelah Selatan: Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Kanigoro
- Sebelah Barat: Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglebok.

Secara administratif Kota Blitar termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Kota Blitar terdiri dari 3 wilayah kecamatan dan 21 kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 32,5 km<sup>2</sup>. Pemerintahan Kota Blitar dipimpin oleh walikota dengan pusat pemerintahan Kota Blitar berada di Kecamatan Kepanjenkidul (BPS, 2021).

### 3.2 Luas Wilayah

Kota Blitar memiliki luas wilayah sebesar 32,57 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 3 kecamatan dan 21 kelurahan.

**Tabel 3.1** Kecamatan, Ibukota Kecamatan, dan Luas Daerah

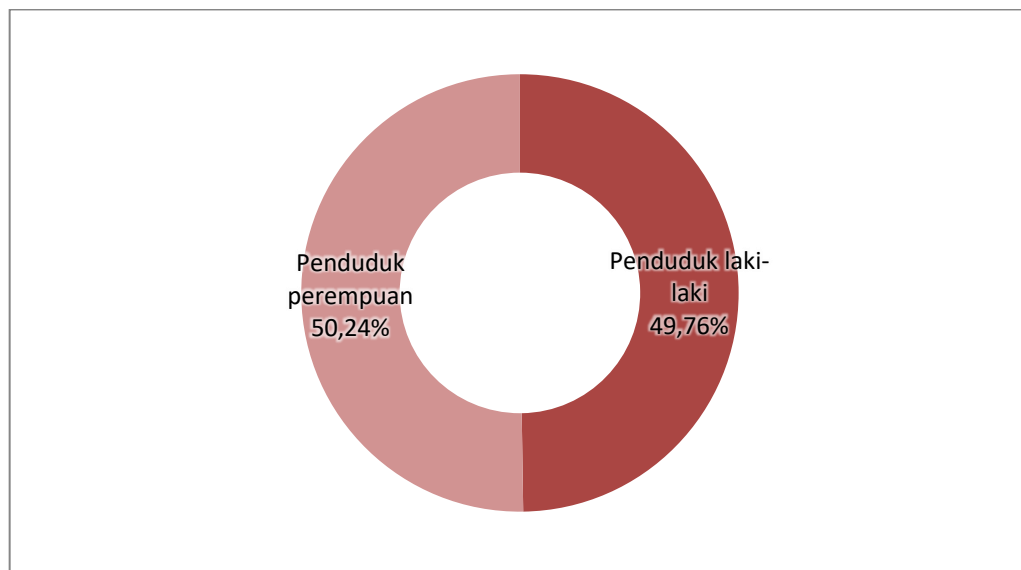
| Kecamatan          | Ibukota Kecamatan              | Luas (km <sup>2</sup> ) |
|--------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Sukorejo           | Kelurahan Sukorejo             | 9,92                    |
| Kepanjenkidul      | Kelurahan Bendo                | 10,50                   |
| Sananwetan         | Kelurahan Sananwetan           | 12,15                   |
| <b>Kota Blitar</b> | <b>Kecamatan Kepanjenkidul</b> | <b>32,57</b>            |

Sumber: BPS Kota Blitar

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kota Blitar dengan luas wilayah sebesar 12,15 km<sup>2</sup>, kemudian Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah sebesar 10,50 km<sup>2</sup>, dan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah sebesar 9,92 km<sup>2</sup> (BPS, 2021).

### 3.3 Penduduk

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun obyek dalam pembangunan. Penduduk di Kota Blitar pada tahun 2020 mencapai 149.149 jiwa.



**Gambar 3.2** Proporsi Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa penduduk Kota Blitar terdiri dari 49,76 persen atau 74.217 jiwa penduduk laki-laki dan 50,24 persen atau 74.932 jiwa penduduk perempuan dengan rasio jenis kelamin sebesar 99,05 artinya terdapat 99 laki-laki per 100 perempuan di Kota Blitar.



Luas wilayah Kota Blitar sekitar 32,5 km<sup>2</sup>, setiap km<sup>2</sup> ditempati penduduk sebanyak 4.578 orang (BPS, 2021)





# **BAB IV**

## **METODE PENELITIAN**



## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1. Sumber Data**

##### **a) Data Primer**

Data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik di Kota Blitar adalah data primer, yaitu data yang diperoleh diperoleh dengan wawancara langsung ke masyarakat, rekanan, dan OPD dengan bantuan kuesioner.

##### **b) Data Sekunder**

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

#### **4.2. Jenis Penelitian**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dari kegiatan ini melalui survei kepada masyarakat, rekanan, dan OPD di lingkup Kota Blitar, proses *crosschecking* data, melakukan pengolahan data, dan analisa data dari data yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar.



#### **4.3. Langkah-Langkah Penelitian**

Langkah penelitian dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar adalah sebagai berikut.

##### **1. Tahap Persiapan**

###### **a) Menyusun instrument Survei ;**

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

###### **a. Persyaratan**

Pendapat responden mengenai kemudahan dalam mendapatkan informasi dan memenuhi persyaratan pelayanan.

###### **b. Sistem Mekanisme dan Prosedur**

Pendapat responden mengenai kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan kearsipan.

###### **c. Waktu penyelesaian**

Pendapat responden mengenai ketepatan dan kecepatan proses pelayanan.

###### **d. Biaya/tarif**

Pendapat responden mengenai biaya atau tarif pelayanan yang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya.

###### **e. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Pendapat responden mengenai kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan peraturan yang ada.



f. Kompetensi pelaksana

Pendapat responden mengenai kemampuan (kesigapan dan *skill*) petugas dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku pelaksana

Pendapat responden mengenai perilaku (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pendapat responden mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna/penerima layanan.

i. Sarana dan Prasarana

Pendapat responden mengenai kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan.

Ditambah dengan beberapa pertanyaan yang tidak terstruktur/bersifat terbuka, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

b) Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel ;

Jumlah sampel dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar dihitung dengan menggunakan rumus slovin, sehingga jumlah sampel berdasarkan pelayanan adalah sebagai berikut.

i. Masyarakat dan OPD (bagian Penyusunan Program) Pengguna layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)

Perhitungan sampling masyarakat untuk menentukan jumlah responden didasarkan pada jumlah penduduk usia produktif di Kota



Blitar. Data kependudukan yang digunakan berdasarkan data dari BPS pada tahun 2020 , dengan metode perhitungan Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{104136}{1 + 104136(0,10)^2} = 99,9 = 100 \text{ responden}$$

- ii. Pengguna LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) : PPK (Pejabat Pembuat Komitmen), pejabat pengadaan dan rekanan yang berjumlah **81 responden**.
- iii. Penggunaan layanan sertifikat elektronik : sekretariat dari masing-masing OPD yang berjumlah **34 responden**.

## 2. Tahap Pelaksanaan Survei

Pada tahap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar yang dilaksanakan pada tanggal 1-15 November 2020.

## 3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

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

### a) Proses *Cleaning*

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) Proses *Coding*

Coding adalah kegiatan pemberian kode atau skor tertentu terhadap semua pilihan jawaban yang ada pada setiap pertanyaan dalam kuesioner





## c) Pengolahan Data

Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat, Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Microsoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

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:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

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

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

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 :

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

(Sumber Rumus : PERMENPANRB No 14 Tahun 2017)



#### 4. Menyajikan dan melaporkan hasil

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

#### 5. Menarik Kesimpulan dan Menyusun Rekomendasi

Memberikan kesimpulan dari hasil analisis yang telah diperoleh dan kemudian memberikan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Blitar.

##### 4.4. Metode Analisis

Taknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Blitar adalah Statistik Deskriptif.

Selain itu, melakukan perhitungan nilai SKM setiap pertanyaan dalam skala *likert* dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Survei Kepuasan Masyarakat layanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel berikut:

**Tabel 4.1** Kriteria/Kategori Penilaian sesuai PERMANPANRB No. 14 Tahun 2017

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | 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              | 3,0644 – 3,532      | 76,61 – 88,30                 | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 – 4,00       | 88,31 – 100,00                | A              | Sangat Baik            |

(Sumber : PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017)



# **BAB V**

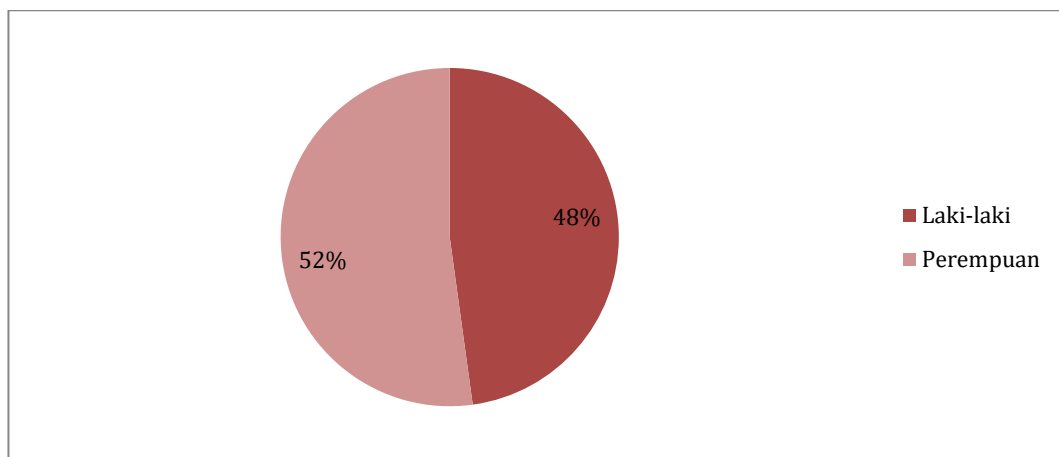
## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

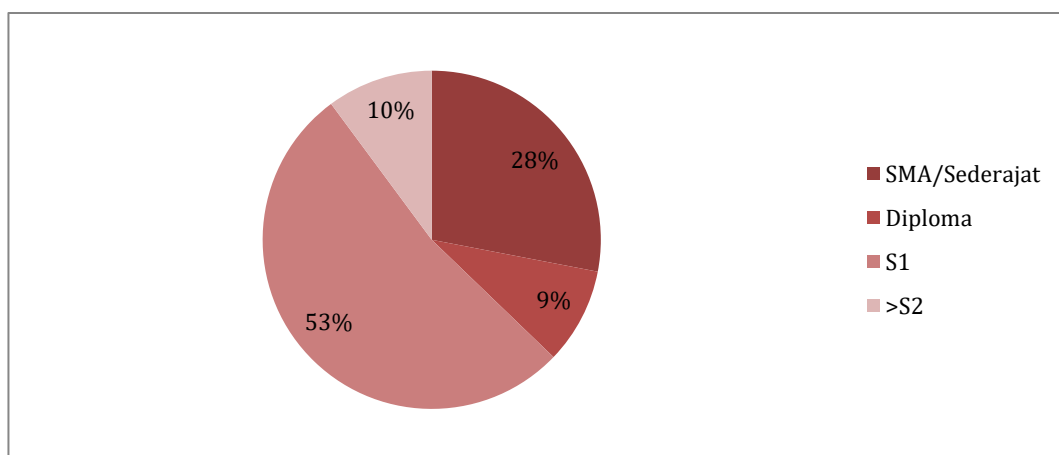
#### 5.1 Karakteristik Responden

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar menggunakan sampel sebanyak 215 responden. Berikut merupakan karakteristik responden pada kegiatan ini.



**Gambar 5.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

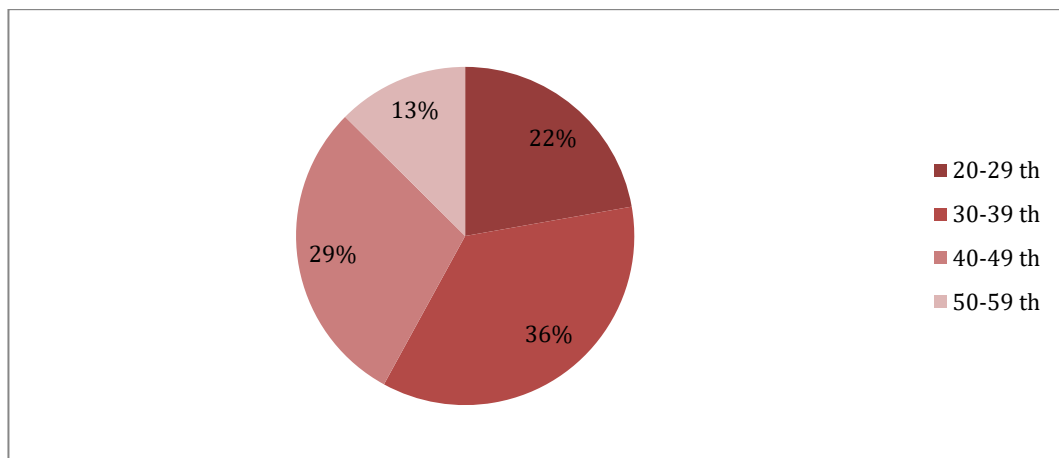
Menurut jenis kelamin, sebanyak 52 persen responden merupakan perempuan dan 48 persen responden lainnya merupakan laki-laki.



**Gambar 5.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



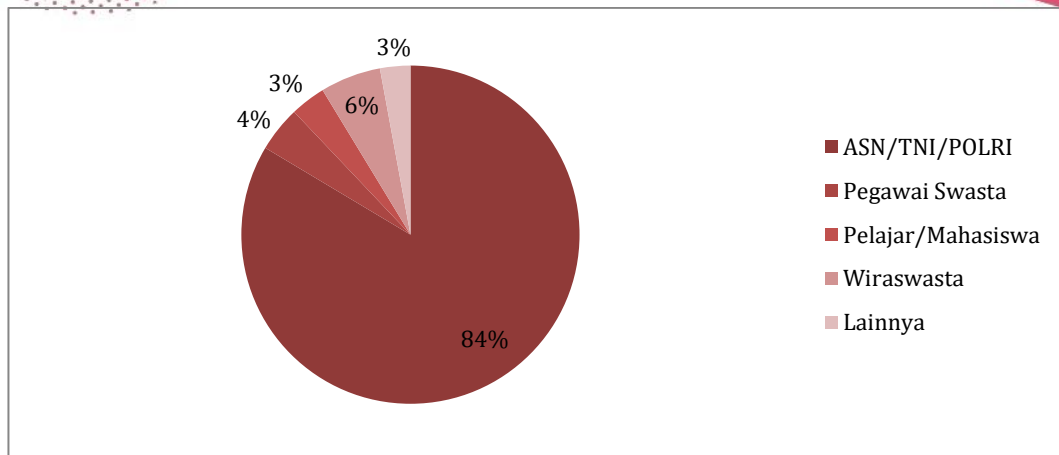
Gambar 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2021 memiliki latar belakang pendidikan S1 yakni sebanyak 53 persen. Sedangkan sebagian kecil dari responden memiliki latar belakang pendidikan Diploma dan >S2 dengan jumlah masing-masing sebanyak 9 persen dan 10 persen.



**Gambar 5.3** Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Sebagian besar responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2021 adalah penduduk berusia 20 hingga 29 tahun yakni sebanyak 22 persen, kemudian kelompok usia 30 hingga 39 tahun dan kelompok usia 40 hingga 49 tahun masing masing memiliki jumlah 36 persen dan 29 persen. Selanjutnya kelompok usia 50 hingga 59 tahun sebanyak 13 persen.





**Gambar 5.4** Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 5.4 mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai ASN/TNI/POLRI yaitu sebesar 84 persen. Kemudian, sebanyak 6 persen responden bekerja sebagai wiraswasta, sebagian kecil responden memiliki pekerjaan Pegawai swasta, Pelajar/Mahasiswa masing masing sebesar 4 persen dan 3 persen.

## 5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 81 responden.

**Tabel 5.1** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE tahun 2021

| NO. | UNSUR                              | NILAI RATA-RATA | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|-----|------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------|
| U1  | Persyaratan                        | 3,29            | B              | Baik                   |
| U2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur     | 3,23            | B              | Baik                   |
| U3  | Waktu                              | 3,23            | B              | Baik                   |
| U4  | Tarif/Biaya                        | 3,45            | B              | Baik                   |
| U5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,29            | B              | Baik                   |
| U6  | Kompetensi Pelaksana               | 3,26            | B              | Baik                   |
| U7  | Perilaku Pelaksana                 | 3,38            | B              | Baik                   |

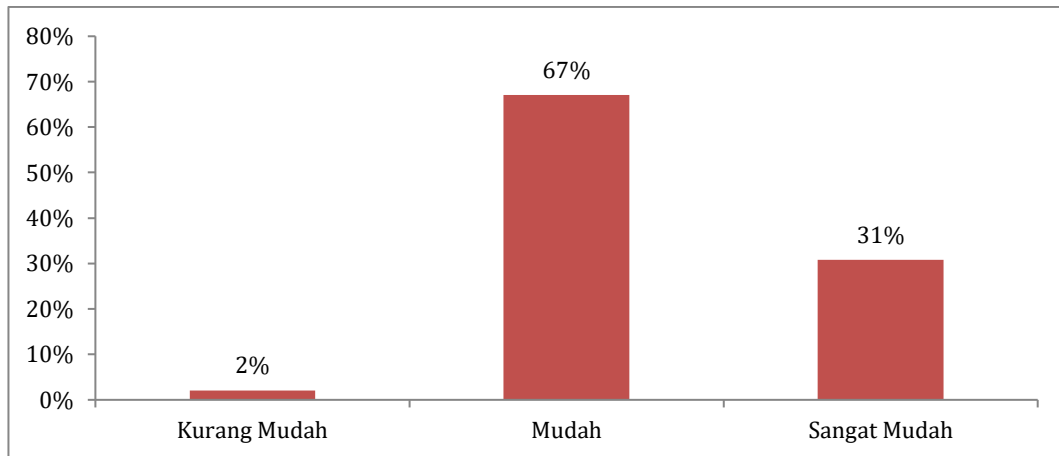


| NO.                               | UNSUR                                  | NILAI<br>RATA-<br>RATA | MUTU<br>PELAYANA<br>N | KINERJA<br>UNIT<br>PELAYANA<br>N |
|-----------------------------------|----------------------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| <b>U8</b>                         | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 3,12                   | B                     | Baik                             |
| <b>U9</b>                         | Sarana dan Prasarana                   | 3,24                   | B                     | Baik                             |
| <b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b> |                                        | <b>3,28</b>            | <b>B</b>              | <b>Baik</b>                      |
| <b>Nilai IKM</b>                  |                                        | <b>81,93</b>           | <b>B</b>              | <b>Baik</b>                      |

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2021 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,93 dengan kategori mutu pelayanan B yaitu Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya yaitu sebesar 3,45 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal ini berarti tarif/biaya yang diterapkan pada layanan LPSE memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya. Sementara itu, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) dengan nilai 3,12. Alasan unsur tersebut mendapatkan nilai terendah karena beberapa reponden berpersepsi bahwa penanganan aduan (dari pengguna layanan) masih lambat.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2021 :

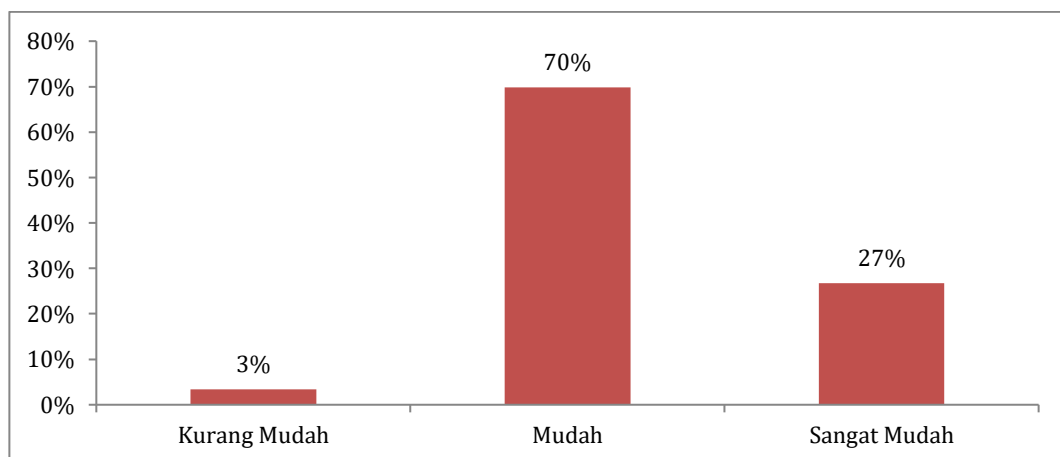
### 1) Persyaratan Pelayanan



**Gambar 5.5** Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) pada layanan LPSE

Gambar 5.5 menunjukkan bahwa sebesar 67 persen responden menjawab mudah dalam memenuhi persyaratan pelayanan, bahkan 31 persen responden lainnya menjawab sangat mudah. Akan tetapi masih terdapat responden yang menjawab kurang mudah dalam memenuhi persyaratan pelayanan yakni sebesar 2 persen.

### 2) Sistem mekanisme dan prosedur



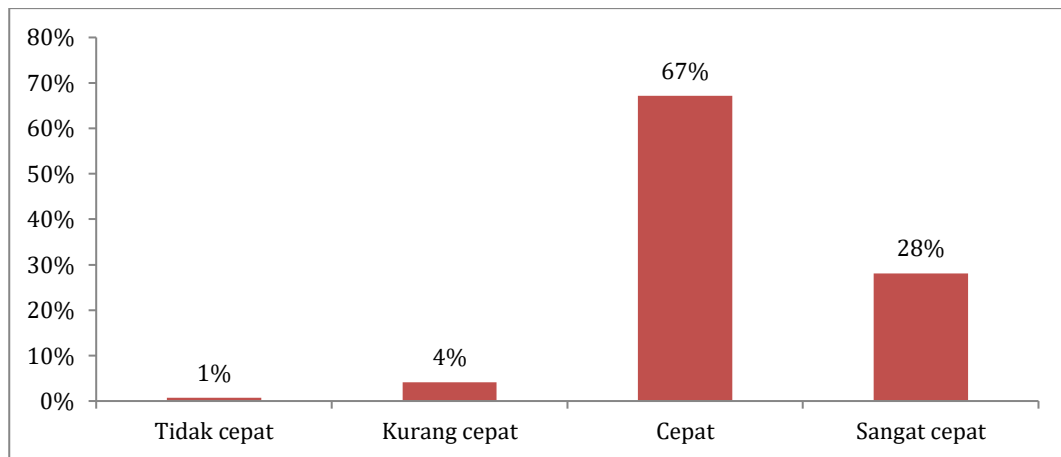
**Gambar 5.6** Persepsi Responden Terhadap Unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2) pada layanan LPSE

Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur pada layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar, 70 persen responden menjawab mudah dan 27 persen responden lainnya menjawab sangat mudah



terkait prosedur layanan LPSE pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar. Akan tetapi masih terdapat 3 persen responden yang menjawab kurang mudah terkait sistem, mekanisme dan prosedur layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

### 3) Waktu pelayanan

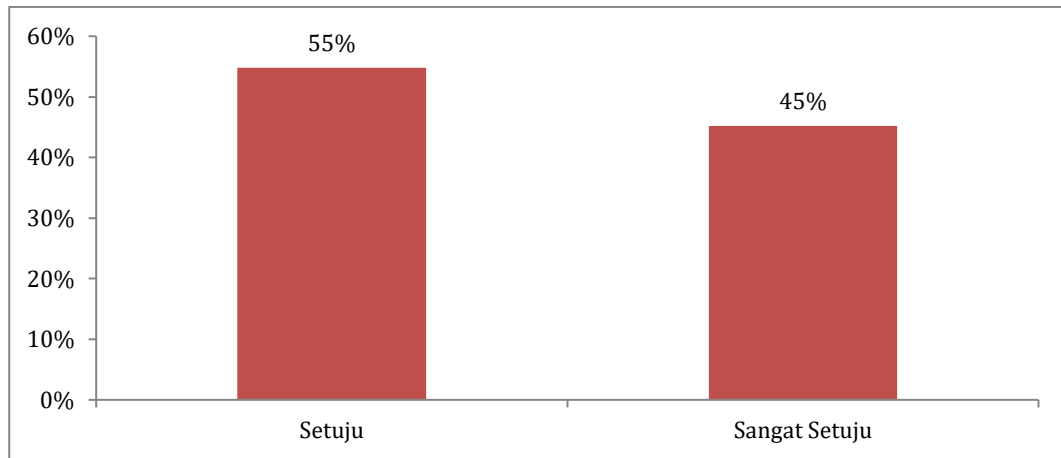


**Gambar 5.7** Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan (U3) pada layanan LPSE

Berdasarkan Gambar 5.7 diketahui bahwa sebesar 67 persen responden menjawab cepat bahkan 27 persen menjawab sangat cepat. Sedangkan 4 persen responden memberi jawaban kurang cepat dan masih terdapat 1 persen responden yang menjawab tidak cepat. Ini berarti petugas layanan LPSE tergolong cepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.



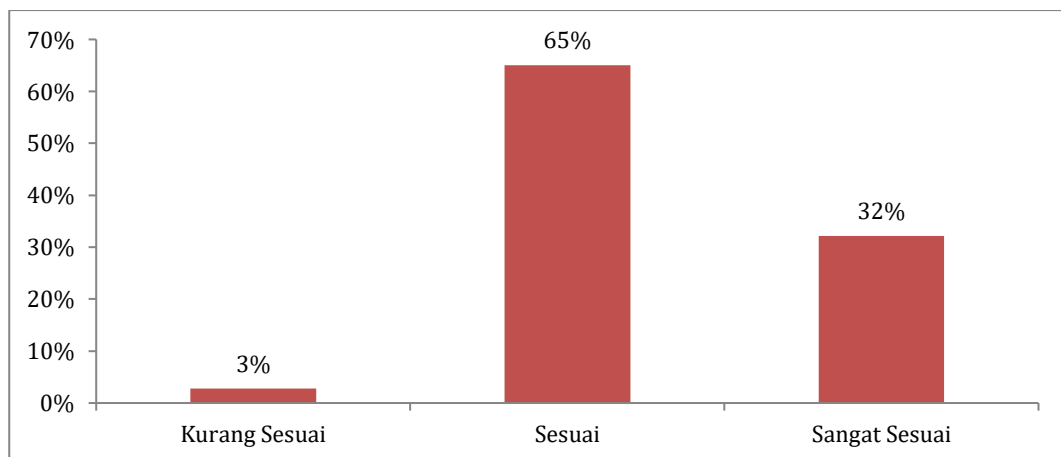
#### 4) Biaya/tarif



**Gambar 5.8** Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/tarif (U4) pada layanan LPSE

Berdasarkan Gambar 5.8, Sebesar 55 persen responden menjawab setuju, bahkan 45 persen responden lainnya menjawab sangat setuju. Ini berarti biaya pelayanan LPSE memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya sama sekali saat memberikan pelayanan.

#### 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan



**Gambar 5.9** Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) pada layanan LPSE

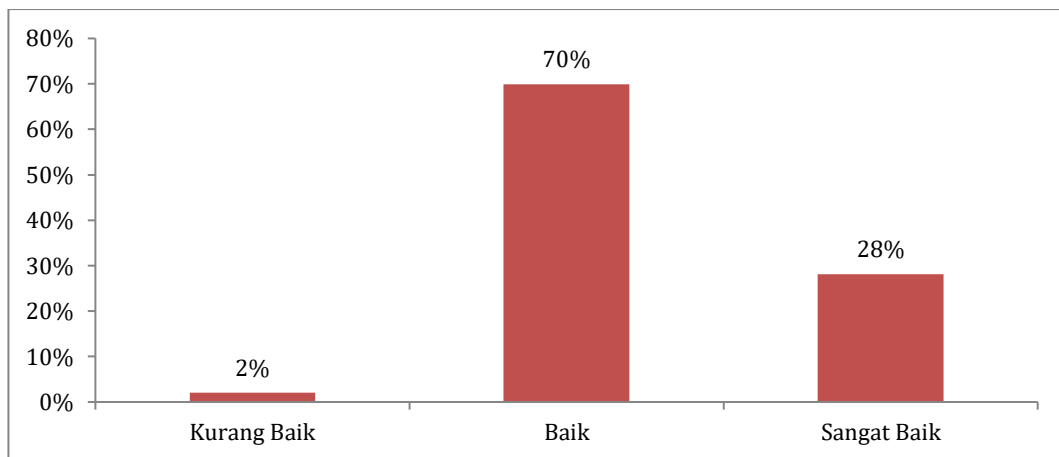
Mayoritas responden menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan LPSE sudah sesuai sebesar 65 persen, bahkan yang menjawab sangat sesuai sebesar 32 persen. Sedangkan hanya 3 persen responden yang





menjawab kurang sesuai. Ini berarti mutu pelayanan LPSE pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sudah sesuai dengan standard atau memiliki mutu pelayanan yang bagus.

#### 6) Kompetensi pelaksana

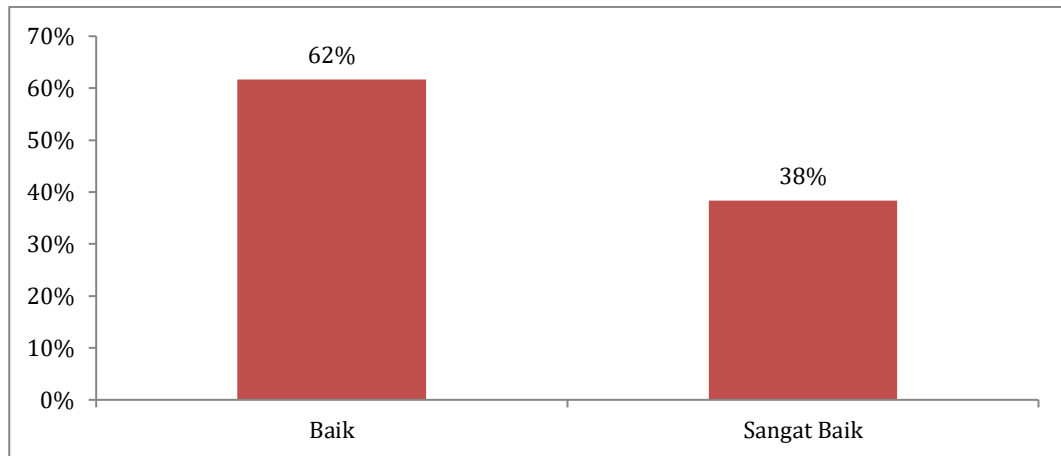


**Gambar 5.10** Persepsi Responden terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) pada layanan LPSE

Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 70 persen responden berpendapat bahwa petugas layanan LPSE pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar telah memiliki kompetensi yang baik, bahkan 28 persen menjawab sangat baik. Hanya 2 persen responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan kurang baik dalam memberikan pelayanan. Ini berarti keterampilan, kecermatan, ketelitian dan kesiapan petugas dalam memberika pelayanan sudah sangat baik.



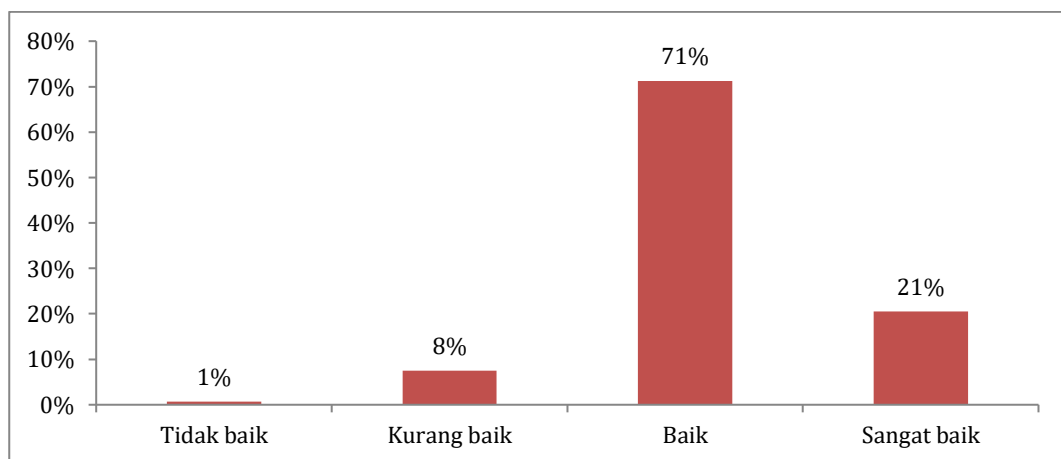
## 7) Perilaku pelaksana



**Gambar 5.11** Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7) pada layanan LPSE

Mayoritas responden menjawab bahwa perilaku petugas sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan yakni sebanyak 38 persen dan 62 persen menjawab bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan sudah sangat baik.

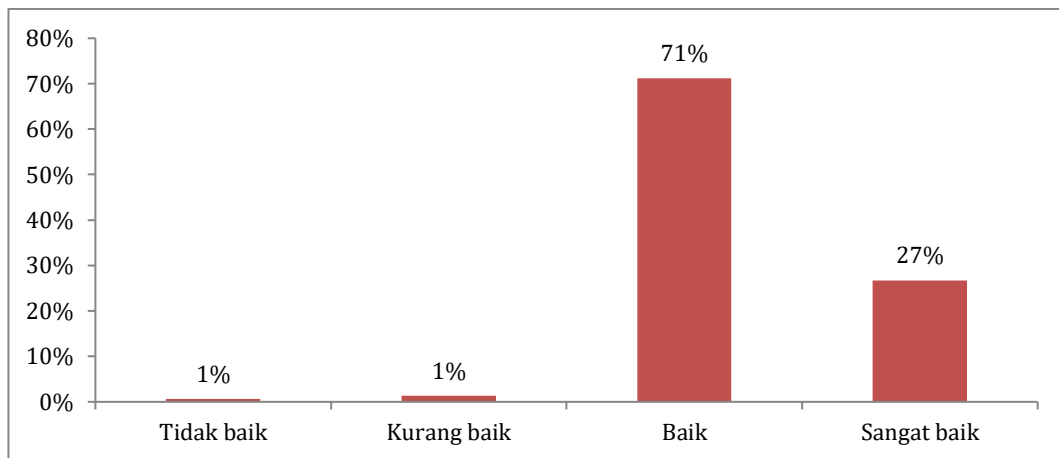
## 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan



**Gambar 5.12** Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada layanan LPSE

Berdasarkan Gambar 5.12, dapat disimpulkan bahwa pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan telah direspon dengan baik oleh petugas pelayanan.

## 9) Sarana dan Prasarana



**Gambar 5.13** Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana (U9) pada layanan LPSE

Berdasarkan Gambar 5.13, Sebesar 71 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk layanan sudah baik, bahkan 27 persen responden menjawab sangat baik. Sementara yang menjawab kurang dan tidak baik terkait kualitas sarana dan prasarana layanan sebesar 2 persen.

## 5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan LPSE pada Tahun 2020 dan 2021

Berikut adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik pada tahun 2020.

**Tabel 5.2** Nilai IKM terhadap layanan LPSE pada Tahun 2020

| Unsur                                    | NRR  | Kategori |
|------------------------------------------|------|----------|
| Kualitas Informasi (Information Quality) | 3,21 | Baik     |
| Kualitas Sistem (System Quality)         | 3,11 | Baik     |
| Kualitas Layanan (Service Quality)       | 3,09 | Baik     |
| Penggunaan Sistem (System Use)           | 3,26 | Baik     |
| Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)    | 3,09 | Baik     |
| Manfaat Bersih (Net Benefit)             | 3,34 | Baik     |



| Unsur                      | NRR   | Kategori |
|----------------------------|-------|----------|
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | 3,18  | Baik     |
| IKM                        | 79,58 | Baik     |

Dengan membandingkan tabel 5.1 dan 5.2 diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya (tahun 2020). Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,58 dengan nilai rata-rata 3,18 maka pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,93 dengan nilai rata-rata 3,28 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2021 adalah 2,35.

#### 5.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar disajikan sebagai berikut:

**Tabel 5.3** Nilai IKM terhadap layanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

| NO | UNSUR                              | NILAI RATA-RATA | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----|------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------|
| U1 | Persyaratan                        | 3,22            | B              | Baik                   |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur     | 3,15            | B              | Baik                   |
| U3 | Waktu                              | 3,25            | B              | Baik                   |
| U4 | Tarif/Biaya                        | 3,41            | B              | Baik                   |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,26            | B              | Baik                   |



| NO                                | UNSUR                                  | NILAI<br>RATA-<br>RATA | MUTU<br>PELAYANAN | KINERJA<br>UNIT<br>PELAYANAN |
|-----------------------------------|----------------------------------------|------------------------|-------------------|------------------------------|
| <b>U6</b>                         | Kompetensi Pelaksana                   | 3,31                   | B                 | Baik                         |
| <b>U7</b>                         | Perilaku Pelaksana                     | 3,34                   | B                 | Baik                         |
| <b>U8</b>                         | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 3,26                   | B                 | Baik                         |
| <b>U9</b>                         | Sarana dan Prasarana                   | 3,21                   | B                 | Baik                         |
| <b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b> |                                        | <b>3,27</b>            | <b>B</b>          | <b>Baik</b>                  |
| <b>Nilai IKM</b>                  |                                        | <b>81,70</b>           | <b>B</b>          | <b>Baik</b>                  |

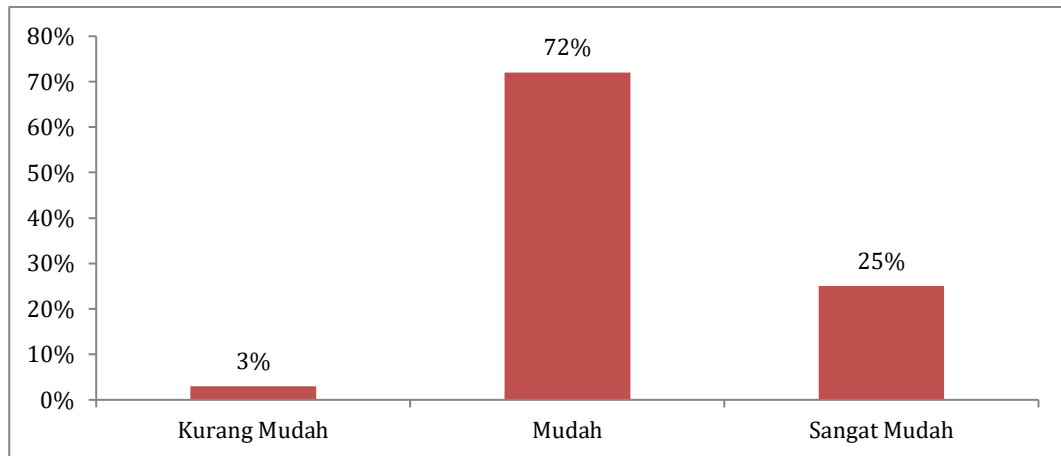
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sebesar 81,70 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,41. Hal ini berarti tarif/biaya yang diterapkan pada layanan sertifikat elektronik memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur prosedur pelayanan (U2) sebesar 3,15. Alasan unsur tersebut mendapatkan nilai terendah karena beberapa responden masih belum memahami prosedur pelayanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.





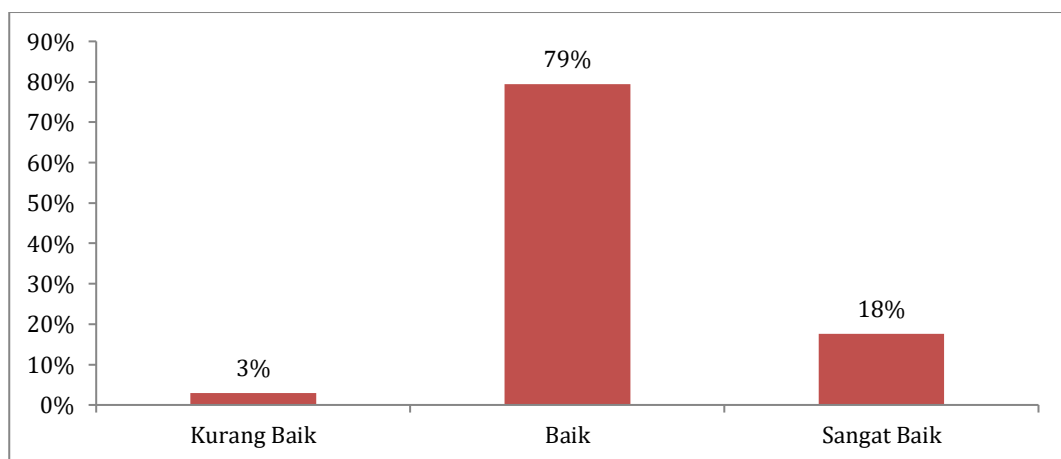
### 1) Persyaratan pelayanan



**Gambar 5.14** Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) pada layanan Sertifikat Elektronik

Pada Gambar 5.14 menunjukkan bahwa sebesar 72 persen responden menjawab mudah dalam memenuhi persyaratan pelayanan, dan 25 persen menjawab sangat mudah. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna pelayanan layanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tergolong sangat mudah.

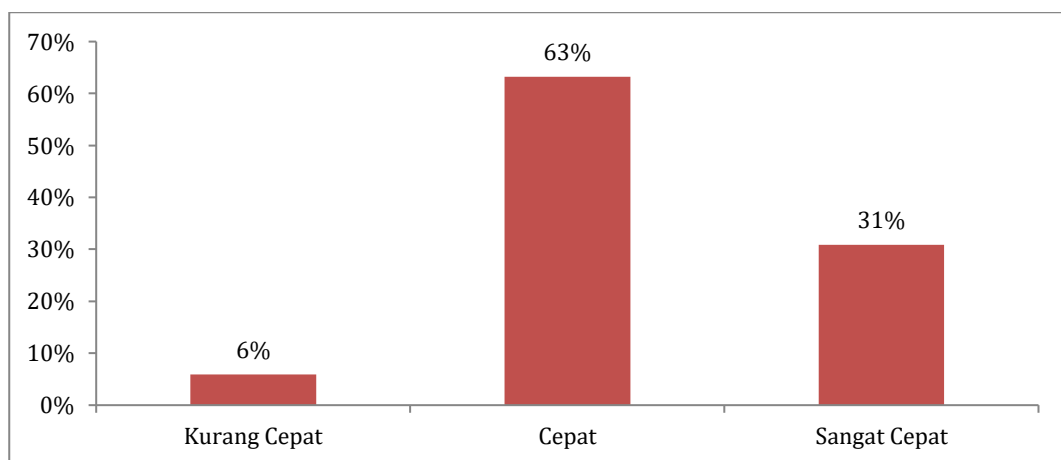
### 2) Sistem mekanisme dan prosedur



**Gambar 5.15** Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) pada layanan Sertifikat Elektronik

Sebanyak 79 persen responden menjawab mudah bahkan sebesar 18 persen menjawab sangat mudah terkait prosedur pelayanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar. Akan tetapi masih terdapat 3 persen responden yang menjawab kurang mudah terkait prosedur pelayanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

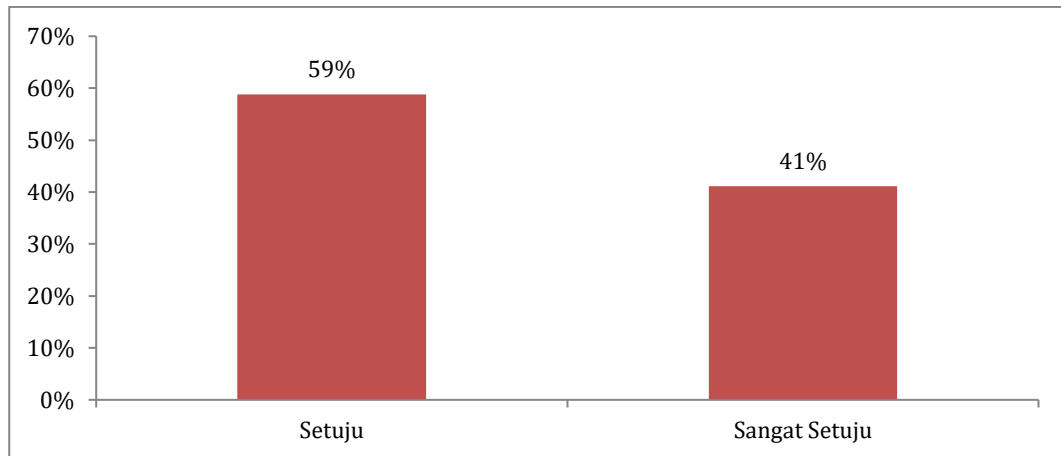
### 3) Waktu pelayanan



**Gambar 5.16** Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Layanan (U3) pada layanan Sertifikat Elektronik

Berdasarkan Gambar 5.16 diketahui bahwa sebesar 63 persen responden menjawab cepat bahkan 31 persen menjawab sangat cepat terkait waktu pelayanan. Sedangkan 6 persen responden lainnya menjawab kurang cepat terkait kecepatan waktu pelayanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

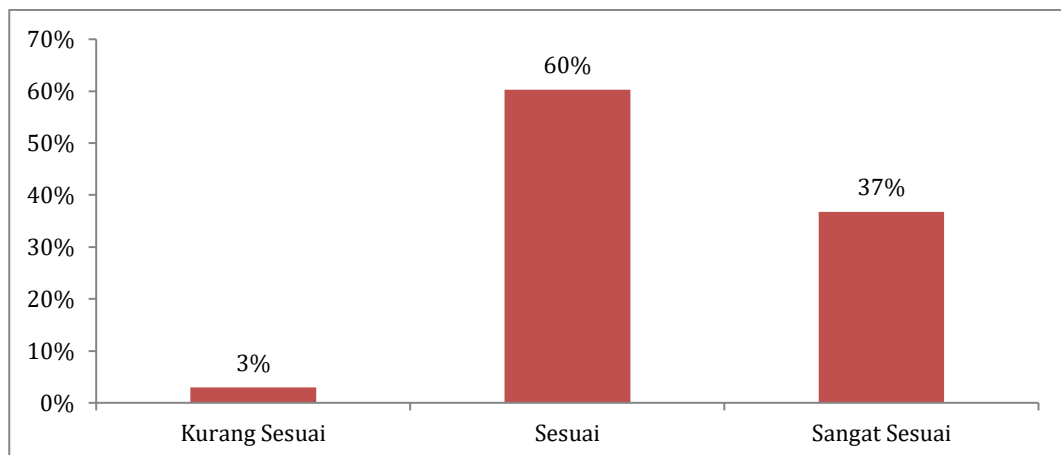
#### 4) Biaya/tarif



**Gambar 5.17** Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Layanan (U4) pada layanan Sertifikat Elektronik

Berdasarkan Gambar 5.17, Sebesar 59 persen responden menjawab setuju, bahkan 41 persen responden lainnya menjawab sangat setuju. Ini berarti biaya pelayanan sertifikat elektronik memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya sama sekali saat memberikan pelayanan.

#### 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan



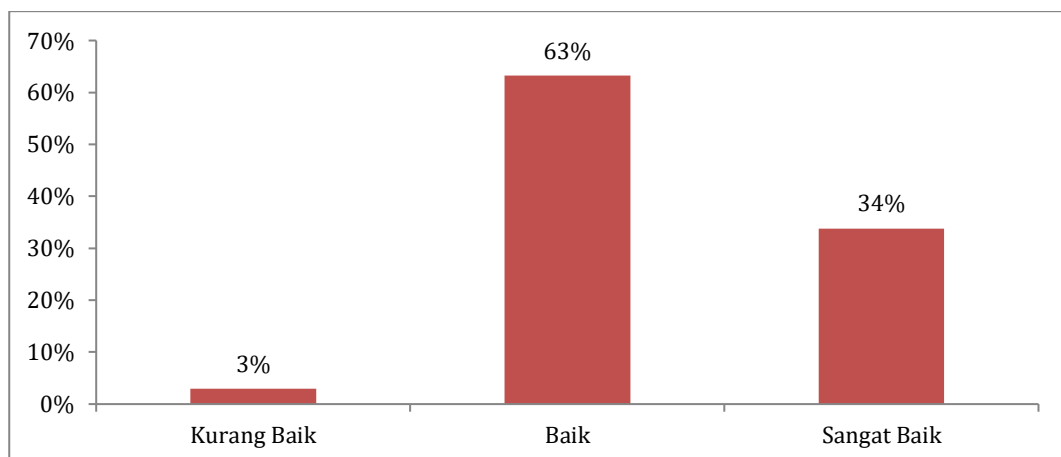
**Gambar 5.18** Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) pada layanan Sertifikat Elektronik

Presentase responden yang menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sudah sesuai adalah sebesar 60 persen, bahkan yang



menjawab sangat sesuai sebesar 37 persen. Sedangkan hanya 3 persen responden yang menjawab kurang sesuai. Ini berarti mutu pelayanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sudah sesuai dengan standard atau memiliki mutu pelayanan yang bagus.

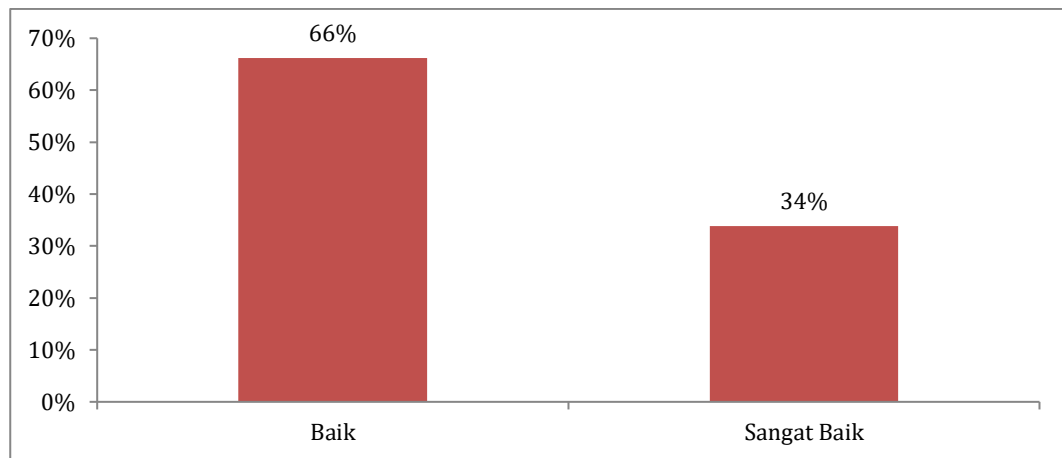
#### 6) Kompetensi pelaksana



**Gambar 5.19** Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) pada layanan Sertifikat Elektronik

Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 63 persen responden berpendapat bahwa petugas layanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar telah memberikan pelayanan yang baik, bahkan 34 persen menjawab sangat baik. Hanya 3 persen responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan kurang baik dalam memberikan pelayanan. Ini berarti keterampilan, kecermatan, ketelitian dan kesiapan petugas dalam memberika pelayanan sudah sangat baik.

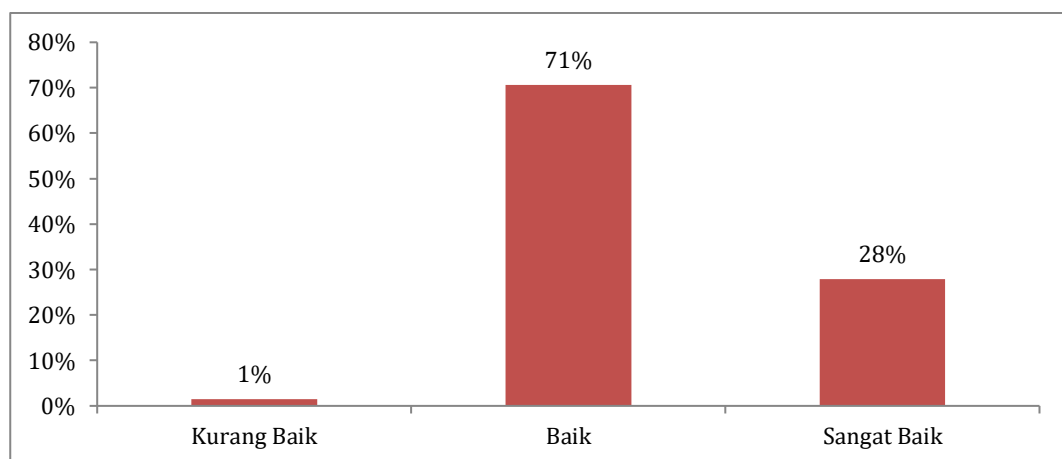
### 7) Perilaku pelaksana



**Gambar 5.20** Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7) pada layanan Sertifikat Elektronik

Mayoritas responden menjawab bahwa perilaku petugas sudah baik dalam memberikan pelayanan. Bahkan 34 persen responden yang menjawab sangat baik terkait perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan sudah baik.

### 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

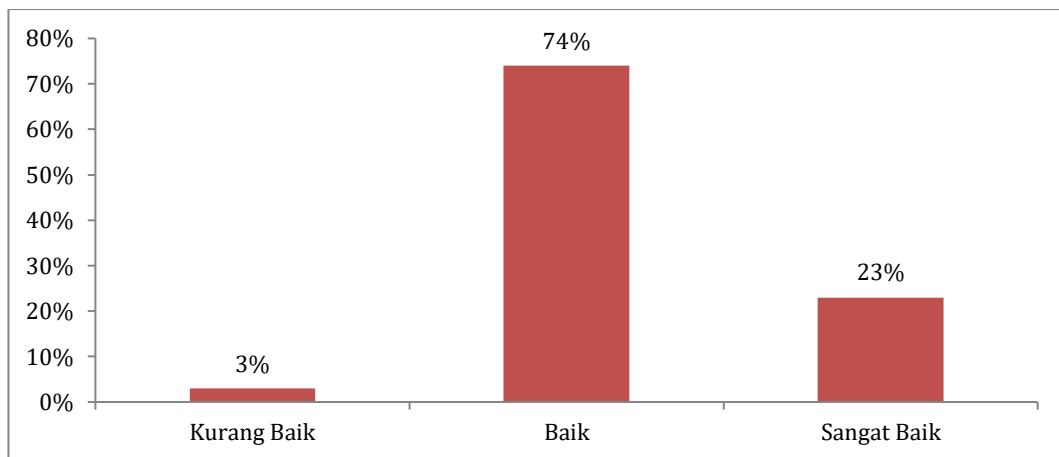


**Gambar 5.21** Persepsi Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) pada layanan Sertifikat Elektronik



Berdasarkan Gambar 5.21, dapat disimpulkan bahwa pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan telah direspon dengan sangat baik oleh petugas pelayanan.

#### 9) Sarana dan Prasarana



**Gambar 5.22** Persepsi Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) pada layanan Sertifikat Elektronik

Berdasarkan Gambar 5.22, Sebesar 74 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana layanan sudah baik, bahkan 23 persen responden menjawab sangat baik. Sementara yang menjawab kurang baik terkait kualitas sarana dan prasarana layanan sebesar 3 persen.

### 5.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sertifikat Elektronik pada Tahun 2020 dan 2021

Berikut adalah perbandingan nilai IKM layanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.



**Tabel 5.4** Perbandingan IKM Layanan Sertifikat Elektronik pada Tahun 2020 dan 2021

| NO                         | UNSUR                              | NILAI IKM |                |       |                | GAP |
|----------------------------|------------------------------------|-----------|----------------|-------|----------------|-----|
|                            |                                    | 2020      | Mutu Pelayanan | 2021  | Mutu Pelayanan |     |
| U1                         | Persyaratan                        | N/A       | N/A            | 3,22  | B              | N/A |
| U2                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur     | N/A       | N/A            | 3,15  | B              | N/A |
| U3                         | Waktu                              | N/A       | N/A            | 3,25  | B              | N/A |
| U4                         | Tarif/Biaya                        | N/A       | N/A            | 3,41  | B              | N/A |
| U5                         | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | N/A       | N/A            | 3,26  | B              | N/A |
| U6                         | Kompetensi Pelaksana               | N/A       | N/A            | 3,31  | B              | N/A |
| U7                         | Perilaku Pelaksana                 | N/A       | N/A            | 3,34  | B              | N/A |
| U8                         | Penanganan Pengaduan Saran         | N/A       | N/A            | 3,26  | B              | N/A |
| U9                         | Sarana dan Prasarana               | N/A       | N/A            | 3,21  | B              | N/A |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang |                                    | N/A       | N/A            | 3,27  | B              | N/A |
| Nilai IKM                  |                                    | N/A       | N/A            | 81,70 | B              | N/A |

Layanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar baru ada pada tahun 2021 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

## 5.6 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar disajikan sebagai berikut:

**Tabel 5.5** Nilai IKM terhadap layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar

| NO | UNSUR                                  | NILAI RATA-RATA | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----|----------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------|
| U1 | Persyaratan                            | 3,24            | B              | Baik                   |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur         | 3,26            | B              | Baik                   |
| U3 | Waktu                                  | 3,27            | B              | Baik                   |
| U4 | Tarif/Biaya                            | 3,40            | B              | Baik                   |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan     | 3,29            | B              | Baik                   |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                   | 3,34            | B              | Baik                   |
| U7 | Perilaku Pelaksana                     | 3,32            | B              | Baik                   |
| U8 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 3,31            | B              | Baik                   |

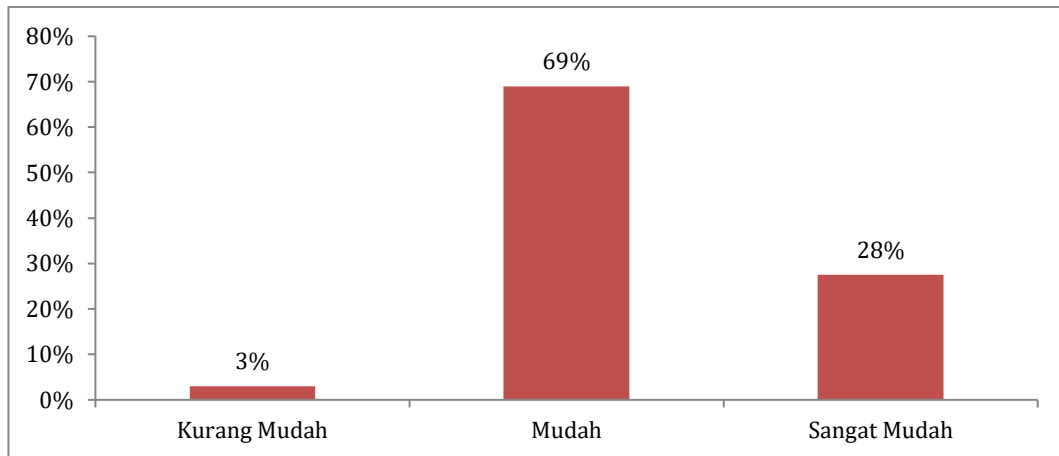


| NO        | UNSUR                      | NILAI<br>RATA-<br>RATA | MUTU<br>PELAYANAN | KINERJA<br>UNIT<br>PELAYANAN |
|-----------|----------------------------|------------------------|-------------------|------------------------------|
| <b>U9</b> | Sarana dan Prasarana       | 3,26                   | B                 | Baik                         |
|           | Nilai Rata-Rata Tertimbang | <b>3,30</b>            | <b>B</b>          | <b>Baik</b>                  |
|           | Nilai IKM                  | <b>82,43</b>           | <b>B</b>          | <b>Baik</b>                  |

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sebesar 82,43 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya pelayanan (U4) sebesar 3,40 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal ini berarti tarif/biaya yang diterapkan pada layanan PPID memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya. Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur persyaratan pelayanan (U1) yakni 3,24. Alasan unsur tersebut mendapatkan nilai terendah karena beberapa reponden masih belum memahami persyaratan pelayanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

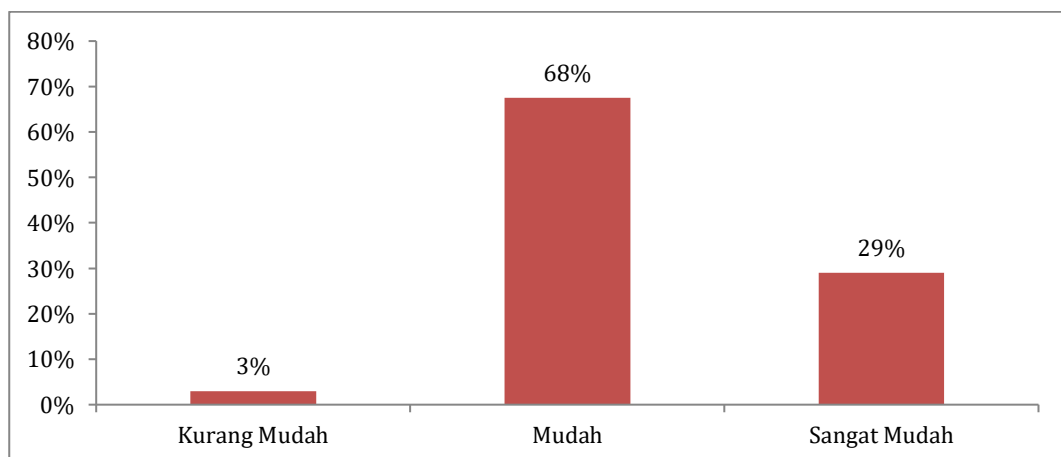
### 1) Persyaratan pelayanan



**Gambar 5.23** Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (U1) pada layanan PPID

Pada Gambar 5.23 menunjukkan bahwa sebesar 69 persen responden menjawab mudah dalam memenuhi persyaratan pelayanan, dan 29 persen menjawab sangat mudah. Namun masih terdapat 3 persen responden yang menjawab kurang mudah dalam memenuhi dan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan.

### 2) Sistem mekanisme dan prosedur

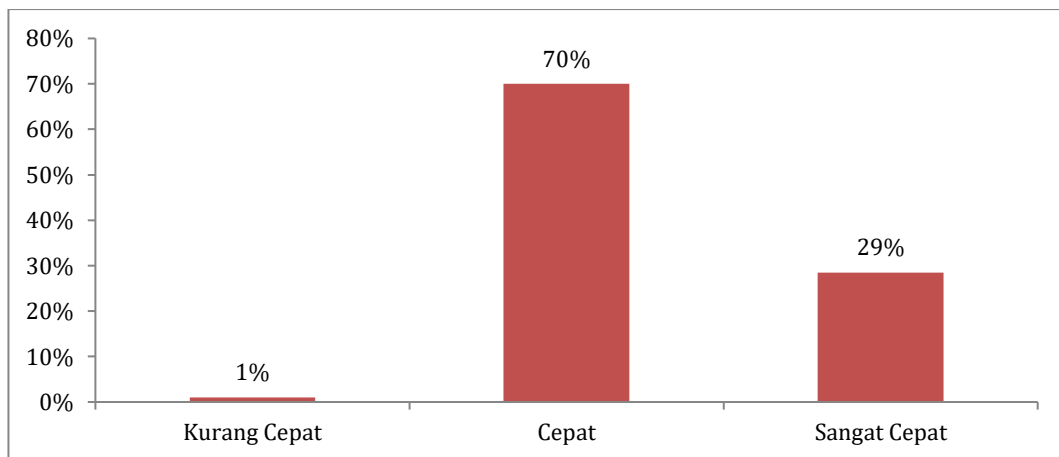


**Gambar 5.24** Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) pada layanan PPID

Sebanyak 68 persen responden menjawab mudah bahkan sebesar 29 persen menjawab sangat mudah terkait prosedur layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar. Hal ini berarti prosedur

layanan dari mulai pelayanan administrasi sampai pelayanan akhir pemakaian layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

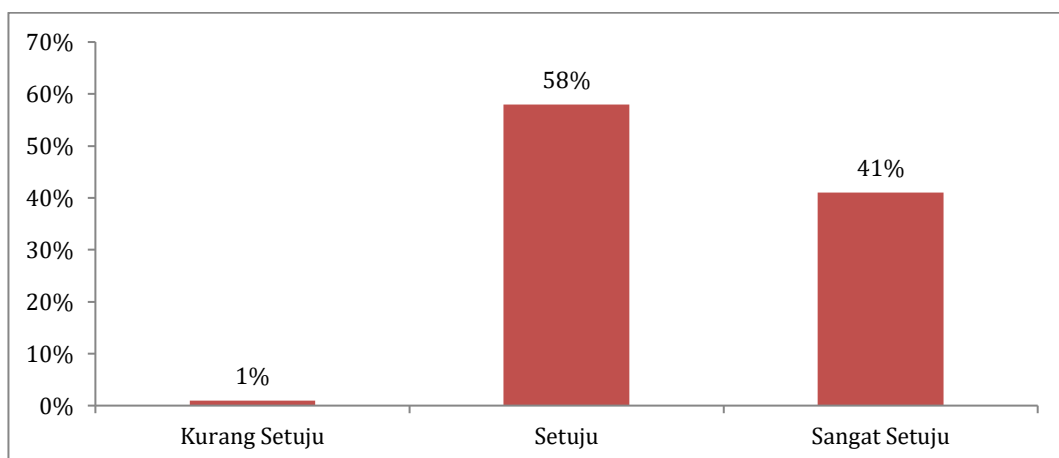
### 3) Waktu pelayanan



**Gambar 5.25** Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Layanan (U3) pada layanan PPID

Berdasarkan Gambar 5.25 diketahui bahwa sebesar 70 persen responden menjawab cepat bahkan 28 persen menjawab sangat cepat terkait waktu pelayanan. Sedangkan 4 persen responden lainnya menjawab kurang cepat terkait kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas pada layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

### 4) Biaya/tarif

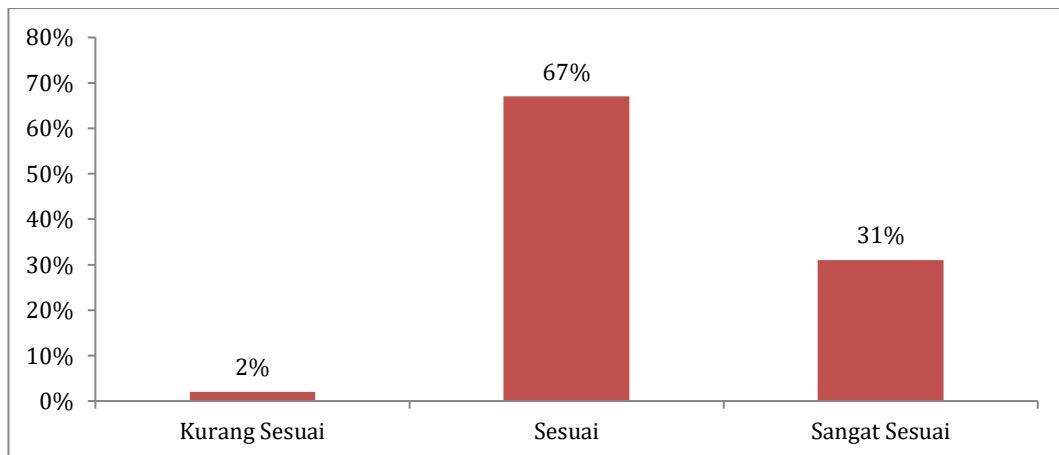


**Gambar 5.26** Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Layanan (U4) pada layanan PPID



Berdasarkan Gambar 5.26, Sebesar 58 persen responden menjawab setuju, bahkan 41 persen responden lainnya menjawab sangat setuju. Ini berarti biaya pelayanan PPID memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya sama sekali saat memberikan pelayanan.

### 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

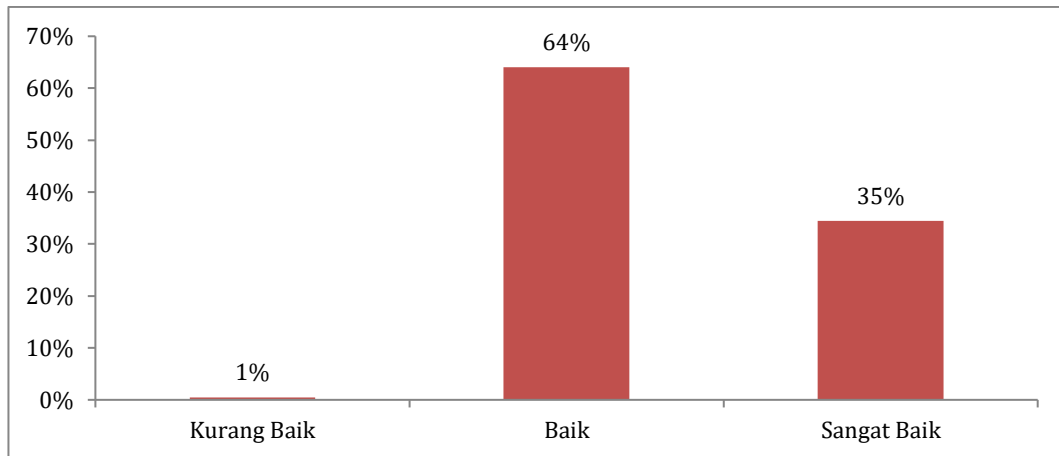


**Gambar 5.27** Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) pada layanan PPID

Presentase responden yang menjawab bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan pada layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sudah sesuai adalah sebesar 67 persen, bahkan yang menjawab sangat sesuai sebesar 31 persen. Sedangkan hanya 2 persen responden yang menjawab kurang sesuai. Ini berarti mutu pelayanan layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar sudah sesuai dengan standard atau memiliki mutu pelayanan yang bagus.



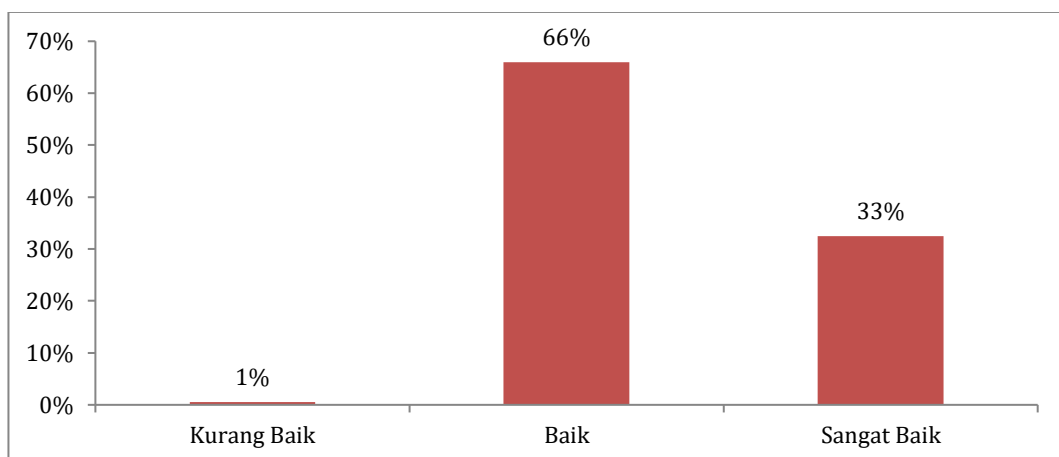
## 6) Kompetensi pelaksana



**Gambar 5.28** Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) pada layanan PPID

Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa 64 persen responden berpendapat bahwa petugas layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar telah memberikan pelayanan yang baik, bahkan 35 persen menjawab sangat baik. Hanya 1 persen responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan kurang baik dalam memberikan pelayanan. Ini berarti keterampilan, kecermatan, ketelitian dan kesigapan petugas dalam memberika pelayanan sudah baik.

## 7) Perilaku pelaksana

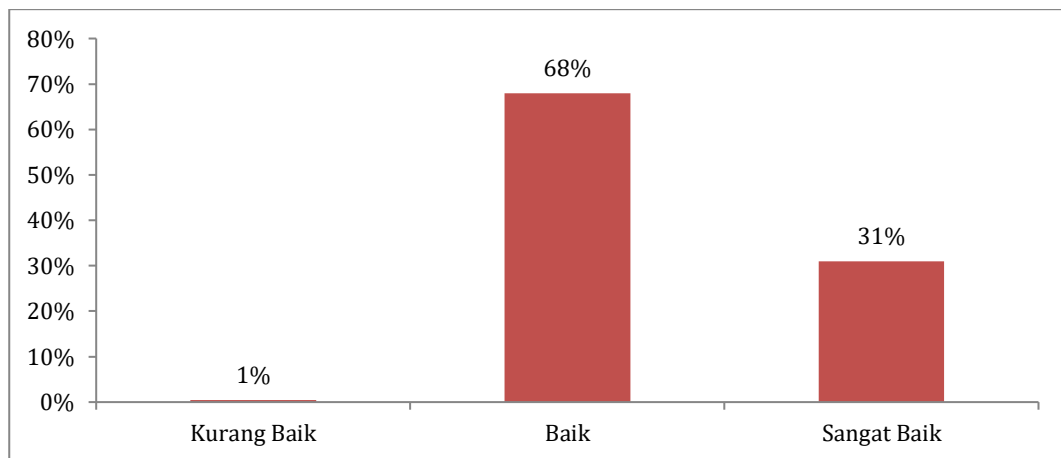


**Gambar 5.29** Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana (U7) pada layanan PPID



Mayoritas responden menjawab bahwa perilaku petugas sudah baik dalam memberikan pelayanan. Sedangkan hanya sekitar 1 persen responden yang menjawab kurang baik terkait perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan sudah baik.

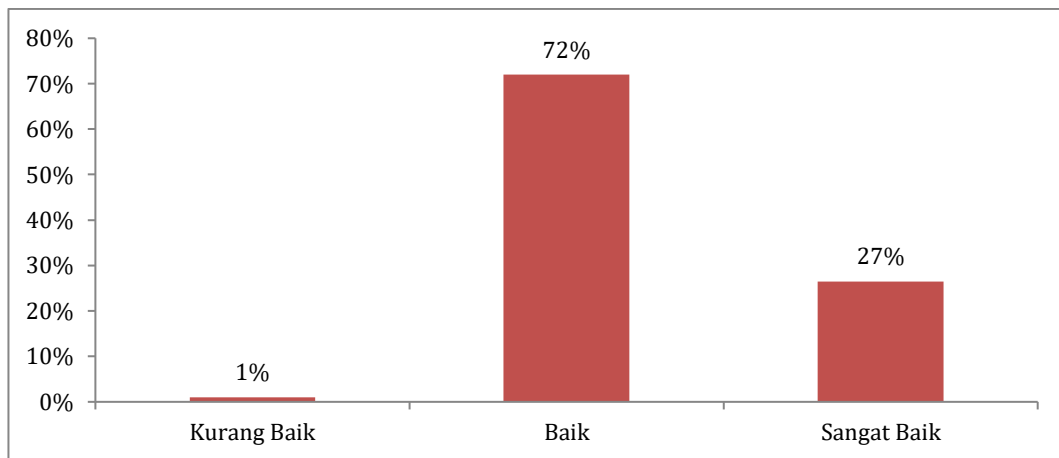
#### 8) Penanganan pengaduan saran dan masukan



**Gambar 5.30** Persepsi Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) pada layanan PPID

Berdasarkan Gambar 5.30, dapat disimpulkan bahwa pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan telah direspon dengan sangat baik oleh petugas pelayanan.

## 9) Sarana dan Prasarana



**Gambar 5.31** Persepsi Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) pada layanan PPID

Berdasarkan Gambar 5.31, Sebesar 72 persen responden menjawab kualitas sarana dan prasarana layanan sudah baik, bahkan 27 persen responden menjawab sangat baik. Sementara yang menjawab kurang baik terkait kualitas sarana dan prasarana layanan sebesar 1 persen.

## 5.7 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID pada Tahun 2020 dan 2021

Berikut adalah perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2020 dan 2021.

**Tabel 5.6** Nilai IKM Layanan PPID tahun 2020 dan 2021

| NO        | UNSUR                              | NILAI IKM |                |      |                | GAP  |
|-----------|------------------------------------|-----------|----------------|------|----------------|------|
|           |                                    | 2020      | Mutu Pelayanan | 2021 | Mutu Pelayanan |      |
| <b>U1</b> | Persyaratan                        | 3,15      | B              | 3,24 | B              | 0,09 |
| <b>U2</b> | Sistem, Mekanisme dan Prosedur     | 3,19      | B              | 3,26 | B              | 0,06 |
| <b>U3</b> | Waktu                              | 3,12      | B              | 3,27 | B              | 0,15 |
| <b>U4</b> | Tarif/Biaya                        | 3,37      | B              | 3,40 | B              | 0,03 |
| <b>U5</b> | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,18      | B              | 3,29 | B              | 0,11 |



| NO                         | UNSUR                      | NILAI IKM |                |       |                | GAP  |
|----------------------------|----------------------------|-----------|----------------|-------|----------------|------|
|                            |                            | 2020      | Mutu Pelayanan | 2021  | Mutu Pelayanan |      |
| U6                         | Kompetensi Pelaksana       | 3,17      | B              | 3,34  | B              | 0,17 |
| U7                         | Perilaku Pelaksana         | 3,25      | B              | 3,32  | B              | 0,07 |
| U8                         | Penanganan Pengaduan Saran | 3,12      | B              | 3,31  | B              | 0,19 |
| U9                         | Sarana dan Prasarana       | 3,18      | B              | 3,26  | B              | 0,07 |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang |                            | 3,19      | B              | 3,30  | B              | 0,11 |
| Nilai IKM                  |                            | 79,76     | B              | 82,43 | B              | 2,67 |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya (tahun 2020). Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,76 dengan nilai rata-rata 3,19 maka pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,43 dengan nilai rata-rata 3,30 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2021 adalah 2,67.

## 5.8 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar Secara Global

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global adalah sebagai berikut :





**Tabel 5.7** Nilai IKM terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global

| NO                                | UNSUR                                  | NILAI RATA-RATA | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|-----------------------------------|----------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------|
| U1                                | Persyaratan                            | 3,27            | B              | Baik                   |
| U2                                | Sistem, Mekanisme dan Prosedur         | 3,23            | B              | Baik                   |
| U3                                | Waktu                                  | 3,24            | B              | Baik                   |
| U4                                | Tarif/Biaya                            | 3,42            | B              | Baik                   |
| U5                                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan     | 3,29            | B              | Baik                   |
| U6                                | Kompetensi Pelaksana                   | 3,31            | B              | Baik                   |
| U7                                | Perilaku Pelaksana                     | 3,35            | B              | Baik                   |
| U8                                | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 3,23            | B              | Baik                   |
| U9                                | Sarana dan Prasarana                   | 3,24            | B              | Baik                   |
| <b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b> |                                        | <b>3,29</b>     | <b>B</b>       | <b>Baik</b>            |
| <b>Nilai IKM</b>                  |                                        | <b>82,13</b>    | <b>B</b>       | <b>Baik</b>            |

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global sebesar 82,13 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya pelayanan (U4) sebesar 3,42 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sementara yang memberikan kontribusi paling kecil adalah unsur prosedur pelayanan (U2) dan penanganan pengaduan saran (U8) yakni 3,23.

### **5.9 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global pada Tahun 2020 dan 2021**

Berikut adalah perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global pada tahun 2020 dan 2021.



**Tabel 5.8** Nilai IKM Layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar Secara Global pada tahun 2020 dan 2021

| NO                                | UNSUR                              | NILAI IKM   |                |              |                | GAP         |
|-----------------------------------|------------------------------------|-------------|----------------|--------------|----------------|-------------|
|                                   |                                    | 2020        | Mutu Pelayanan | 2021         | Mutu Pelayanan |             |
| <b>U1</b>                         | Persyaratan                        | 3,18        | B              | 3,27         | B              | 0,09        |
| <b>U2</b>                         | Sistem, Mekanisme dan Prosedur     | 3,15        | B              | 3,23         | B              | 0,08        |
| <b>U3</b>                         | Waktu                              | 3,11        | B              | 3,24         | B              | 0,13        |
| <b>U4</b>                         | Tarif/Biaya                        | 3,38        | B              | 3,42         | B              | 0,04        |
| <b>U5</b>                         | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,14        | B              | 3,29         | B              | 0,15        |
| <b>U6</b>                         | Kompetensi Pelaksana               | 3,24        | B              | 3,31         | B              | 0,07        |
| <b>U7</b>                         | Perilaku Pelaksana                 | 3,26        | B              | 3,35         | B              | 0,09        |
| <b>U8</b>                         | Penanganan Pengaduan Saran         | 3,17        | B              | 3,23         | B              | 0,06        |
| <b>U9</b>                         | Sarana dan Prasarana               | 3,17        | B              | 3,24         | B              | 0,07        |
| <b>Nilai Rata-Rata Tertimbang</b> |                                    | <b>3,2</b>  | <b>B</b>       | <b>3,29</b>  | <b>B</b>       | <b>0,09</b> |
| <b>Nilai IKM</b>                  |                                    | <b>79,9</b> | <b>B</b>       | <b>82,13</b> | <b>B</b>       | <b>2,23</b> |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global pada tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya (tahun 2020). Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,9 dengan nilai rata-rata 3,2 maka pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,13 dengan nilai rata-rata 3,29 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar secara global pada tahun 2021 adalah 2,23.



# **BAB VI**

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 6.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 215 responden didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara umum sebesar 82,08 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Adapun nilai IKM dari masing-masing jenis layanan secara rinci adalah sebagai berikut.

1. Nilai IKM layanan LPSE pada tahun 2021 sebesar 81,93 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya (2020) nilai IKM layanan LPSE mengalami peningkatan. Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,58 dengan nilai rata-rata 3,18 maka pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,93 dengan nilai rata-rata 3,28 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPSE Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2021 adalah 2,35. Pada tahun 2021, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4). Hal ini berarti tarif/biaya yang diterapkan pada layanan LPSE memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya. Sementara itu, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah unsur penanganan pengaduan saran dan



masukannya (U8). Alasan unsur tersebut mendapatkan nilai terendah karena beberapa responden berpersepsi bahwa penanganan aduan (dari pengguna layanan) masih lambat.

2. Nilai IKM layanan sertifikat elektronik pada tahun 2021 sebesar 81,70 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Layanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar baru ada pada tahun 2021 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2021, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) sebesar 3,41. Hal ini berarti tarif/biaya yang diterapkan pada layanan sertifikat elektronik memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya. Sementara itu, unsur yang memiliki nilai terendah adalah unsur prosedur pelayanan (U2) sebesar 3,15. Alasan unsur tersebut mendapatkan nilai terendah karena beberapa responden masih belum memahami prosedur pelayanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.
3. Nilai IKM layanan PPID pada tahun 2021 sebesar 82,43 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya (2020) nilai IKM layanan PPID mengalami peningkatan. Jika tahun 2020 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,76 dengan nilai rata-rata 3,18 maka pada tahun 2021 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,43 dengan nilai rata-rata 3,28 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks





Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2021 adalah 2,67. Pada tahun 2021, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4). Hal ini berarti tarif/biaya yang diterapkan pada layanan PPID memang gratis dan petugas pelayanan tidak memungut biaya. Sementara itu, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah unsur persyaratan pelayanan (U1) yakni 3,24. Alasan unsur tersebut mendapatkan nilai terendah karena beberapa reponden masih belum memahami persyaratan pelayanan PPID pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar.

## **6.2 Rekomendasi**

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar, beberapa masukan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan sosialisasi atau bimtek mengenai masing-masing layanan untuk meningkatkan pemahaman pengguna layanan.
2. Membentuk tim khusus untuk menangani aduan terhadap masing-masing layanan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi penanganan aduan.
3. Berkoordinasi dengan pengelola pusat untuk melakukan maintenance sistem aplikasi LPSE secara berkala untuk menanggulangi terjadinya *trouble* pada sistem.



4. Berkoordinasi dengan pengelola pusat untuk melakukan *upgrading* aplikasi sertifikat elektronik dan PPID menjadi aplikasi berbasis *mobile*.
5. Mengoptimalkan sarana digital untuk menyebarkan informasi terbaru dari PPID.



## DAFTAR PUSTAKA

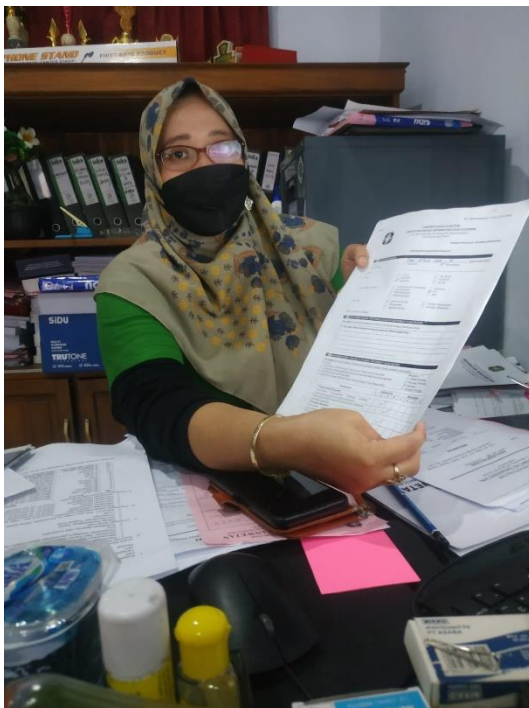
- BPS. (2021). *Kota Blitar Dalam Angka*. Kota Blitar : BPS.
- BSSN. (2020). *Survey Kepuasan Masyarakat*. Diambil kembali dari <https://bssn.go.id/survei-kepuasan-masyarakat/>
- Irawan, S. (2002). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. PO (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta Area Pelayanan Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahyuni, N. (2014). <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Dipetik 06 11, 2021, dari <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Walpole, R.E. (1995). *Pengantar Statistika Edisi Ke-3*.



## DOKUMENTASI











**KOTA BLITAR**

**Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Blitar**

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