



**DISKOM
INFO
K**
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2024



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KOTA BLITAR
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

.....	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
1.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
1.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner.....	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	3
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA E.Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma e jatim terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan pertanyaan tersebut yaitu :

- 1 Persyaratan :** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2 Sistem, mekanisme dan prosedur :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3 Waktu penyelesaian :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4 Biaya/ tarif :** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5 Produk spesifikasi jenis pelayanan :** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6 Kompetensi pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7 Perilaku pelaksana :** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9 Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	27 Juni 2024	1 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	Juli- Desember	90 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	2 Desember 2024	3 Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 Desember 2024	1 Hari Kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester I tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dalam kurun waktu 1 tahun adalah sebanyak 150 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel

Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 196 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
40	40	240	160	440	220
41	41	241	161	441	221
42	42	242	162	442	222
43	43	243	163	443	223
44	44	244	164	444	224
45	45	245	165	445	225
46	46	246	166	446	226
47	47	247	167	447	227
48	48	248	168	448	228
49	49	249	169	449	229
50	50	250	170	450	230
51	51	251	171	451	231
52	52	252	172	452	232
53	53	253	173	453	233
54	54	254	174	454	234
55	55	255	175	455	235
56	56	256	176	456	236
57	57	257	177	457	237
58	58	258	178	458	238
59	59	259	179	459	239
60	60	260	180	460	240
61	61	261	181	461	241
62	62	262	182	462	242
63	63	263	183	463	243
64	64	264	184	464	244
65	65	265	185	465	245
66	66	266	186	466	246
67	67	267	187	467	247
68	68	268	188	468	248
69	69	269	189	469	249
70	70	270	190	470	250
71	71	271	191	471	251
72	72	272	192	472	252
73	73	273	193	473	253
74	74	274	194	474	254
75	75	275	195	475	255
76	76	276	196	476	256
77	77	277	197	477	257
78	78	278	198	478	258
79	79	279	199	479	259
80	80	280	200	480	260
81	81	281	201	481	261
82	82	282	202	482	262
83	83	283	203	483	263
84	84	284	204	484	264
85	85	285	205	485	265
86	86	286	206	486	266
87	87	287	207	487	267
88	88	288	208	488	268
89	89	289	209	489	269
90	90	290	210	490	270
91	91	291	211	491	271
92	92	292	212	492	272
93	93	293	213	493	273
94	94	294	214	494	274
95	95	295	215	495	275
96	96	296	216	496	276
97	97	297	217	497	277
98	98	298	218	498	278
99	99	299	219	499	279
100	100	300	220	500	280

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 196 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	94	47%
		PEREMPUAN	102	53%
2	PENDIDIKAN	SLTP	1	
		SLTA	60	
		DIII	10	
		SI	105	
		S2	20	
3	PEKERJAAN	PNS	121	
		TNI	3	
		SWASTA	15	
		WIRAUUSAHA	0	
		LAINNYA	57	
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SKM	110	
		LAYANAN Bimbingan Teknis Jaringan Komunikasi Sandi	15	
		LAYANAN Sosialisasi TTE bagi Pengelola SMPN dan SDN	50	

		LAYANAN Bimbingan Teknis BLITARKOTA-CSIRT Seri#3	21	

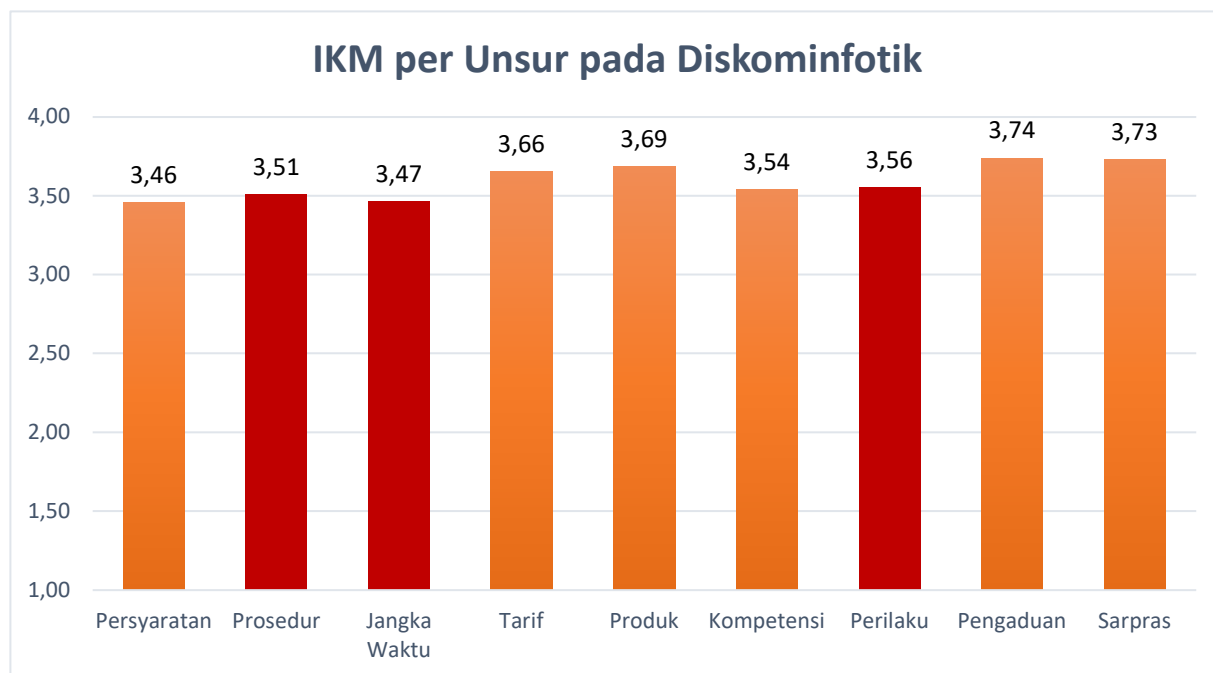
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur di Semester 1 dan semester 2

NO	UNSUR	SEMESTER I		SEMESTER II		SKM TH. 2024	
1	2	3	Konversi	4	Konversi	5 = (3+4)/2	5 = (3+4)/2
1.	A	3,45	9,4875	3,47	9,5425	3,46	9,515
2.	B	3,58	9,845	3,44	9,46	3,51	9,6525
3.	C	3,57	9,8175	3,36	9,24	3,465	9,52875
4.	D	3,4	9,35	3,91	10,7525	3,655	10,05125
5.	E	3,91	10,7525	3,46	9,515	3,685	10,13375
6.	F	3,56	9,79	3,52	9,68	3,54	9,735
7.	G	3,57	9,8175	3,54	9,735	3,555	9,77625
8.	H	3,55	9,7625	3,93	10,8075	3,74	10,285
9.	I	3,9	10,725	3,56	9,79	3,73	10,2575
TOTAL		32,49	89,3475	32,19	88,5225	32,34	88,935

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan, Jangka waktu, Prosedur (terendah)
2. Pengaduan, Sarpras dan Produk(tertinggi)

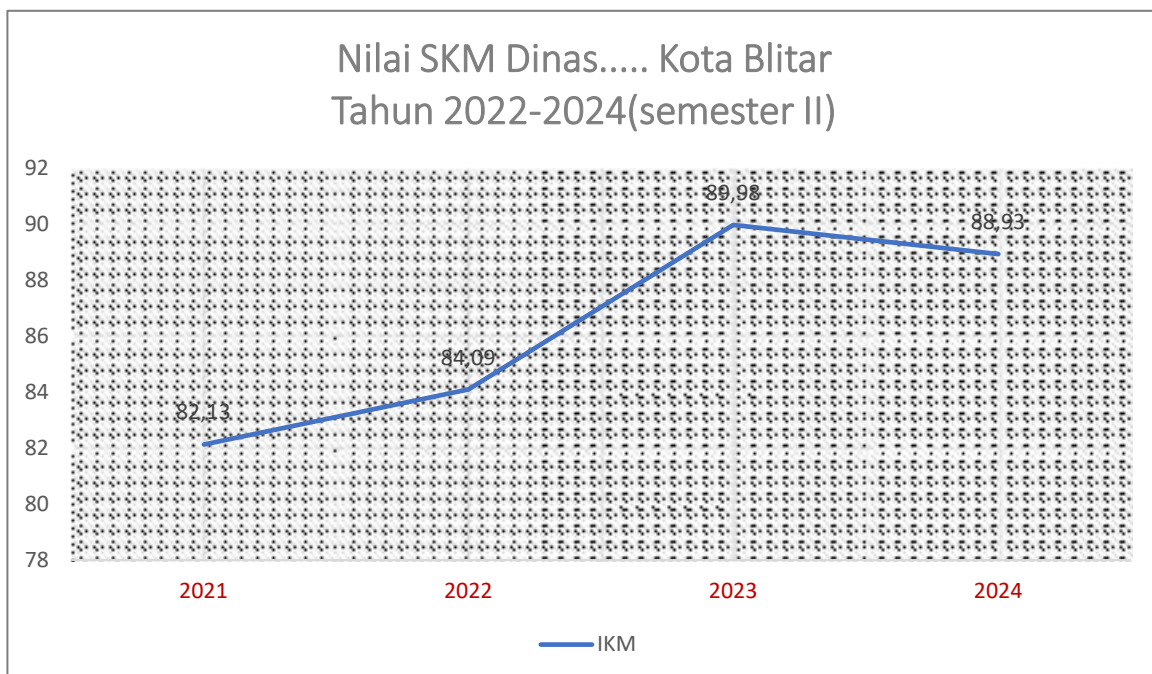
1.2 Rencana Tindak Lanjut

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

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Memastikan kesesuaian jangka waktu dengan jenis pelayanan, dengan melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala	√	√	√	√	Kepala Diskominfo
2	Prosedur	Memberikan sosialisasi melalui kanal media terkait prosedur pelayanan	√	√	√	√	Kepala Diskominfo
3	Persyaratan	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, dengan melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala	√	√	√	√	Kepala Diskominfo

1.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dikarenakan jumlah pelayanan yang diberikan yang semula pada semester 1 terdapat 8 layanan sedangkan pada semester 2 jumlah layanan hanya 4 layanan. Namun hal tersebut tidak mengurangi kualitas pelayanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terjadi Penurunan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari semester 1 dan semester 2 namun masih dalam rata rata nilai 88,9 ini membuktikan bahwa mutu pelayanan yang **BAIK** .
2. Dari 9 (sembilan) Unsur Layanan Penilaian SKM yang (terendah) Persyaratan, Jangka waktu, Prosedur .
3. Dari 9 (sembilan) Unsur Layanan Penilaian SKM yang tertinggi Pengaduan, Sarpras dan Produk

Blitar , 2 Desember 2024

**Kepala Dinas Komunikasi, Informatika
dan Statistik Kota Blitar**



MUJIANTO S.Sos.,M.Si.

NIP. 197202141992011003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows the CEPTAR website. The header features the logos of PTSP, CEPTAR, and OPTIMIS JATIM RANGKAP. Below the logos, the text reads: "Selamat Datang", "Suvid Nopron Ezyandah", "Pada", "Malam Sabtu", "KOTA SUMBA". The main content area has a title "Form pengisian profil responden" and a form with four input fields: "Nama", "Jenis", "Jenis Kelamin", and "Jenis Pekerjaan". There is also a "Kirim" button.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK KOTA BLITAR**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : 7 Layanan (SKM, Bimtek Indeks KAMI, Bimtek Audit SPBE, Bimtek CSIRT, Bimtek ManRisk, Bimtek TTE, Webinar KamsiberSandi)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

[illegible]

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)







KEGIATAN RAKOR EVALUASI SKM SEMESTER 1 TAHUN 2024





**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024 Semester I**



**Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Tahun 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dispora Kota Blitar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal

ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Diskominfo Kota Blitar periode 2024 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 Semester I

No.	Unsur Pelayanan	NILAI RATA – RATA	MUTU	KINERJA UNIT LAYANAN
1.	Persyaratan	3,45	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,58	A	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,57	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,4	A	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,91	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56	A	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,57	A	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan prasarana	3,9	A	Sangat Baik
KESIMPULAN				
Nilai Indeks unit pelayanan		3,5		
Nilai IKM		89.34		
Mutu layanan		A		
Kinerja unit layanan		Sangat Baik		

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, dengan melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala					Kepala Diskominfo
2	Tarif	Melakukan Sosialisasi melalui media social online dan offline terkait biaya/tarif pelayanan Di Diskominfo GRATIS tanpa dipungut biaya					Kepala Diskominfo

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Persyaratan	Sudah	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, dengan melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala		Evaluasi SOP Pelayanan
2	Tarif	Sudah	Melakukan Sosialisasi melalui media social online dan offline terkait biaya/tarif pelayanan Di Diskominfo GRATIS tanpa dipungut biaya		Publikasi Melalui Berbagai Kanal terkait tarif pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Tim SKM telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%. Tindak lanjut berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disusun.
2. Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, dengan melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala sesuai jadwal
3. Melakukan Sosialisasi melalui media social online dan offline terkait biaya/tarif pelayanan Di Diskominfofik **GRATIS** tanpa dipungut biaya

Kepala Dinas Komunikasi,
Informatika dan Statistik Kota
Blitar,



MUJIANTO, S.Sos, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19720214 199201 1 003

