

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kota Blitar



SURVEI **KEPUASAN** **MASYARAKAT**

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kota Blitar

2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Sasaran.....	5
1.5 Ruang Lingkup	7
1.6 Keluaran yang Diharapkan	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.2. Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR.....	21
3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar	21
3.2 Letak dan Kondisi Geografis.....	22
3.3 Kondisi Geologi.....	23
3.4 Kondisi Hidrologi.....	23
3.5 Kondisi Klimatologi.....	25



3.6	Penggunaan Lahan	25
3.7	Kondisi Demografi	27
BAB IV METODE PENELITIAN		31
4.1.	Sumber Data	31
4.2.	Jenis Penelitian	31
4.3.	Teknik Analisis	32
4.4.	Langkah-Langkah Kegiatan	32
4.5.	Jadwal Pelaksanaan	35
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		38
5.1	Karakteristik Responden	38
5.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	42
5.2.1	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	46
5.2.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	57
5.2.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	68
5.2.4	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar	78
5.2.5	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	89



5.2.6 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	100
5.2.7 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	110
5.2.8 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	121
5.2.9 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Laporan SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	132
5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada Tahun 2022 dan 2023.....	143
5.3.1 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada Tahun 2022 dan 2023.....	144
5.3.2 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023	145
5.3.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023	146
5.3.4 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Intranet dan Internet Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.....	148
5.3.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.....	149



5.3.6 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023	150
5.3.7 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023	151
5.3.8 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023	153
5.3.9 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023	154
5.4 Analisis GAP terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	155
5.4.1 Analisis GAP terhadap Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	158
5.4.2 Analisis GAP terhadap Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	162
5.4.3 Analisis GAP terhadap Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	165
5.4.4 Analisis GAP terhadap Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar	168
5.4.5 Analisis GAP terhadap Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	171
5.4.6 Analisis GAP terhadap Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	174
5.4.7 Analisis GAP terhadap Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	176
5.4.8 Analisis GAP terhadap Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	179



5.4.9 Analisis GAP terhadap Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	183
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	187
6.1 Kesimpulan	187
6.2 Rekomendasi	196
DAFTAR PUSTAKA	204
DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BLITAR.....	205



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan	22
Tabel 3.2 Jumlah Curah Hujan menurut Bulan Tahun 2022	25
Tabel 3.3 Penggunaan Lahan Kota Blitar	26
Tabel 3.4 Jumlah Laju Pertumbuhan Penduduk Dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Blitar Tahun 2018-2022	29
Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	32
Tabel 4.2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	35
Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023 ...	42
Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	45
Tabel 5.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Aplikasi E- Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	47
Tabel 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	57
Tabel 5.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	68
Tabel 5.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar Tahun 2023	79



Tabel 5.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	89
Tabel 5.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023.....	100
Tabel 5.9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	111
Tabel 5.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	121
Tabel 5.11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	132
Tabel 5.12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Tahun 2022 dan 2023 ...	143
Tabel 5.13 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Aplikasi E-Aptika tahun 2022 dan 2023	144
Tabel 5.14 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Aplikasi Silpusitron Tahun 2022 dan 2023	145
Tabel 5.15 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikat Elektronik Tahun 2022 dan 2023	146
Tabel 5.16 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Jaringan Intranet dan Internet Tahun 2022 dan 2023	148
Tabel 5.17 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Tahun 2022 dan 2023.....	149
Tabel 5.18 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral tahun 2022 dan 2023.....	150



Tabel 5.19 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Tahun 2022 dan 2023.....	151
Tabel 5.20 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Call Center tahun 2022 dan 2023	153
Tabel 5.21 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Lapor SP4N tahun 2022 dan 2023	154
Tabel 5.22 Analisis GAP Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	155
Tabel 5.23 Analisis GAP Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023.....	158
Tabel 5.24 Analisis GAP Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023.....	162
Tabel 5.25 Analisis GAP Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023.....	165
Tabel 5.26 Analisis GAP Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar Tahun 2023	168
Tabel 5.27 Analisis GAP Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	171
Tabel 5.28 Analisis GAP Layanan Penyediaan Data Statistik Sektor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	174
Tabel 5.29 Analisis GAP Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023.....	177
Tabel 5.30 Analisis GAP Layanan Call Center 112 Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	180
Tabel 5.31 Analisis GAP Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023	183

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar.....	21
Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Kota Blitar Tahun 2018-2022	27
Gambar 3.3 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Blitar Tahun 2018-2022.....	28
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Gambar 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 5.5 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	48
Gambar 5.6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	49
Gambar 5.7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	50
Gambar 5.8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	51
Gambar 5.9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	52
Gambar 5.10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	53
Gambar 5.11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	54

Gambar 5.12 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	55
Gambar 5.13 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	56
Gambar 5.14 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	59
Gambar 5.15 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	60
Gambar 5.16 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	61
Gambar 5.17 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	62
Gambar 5.18 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	63
Gambar 5.19 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	64
Gambar 5.20 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	65
Gambar 5.21 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	66

Gambar 5.22 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	67
Gambar 5.23 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	70
Gambar 5.24 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	71
Gambar 5.25 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	72
Gambar 5.26 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	73
Gambar 5.27 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	74
Gambar 5.28 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	75
Gambar 5.29 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	76
Gambar 5.30 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	77
Gambar 5.31 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	78

Gambar 5.32 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	80
Gambar 5.33 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	81
Gambar 5.34 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	82
Gambar 5.35 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	83
Gambar 5.36 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	84
Gambar 5.37 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	85
Gambar 5.38 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	86
Gambar 5.39 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	87
Gambar 5.40 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	88
Gambar 5.41 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	91

Gambar 5.42 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	92
Gambar 5.43 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	93
Gambar 5.44 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	94
Gambar 5.45 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	95
Gambar 5.46 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	96
Gambar 5.47 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	97
Gambar 5.48 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	98
Gambar 5.49 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	99
Gambar 5.50 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	102
Gambar 5.51 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	103

Gambar 5.52 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	104
Gambar 5.53 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	105
Gambar 5.54 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	106
Gambar 5.55 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	107
Gambar 5.56 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	108
Gambar 5.57 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	109
Gambar 5.58 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	110
Gambar 5.59 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	112
Gambar 5.60 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	113

Gambar 5.61 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	114
Gambar 5.62 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	115
Gambar 5.63 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	116
Gambar 5.64 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	117
Gambar 5.65 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	118
Gambar 5.66 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	119
Gambar 5.67 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	120
Gambar 5.68 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	123
Gambar 5.69 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	124
Gambar 5.70 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	125

Gambar 5.71 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	126
Gambar 5.72 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	127
Gambar 5.73 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	128
Gambar 5.74 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	129
Gambar 5.75 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	130
Gambar 5.76 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	131
Gambar 5.77 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	134
Gambar 5.78 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	135
Gambar 5.79 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	136
Gambar 5.80 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	137

Gambar 5.81 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	138
Gambar 5.82 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	139
Gambar 5.83 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	140
Gambar 5.84 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	141
Gambar 5.85 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	142
Gambar 5.86 Diagram Kartesius Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	156
Gambar 5.87 Diagram Kartesius Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	160
Gambar 5.88 Diagram Kartesius Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	163
Gambar 5.89 Diagram Kartesius Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	166
Gambar 5.90 Diagram Kartesius Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.....	169
Gambar 5.91 Diagram Kartesius Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	172
Gambar 5.92 Diagram Kartesius Layanan Penyediaan Data Statistik Sektorial	175
Gambar 5.93 Diagram Kartesius Layanan PPID Utama	178



Gambar 5.94 Diagram Kartesius Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.....	181
Gambar 5.95 Diagram Kartesius Layanan Lapor SP4N	184

The background of the slide is white, decorated with several large, stylized red triangles. Each red triangle is composed of a grid of smaller triangles, creating a complex geometric pattern. The triangles are arranged in a way that they appear to be floating or layered, with some pointing upwards and others downwards. The red color is a vibrant, slightly dark shade.

BAB I

PENDAHULUAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan penata layanan memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Berhasil atau tidaknya Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang disediakan. Hal tersebut sesuai dengan 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 yang mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan yaitu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik.

Ketentuan mengenai pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan



Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pasal 1, Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hal tersebut merupakan salah satu indikator untuk mengetahui performa pelayanan publik dalam memberikan pelayanan bermutu kepada masyarakat yang menjadi subyek penilai utama dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Hal ini jelas dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik, kondisi dan bersikap masyarakat setelah menerima jasa publik.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik merupakan salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik di Kota Blitar. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan publik di Kota Blitar, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1.2 Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2022 berlandaskan pada:



1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
8. Peraturan Walikota Blitar Nomor 25 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi 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 2023 adalah untuk

mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan melalui survei kepuasan kepada masyarakat dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkup Pemerintah Kota Blitar terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Tujuan dilakukannya kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan serta harapan 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 2023 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 dan Organisasi Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah

Kota Blitar tentang pelayanan publik yang telah diberikan. Daftar Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Kota Blitar adalah sebagai berikut:

No	Perangkat Daerah
1	Sekretariat Daerah
2	Sekretariat DPRD
3	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
5	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
6	Badan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah
7	BPBD
8	Inspektorat Daerah
9	Dinas Pemberdayaan Perempuan, PA, PP, dan KB
10	Satuan Polisi Pamong Praja
11	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
12	Dinas Penanaman Modal dan PTSP
13	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
14	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
15	Dinas Sosial
16	Dinas Kesehatan
17	Dinas Pendidikan
18	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
19	Dinas Lingkungan Hidup
20	Dinas Perhubungan
21	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian
22	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
23	Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja
24	Dinas Kepemudaan dan Olah raga
25	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
26	Kecamatan Sukorejo
27	Kecamatan Kepanjenkidul
28	Kecamatan Sananwetan



1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023 adalah 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 ada dalam survei pelayanan publik;
3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar;
4. Layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar yang menjadi objek Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:
 - a. Layanan call centre 112;
 - b. Layanan Sertifikat Elektronik (SE);
 - c. Layanan jaringan intranet dan internet di lingkungan Pemerintah Kota Blitar;
 - d. Layanan jaringan internet di tingkat RT;
 - e. Layanan aplikasi E-Aptika;
 - f. Layanan aplikasi Silpusitron;
 - g. Layanan penyediaan Data Statistik Sektoral.

1.6 Keluaran yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023 adalah diketahuinya tingkat kepuasan masyarakat dan Perangkat Daerah (PD) di lingkup Pemerintah Kota Blitar sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta diketahuinya kinerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023 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, serta tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Blitar .

Bab III Gambaran Umum Kota Blitar, meliputi luas dan batas wilayah Kota Blitar, letak dan kondisi geografis, kondisi geologi, kondisi hidrologi, kondisi klimatologi serta penggunaan lahan.



Bab IV Metode Penelitian, meliputi sumber data, jenis penelitian, teknik analisis, langkah-langkah kegiatan.

Bab V Analisis dan Pembahasan, meliputi karakteristik responden, analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar, perbandingan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023, analisis GAP terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.

The background of the page is decorated with several red triangles of various sizes, each containing a white geometric pattern of smaller triangles. These triangles are positioned at the top, bottom, and sides of the page, framing the central text.

BAB II

TINJAUAN

PUSTAKA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Karakteristik dari layanan adalah tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah/beragam, tidak tahan lama, dan tidak ada kepemilikan (Martani, 1995).

O'Toole (2006:3) mengemukakan pendapat bahwa, gagasan ideal pelayanan publik adalah bahwa para pejabat yang menduduki posisi otoritas publik menempatkan kepentingan-kepentingan dari seluruh masyarakat sebagai pengarah dari seluruh pembuatan keputusan publik, dan bahwa kepentingan-kepentingan pribadi atau kelas atau kelompoknya dikesampingkan ketika membuat keputusan publik.



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

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa survei kepuasan masyarakat merupakan 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.

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

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif



Biaya/tarif adalah 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,

pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan 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* merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



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

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mempunyai tugas untuk membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- 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, ketatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan;
- f. Pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintahan 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 generic dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi;
- n. Layanan manajemen data dan informasi e-Government;
- o. Integrasi layanan publik dan pemerintahan;
- p. Layanan keamanan informasi e-Government;
- q. Layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah;
- r. Layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan Provinsi;
- s. Pengembangan sumber daya TIK pemerintah daerah dan masyarakat;
- t. Penyelenggaraan Government Chief Information Officer (GCIO) pemerintah kabupaten/kota;
- u. Penyelenggaraan ekosistem TIK Smart City lingkup kota;
- v. Pelaksanaan pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja;



- w. Pelaksanaan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD);
- x. Penyelenggaraan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan bekerja di lingkungan kantor;
- y. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- z. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- ā. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- bb. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- cc. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah;
- aa. Pelaksanaan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik; dan
- bb. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan fungsi tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik mempunyai kewenangan, sebagai berikut:

- a. Penetapan kebijakan operasional di bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian;
- b. Penetapan visi, misi, tujuan dan sasaran perumusan kebijakan teknis, penyusunan program, pengendalian, pembinaan dan pengawasan di



bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian;

- c. Perencanaan operasional program komunikasi dan informatika, di bidang statistik dan bidang persandian;
- d. Sosialisasi dan pelaksanaan standar nasional komunikasi dan informatika, di bidang statistik dan bidang persandian di tingkat kota;
- e. Pengkajian pemberian izin serta pencabutan izin bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian di tingkat kota;
- f. Peremajaan data dalam bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian untuk tingkat kota;
- g. Pengawasan pendayagunaan bantuan sarana dan prasarana bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan bidang persandian.

The background of the page is decorated with several large, stylized red triangles pointing in different directions. Each of these large triangles is composed of a grid of smaller red triangles, outlined in white. The triangles are arranged in a way that they overlap and create a dynamic, geometric pattern around the central text.

BAB III

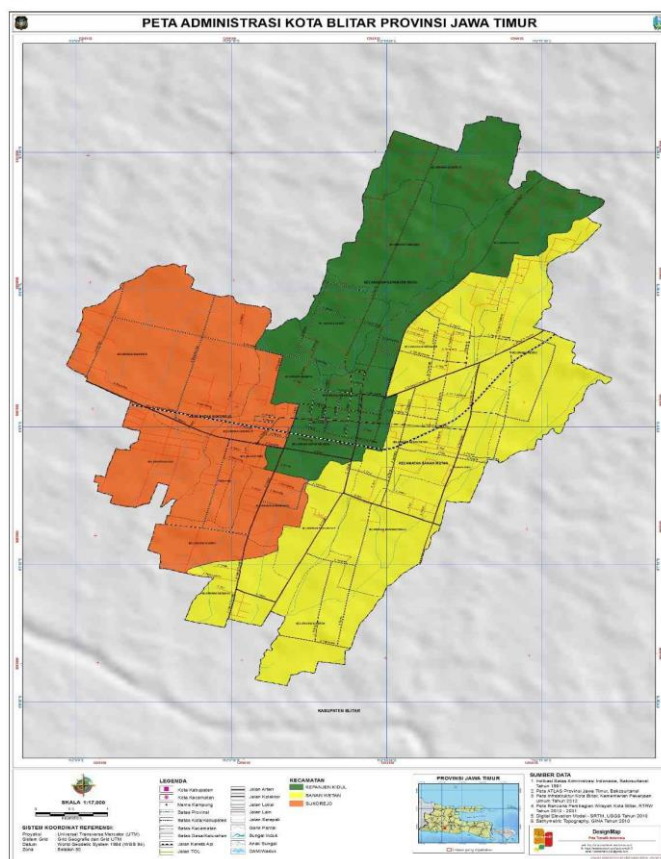
GAMBARAN UMUM

KOTA BLITAR

BAB III

GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR

3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar



Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar

Sumber : Kota Blitar Dalam Angka 2023

Secara astronomis, Kota Blitar terletak antara 08,20' – 08,80' Lintang Selatan dan antara 112,14' – 112,28' Bujur Timur, kurang lebih sekitar 160 km ke arah Barat Daya dari Ibukota Provinsi Jawa Timur. Kota Blitar adalah kota terkecil kedua setelah Kota Mojokerto di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan

posisi geografisnya, Kota Blitar berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar, Kota Blitar memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Nglepok dan Kecamatan Garum.

Sebelah Timur : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum.

Sebelah Selatan : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Sanankulon.

Sebelah Barat : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglepok.

Secara administratif, Kota Blitar memiliki luas wilayah 32,57 km² yang terbagi ke dalam 3 kecamatan yaitu Sananwetan, Kepanjenkidul, dan Sukorejo, dan 21 kelurahan. Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan terluas dengan luas 12,15 km² (BPS, 2023).

3.2 Letak dan Kondisi Geografis

Kota Blitar berjarak kurang lebih 160 km sebelah Tenggara Kota Surabaya, 80 km sebelah Barat Kota Malang dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Blitar karena posisi Kota Blitar heads ditengah wilayah Kabupaten Blitar. Ditinjau dari topografi wilayah yang berada di ketinggian rata-rata 156 mdpl, maka Kota Blitar merupakan daerah dataran rendah. Kota Blitar memiliki luas wilayah 32,57 km² yang terbagi atas 3 kecamatan, yang secara terperinci disajikan pada tabel 3.1. Dengan luas wilayah tersebut, Kota Blitar merupakan daerah terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto (16,46 km²).

Tabel 3.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan

No.	Kecamatan	Luas (km ²)
1	Kecamatan Sukorejo	9,92

No.	Kecamatan	Luas (km ²)
2	Kecamatan Kepanjenkidul	10,50
3	Kecamatan Sananwetan	12,15
Kota Blitar		32,57

Sumber : Kota Blitar Dalam Angka 2023

3.3 Kondisi Geologi

Jenis tanah di Kota Blitar termasuk dalam jenis tanah litosol dan regosol dengan tingkat kesuburan yang cukup baik akibat dari debu vulkanik Gunung Kelud. Jenis tanah regosol berasal dari bahan vulkanis dan batuan endapan kapur, di mana tanah regosol yang ada di Kota Blitar berasosiasi dengan tanah litosol yang berasal dari batuan beku basis sampai intermedier.

Tanah regosol coklat kelabu merupakan tanah dengan bahan induk abu atau pasir vulkan masam yang bertekstur kasar dengan kadar pasir lebih dari 60%. Tanah ini sesuai untuk penggunaan hutan primer dan sekunder, semak belukar, palawija, dan rerumputan.

Jenis tanah litosol mempunyai konsistensu gembur, porositas, merupakan tanah mineral yang ketebalannya sekitar 20 cm, di bawahnya terdapat batuan keras yang terpadu daya tahan untuk menahan air yang baik dan tanah terhadap erosi.

3.4 Kondisi Hidrologi

Secara hidrologi, sungai yang melewati Kota Blitar adalah Sungai Lahar dengan panjang sekitar 7,84 km. Hulu Sungai Lahar berada di Gunung Kelud menuju ke Sungai Brantas. Selain Sungai Lahar, ada beberapa sungai kecil atau anak sungai lain, baik yang berasal dari limpahan mata air maupun sungai

alami lainnya. Berdasarkan bentuk topografi Kota Blitar, maka arah aliran air akan menuju ke arah selatan. Secara hidrologis, Kota Blitar memiliki tiga wilayah daerah pengairan sungai (DPS), yaitu: DPS Lahar, DPS Cari, dan DPS Sumber Nanas.

Penentuan DPS ini berdasarkan dari topografi di mana DPS diambil dari daerah tertinggi serta luas pengaliran yang ada memungkinkan aliran dari saluran induk masuk ke sungai terdekat. Ditinjau dari kondisi fisik Kota Blitar adalah dataran rendah dengan aliran utama berupa sungai, maka saluran yang terdapat di Kota Blitar dapat dibagi menjadi dua saluran drainase, yaitu drainase makro, dan drainase mikro. Wilayah drainase makro meliputi: daerah pengairan Sungai Lahar melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, Tengah, dan Barat; daerah pengairan Sungai Cari melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, dan Timur; dan daerah pengairan Sungai Sumber Nanas melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, dan Barat.

Selain terdapat air permukaan berupa sungai, Kota Blitar juga memiliki beberapa lokasi sumber mata air yang tersebar di seluruh wilayah Kota Blitar dengan jumlah keseluruhan 26 lokasi. Sumber mata air terbedar adalah Sumber Wayuh dengan luas 506 m² dan Sumber Jaran dengan luas 300 m² sedangkan sumber mata air lainnya mempunyai debit air yang cukup kecil.

3.5 Kondisi Klimatologi

Tabel 3.2 Jumlah Curah Hujan menurut Bulan Tahun 2022

Bulan	Jumlah Curah Hujan (mm)	Jumlah Hari Hujan (hari)
Januari	948	43
Februari	664	41
Maret	1266	57
April	555	32
Mei	535	36
Juni	453	27
Juli	9	2
Agustus	98	16
September	294	26
Oktober	1362	49
November	1871	71
Desember	1167	54

Sumber : Kota Blitar Dalam Angka 2023

Sama halnya dengan kondisi iklim di Indonesia, Kota Blitar memiliki iklim tropis basah yang mengenal 2 (dua) perubahan putaran musim, yaitu musim Kemarau (Bulan Mei-Bulan September) dan musim Penghujan (Bulan Oktober sampai sekitar Bulan April). Iklim Kota Blitar meliputi keadaan curah hujan dan intensitas hujan. Kondisi iklim ditandai dengan adanya bulan basah dan bulan kering. Kota Blitar mempunyai tipe iklim C-3.

Berdasarkan pantauan dari 5 stasiun pengukur curah hujan yang ada di Kota Blitar, selama tahun 2022 setiap bulan terdapat hari hujan. Curah hujan tertinggi dan hari hujan terbanyak terjadi pada Bulan November 2022, yaitu sebanyak 71 hari hujan dengan total curah hujan sebesar 1871 mm.

3.6 Penggunaan Lahan

Penggunaan lahan merupakan fungsi dominan dengan ketentuan khusus yang ditetapkan pada suatu kawasan, blok peruntukan, dan/atau

persil. Sebagai wilayah Perkotaan, ketersediaan lahan di Kota Blitar relatif terbatas, dengan sebaran penggunaan lahan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Penggunaan Lahan Kota Blitar

No.	Penggunaan Lahan	Kecamatan Sukorejo	Kecamatan Kepanjenkidul	Kecamatan Sananwetan	Total (Ha)
1	Kawasan Industri dan Pergudangan	39,83	6,92	4,08	50,83
2	Kawasan Olahraga	8,34	13,26	9,77	31,37
3	Kawasan Pariwisata	5,04		3,13	8,17
4	Kawasan Pelayanan Kesehatan	1,30	6,21	6,29	13,8
5	Kawasan Pelayanan Pendidikan	11,96	16,11	25,07	53,14
6	Kawasan Pelayanan Peribadatan	0,61	1,15	1,31	3,07
7	Kawasan Peruntukan khusus		1,63	7,95	9,58
8	Kawasan Sosial budaya	0,35			0,35
9	Kawasan Perdagangan dan jasa	100,86	107,44	76,30	284,6
10	Kawasan Perkantoran	3,45	9,73	26,58	39,76
11	Kawasan Pertahanan dan keamanan	0,19	1,37	11,85	13,41
12	Kawasan Pertanian	193,29	20,51	258,95	472,75
13	Kawasan Perumahan	485,55	451,2	733,59	1670,34
14	Kawasan Ruang Terbuka Hijau	18,07	7,2	733,59	758,86
15	Kawasan Terminal Angkutan			3,47	3,47
16	Kawasan Mata Air	44,75	17,13	23,90	85,78
17	Kawasan Rel Kereta Api	7,38	2,35	11,41	21,14
18	Sempadan Sungai	32,07	59,83	63,15	155,05
19	Sempadan SUTT	8,82	19,96	1,46	30,24
20	Sempadan Embung		0,26		0,26
21	TPA			0,23	0,23
22	Kawasan suaka alam dan cagar budaya	0,24	13,26		13,50
	Jumlah	962,1	755,52	2.002,08	3.257,00

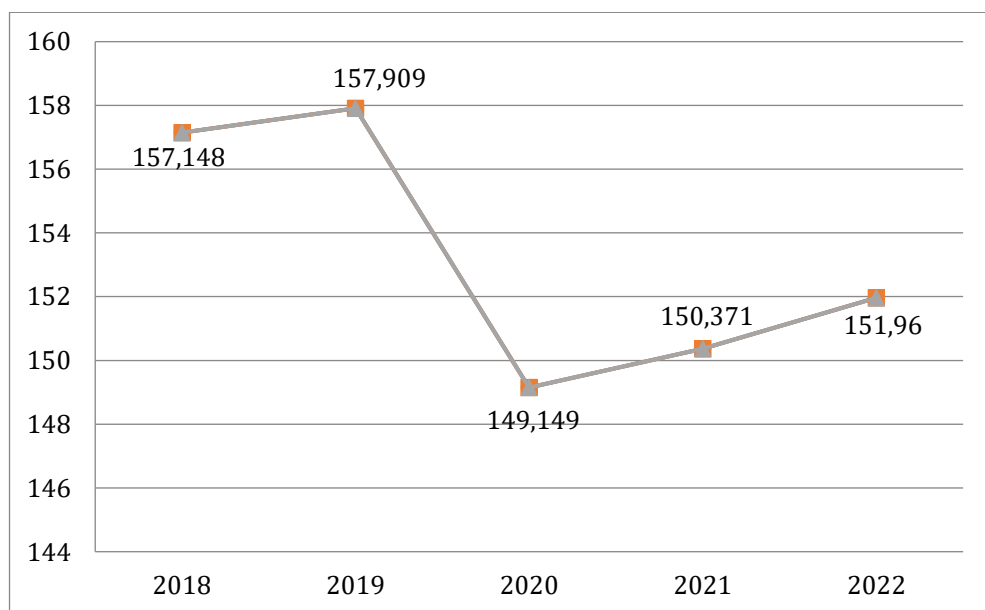
Sumber: RPJMD Kota Blitar, 2021-2026

Berdasarkan Tabel diatas penggunaan lahan di Kota Blitar didominasi oleh kawasan perumahan yakni sebesar 1670,34 ha. Terdapat juga kawasan Ruang Terbuka Hijau dengan luas 758,86 ha. Sedangkan, penggunaan lahan

paling sedikit yakni kawasan social budaya dengan luas 0,35 ha, kawasan Sempadan Embung dengan luas 0,26 ha, dan kawasan TPA dengan luas 0,23 ha.

3.7 Kondisi Demografi

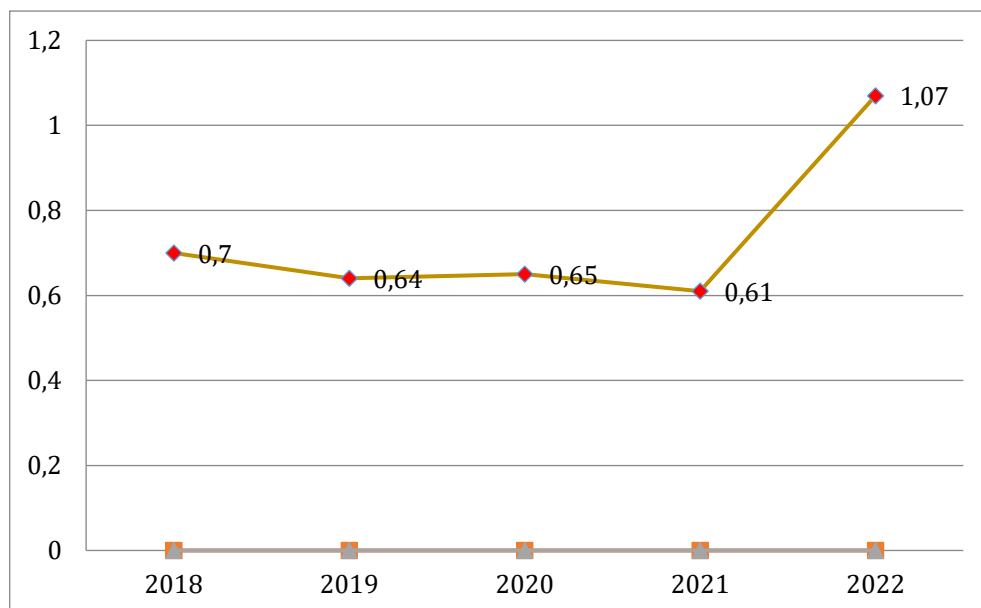
Kondisi Demografi suatu daerah secara umum tercermin melalui jumlah penduduk, laju pertumbuhan penduduk, struktur penduduk, sebaran penduduk serta ketenagakerjaan. Penduduk Kota Blitar pada tahun 2018 sebesar 157.148 jiwa naik menjadi 157.909 jiwa ditahun 2019. Sedangkan, tahun 2020 terjadi penurunan yang cukup signifikan sebesar 149.149 jiwa dari tahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2021 mulai mengalami kenaikan menjadi 150.371 jiwa dan tahun 2022 sebesar 151.960 jiwa. Berikut adalah sebaran penduduk berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Kota Blitar Tahun 2018-2022

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2023

Dari data tahun 2018-2022, laju pertumbuhan penduduk di Kota Blitar menunjukkan data yang fluktuatif. Hal tersebut selain dipengaruhi oleh beberapa faktor selain faktor kelahiran dan kematian juga dipengaruhi oleh tingginya migrasi penduduk ke luar dari Kota Blitar. Oleh karena itu, Masih diperlukan langkah-langkah untuk menekan laju migrasi penduduk melalui kerjasama lintas sektor. Selain itu upaya pembinaan kepada remaja dan keluarga remaja sangat diperlukan dalam rangka pendewasaan usia pernikahan. Secara rinci angka laju pertumbuhan penduduk Kota Blitar dapat dilihat pada grafik di bawah ini. (BPS Kota Blitar, 2023)



Gambar 3.3 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Blitar Tahun 2018-2022

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2023

Bila dilihat komposisi penduduk menurut jenis kelamin, rasio jenis kelamin penduduk Kota Blitar pada tahun 2022 sebesar 98,97. Ini berarti bahwa rata-rata untuk setiap 100 penduduk perempuan, terdapat sekitar 99 penduduk laki-laki. Terdapat beberapa sebab rasio jenis kelamin kurang dari

100 persen, diantaranya adalah angka harapan hidup perempuan lebih tinggi dibanding angka harapan hidup laki-laki, serta karena faktor migrasi penduduk laki-laki lebih tinggi terutama pada penduduk usia produktif.

Tabel 3.4 Jumlah Laju Pertumbuhan Penduduk Dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Blitar Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Penduduk (Ribuan jiwa)			Laju Pertumbuhan per tahun (%)	Rasio Jenis Kelamin
	Perempuan	Laki-laki	Total		
2018	71.079	69.892	140.971	0,7	98,33
2019	71.498	70.378	141.876	0,64	98,43
2020	74.932	74.217	149.149	0,65	99,05
2021	75.560	74.811	150.371	0,61	99,01
2022	76.373	75.597	151.960	1,07	98,97
Total	369.442	364.895	734.237		

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2023

Berdasarkan tabel tersebut jumlah penduduk mulai tahun 2018 sampai 2022 mengalami kenaikan dengan jumlah penduduk perempuan sebesar 369.442 jiwa lebih banyak daripada jumlah penduduk laki-laki sebesar 364.895 jiwa. Jika dilihat laju pertumbuhan penduduk menunjukkan data dari 0,7 persen tahun 2018 menjadi 1,07 persen pada tahun 2022.

The background of the slide is white, decorated with several large, stylized red triangles. Each red triangle is composed of smaller triangles, creating a complex geometric pattern. The triangles are arranged in a way that they appear to be floating or layered, with some pointing upwards and others downwards. The red color is a vibrant, slightly darker shade of red, and the white outlines are thin and precise.

BAB IV

METODE

PENELITIAN

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik di Kota Blitar Tahun 2023 adalah data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dengan wawancara langsung ke masyarakat dan OPD dengan menggunakan kuesioner. Sementara itu, data sekunder merupakan data 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 Tahun 2023 menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dari kegiatan ini melalui survei kepada masyarakat dan OPD di lingkup Kota Blitar, proses *crosschecking* data, melakukan pengolahan data, dan analisa data dari data yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Blitar.

4.3. Teknik Analisis

Teknik 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 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

Sumber : PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

4.4. Langkah-Langkah Kegiatan

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

1. Tahap Persiapan

1) Menyusun instrument Survei

Variabel pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023 terdiri dari 9 aspek yaitu:

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

2) Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel

Jumlah sampel dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023 dihitung dengan menggunakan teknik penarikan sampel Morgan dan Kretjie.

2. Melakukan survei terhadap pengguna layanan

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

3. Melakukan *entry* data hasil survei

Hasil survei yang telah didapatkan di*entry* pada format yang telah dibuat dengan Microsoft Excel.

4. Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan Microsoft Excel.

5. 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.

- 1) 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:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

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

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

- 3) 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:

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

6. Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

4.5. Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan adalah selama 60 (enam puluh) hari kalender sejak dilakukannya tanda tangan kontrak dengan penyedia atau sesuai dengan klausul dalam perjanjian kerjasama. Dengan tahapan dan jadwal pelaksanaan sebagai berikut :

Tabel 4.2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

KEGIATAN	(Sejak Diterbitkan SPMK)							
	Bulan Ke							
	Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan								
Studi Literatur								
Menyusun Konsep								
Melakukan survei terhadap pengguna layanan								
Melakukan <i>entry</i> data hasil survei								



KEGIATAN	(Sejak Diterbitkan SPMK)							
	Bulan Ke							
	Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan								
Mengolah hasil survei								
Menyusun Laporan								
Menarik kesimpulan dan rekomendasi								
Revisi/Penyempurnaan Laporan								
Penyerahan Laporan Hasil								

The background of the slide is white, decorated with several large, stylized red triangles. Each red triangle is composed of smaller triangles, creating a complex geometric pattern. The triangles are arranged in a way that they appear to be floating or overlapping, with some pointing upwards and others downwards. The red color is a vibrant, slightly darker shade of red, and the white outlines are thin and precise.

BAB V

ANALISIS

DAN

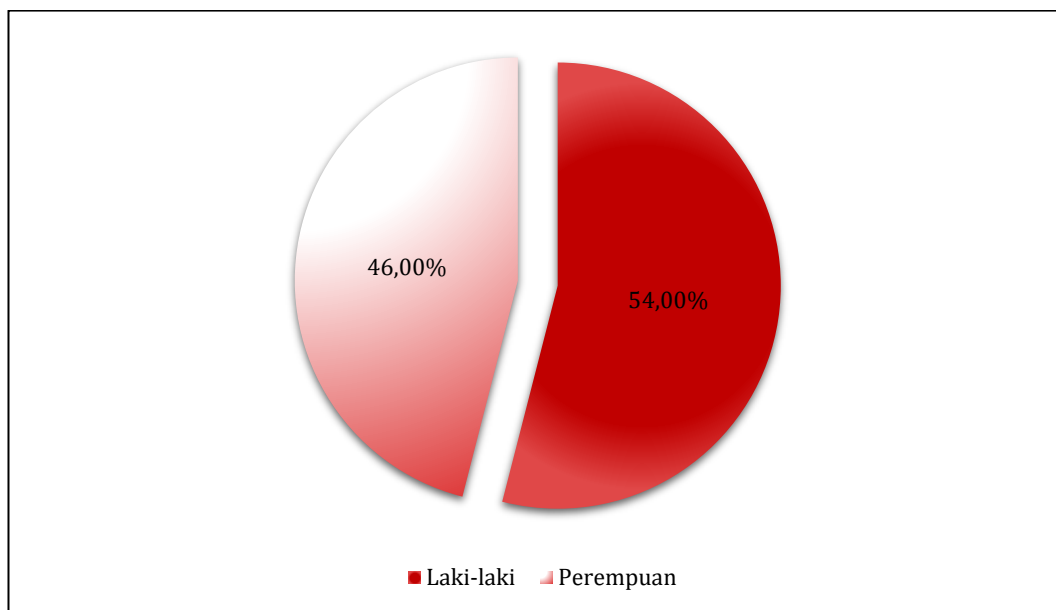
PEMBAHASAN

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

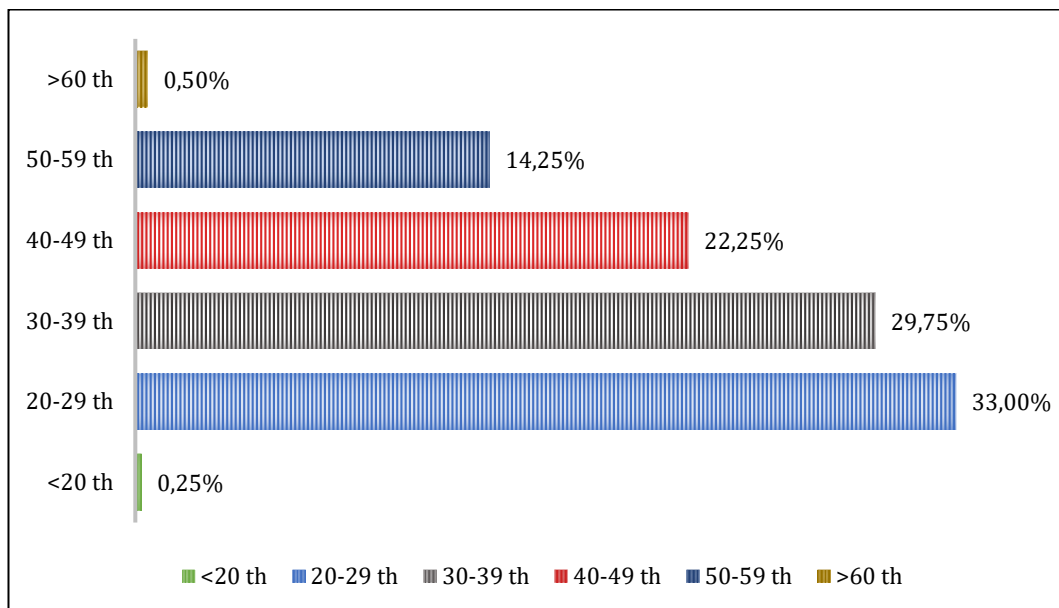
5.1 Karakteristik Responden

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar telah dilakukan dengan melakukan survei kepada 400 responden dengan karakteristik sebagai berikut.



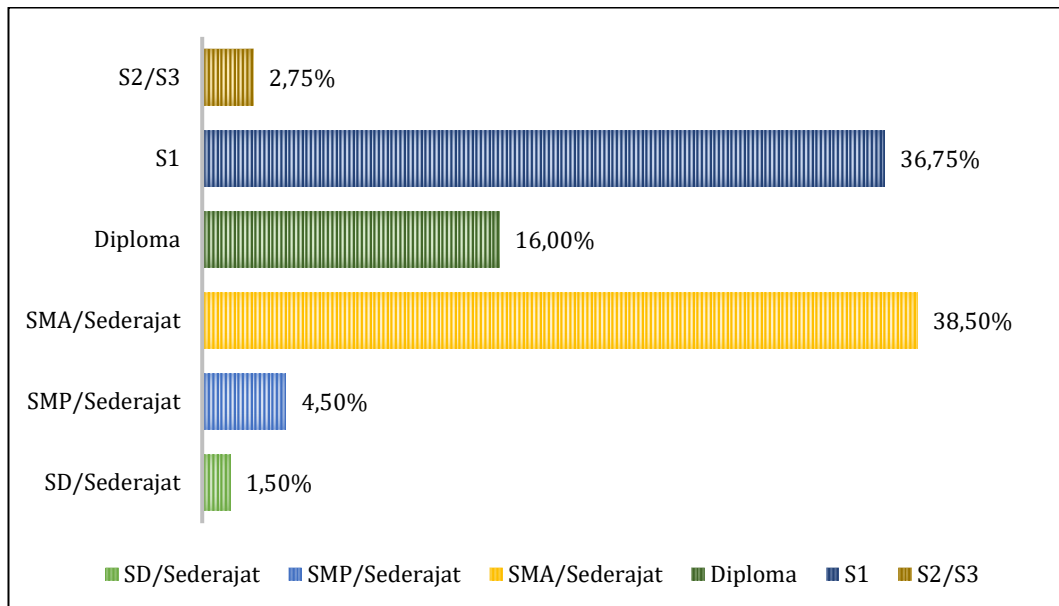
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 54,00 persen atau sebanyak 216 orang. Sementara itu, persentase responden berjenis kelamin perempuan sebesar 46,00 persen atau sebanyak 184 orang.



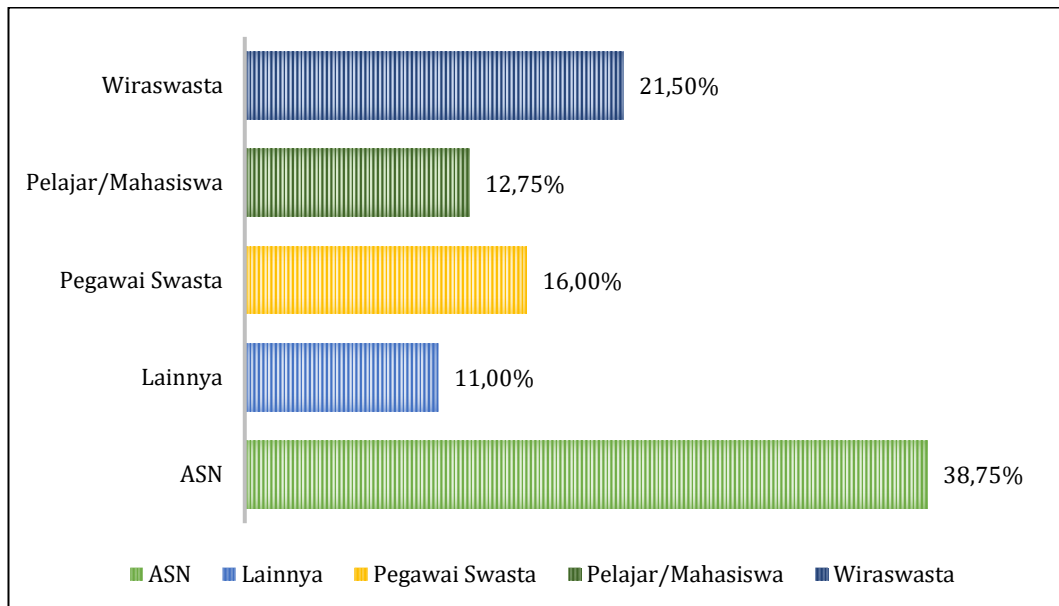
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2023 adalah responden berusia 20-29 tahun yaitu sebesar 33,00 persen atau sebanyak 132 orang. Kemudian responden berusia 30-39 tahun sebesar 29,75 persen atau sebanyak 119 orang. Responden berusia 40-49 tahun sebesar 22,25 persen atau sebanyak 89 orang. Responden yang berusia 50-59 tahun yaitu sebesar 14,25 persen atau sebanyak 57 orang. Responden yang berusia >60 tahun sebesar 0,50 persen atau sebanyak 2 orang dan responden lainnya yang berusia <20 tahun yaitu sebesar 0,25 persen atau sebanyak 1 orang.



Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2023 memiliki latar belakang pendidikan SMA/Sederajat sebesar 38,50 persen atau sebanyak 154 orang. Diikuti oleh responden dengan latar belakang S1 sebesar 36,75 persen atau sebanyak 147 orang. Responden yang memiliki latar belakang pendidikan Diploma yaitu sebesar 16,00 persen atau sebanyak 64 orang. Responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMP/Sederajat sebesar 4,50 persen atau sebanyak 18 orang dan responden yang memiliki latar belakang pendidikan S2/S3 sebesar 2,75 persen atau sebanyak 11 orang. Sedangkan responden dengan latar belakang pendidikan SD/Sederajat sebesar 1,50 persen atau sebanyak 6 orang.



Gambar 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diberikan kepada ASN. Oleh karena itu, ASN tercatat sebagai responden tertinggi dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar yaitu sebesar 38,75 persen atau sebanyak 155 orang. Kemudian, sebesar 21,50 persen atau sebanyak 86 responden bekerja sebagai wiraswasta. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 16,00 persen atau sebanyak 64 orang. Sebesar 12,75 persen atau sebanyak 51 responden bekerja sebagai pelajar/mahasiswa. Sedangkan sebagian kecil responden memiliki pekerjaan lainnya sebesar 11,00 persen atau sebanyak 46 orang.

5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar, terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil survei yang diolah, didapatkan nilai IKM sebagai berikut:

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,40	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,37	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,40	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,64	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,36	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,42	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,43	B	Baik
Nilai IKM		85,64	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sebesar 85,64 yang termasuk dalam kategori B (sangat baik). Unsur dengan kontribusi tertinggi adalah unsur tarif/biaya pelayanan (U4) sebesar 3,64

dengan mutu pelayanan baik. Sementara unsur dengan kontribusi terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8) dengan nilai 3,36 dan mutu pelayanan baik. Sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, pelayanan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk dalam kategori baik, namun menurut pengguna layanan terdapat beberapa kekurangan terkait pelayanan yang diharapkan menjadi bahan pertimbangan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar untuk meningkatkan kinerja pelayanan yaitu:

1. Masih terjadi gangguan atau error pada layanan sertifikat elektronik.
2. Kecepatan proses pengajuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) perlu ditingkatkan.
3. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan masih perlu ditanggapi/direspon dengan cepat dan tepat.
4. Masyarakat di lingkup RT menyampaikan bahwa layanan Jaringan internet yang tersedia di tingkat RT masih mengalami kelambatan dan error saat digunakan.
5. Kecepatan akses internet yang tersedia di lingkup RT masih perlu diperbaiki agar masyarakat dapat mengakses internet dengan mudah dan lancar.

6. Titik akses wifi masih perlu diperluas agar kecepatan internetnya stabil.
7. Belum ada informasi terbaru terkait data informasi publik yang tersedia di website PPID Utama.
8. Pelayanan secara online pada layanan PPID Utama perlu ditingkatkan dan apabila ada pembaharuan dapat segera diinformasikan.
9. Penyampaian informasi data statistik sektoral ke semua kalangan perlu ditingkatkan agar dapat diakses di berbagai kalangan.
10. Perlu updating data statistik sektoral secara rutin dan terarah untuk memudahkan instansi dalam mengakses kebutuhan data statistik.
11. Masih perlu peningkatan kualitas data statistik sektoral supaya data statistik yang dihasilkan sesuai dengan standart data pada ketentuan yang berlaku.

Sedangkan kelebihan pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar yaitu:

1. Tidak terdapat biaya (gratis) dalam pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.
2. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ramah dan sopan.
3. Petugas pelayanan adil dan tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan.
4. Persyaratan pelayanan dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mudah dipahami dan mudah diperoleh.



5. Informasi tata cara/alur pelayanan PPID Utama yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik sudah tersedia secara tertulis dan mudah dipahami masyarakat.
6. Petugas layanan dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni.

Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Layanan	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	85,64	B	Baik
Layanan Aplikasi E-Aptika	84,71	B	Baik
Layanan Aplikasi Silpusitron	85,43	B	Baik
Layanan Sertifikat Elektronik	85,24	B	Baik
Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkup Pemerintah	86,70	B	Baik
Layanan Jaringan Internet di Tingkat RT	88,30	B	Baik
Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral	85,01	B	Baik
Layanan PPID Utama	85,99	B	Baik
Layanan Call Center 112	84,73	B	Baik
Layanan Lapor SP4N	85,04	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui nilai IKM masing-masing layanan antara lain layanan Aplikasi E-Aptika dengan nilai IKM sebesar 84,71 termasuk dalam kategori baik. Layanan Aplikasi Silpusitron dengan nilai IKM sebesar 85,43 termasuk dalam kategori baik. Layanan Sertifikat Elektronik dengan nilai IKM Sebesar 85,24 termasuk dalam kategori baik. Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkup Pemerintah memiliki nilai IKM sebesar 86,70 dengan kategori baik. Layanan Jaringan Internet di tingkat RT memiliki nilai IKM sebesar 88,30. dengan kategori baik Layanan Penyediaan

Data Statistik Sektoral dengan nilai IKM sebesar 85,01 termasuk dalam kategori baik. Layanan PPID Utama memiliki nilai IKM sebesar 85,99 dengan kategori baik. Layanan Call Center dengan nilai IKM sebesar 84,73 termasuk dalam kategori baik. Sementara Layanan Lapori SP4N dengan nilai IKM sebesar 85,04 termasuk dalam kategori baik.

Secara lebih rinci pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat pada masing-masing layanan dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar akan dibahas pada subbab 5.2.1 sampai dengan subbab 5.2.9.

5.2.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Aplikasi E-Aptika menyediakan layanan sub-domain dan hosting, layanan pembuatan/pengembangan aplikasi, layanan fasilitas video conference, dan layanan fasilitas internet. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi E-Aptika pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 29 responden.

Tabel 5.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,31	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,31	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,52	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,57	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,28	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,24	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,39	B	Baik
Nilai IKM		84,71	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi E-Aptika pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,71 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

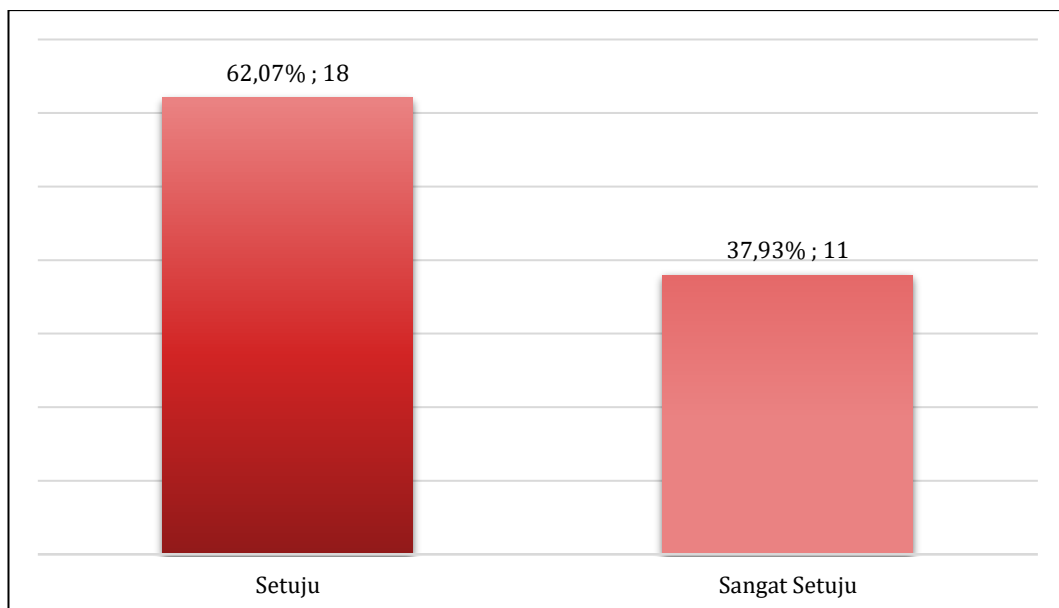
Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya pelayanan yaitu sebesar 3,57 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti proses pengajuan permohonan dalam layanan Aplikasi E-Aptika tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,24. Alasan unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah adalah sebagai berikut:

1. Fitur fasilitas chat via whatsapp belum tersedia dalam Aplikasi E-Aptika.

2. Fitur fasilitas notifikasi via whatsapp atau telegram belum tersedia dalam layanan Aplikasi E-Aptika.
3. Fitur yang memuat informasi jadwal layanan juga belum tersedia dalam layanan Aplikasi E-Aptika.
4. Belum tersedia Aplikasi E-Aptika yang berbasis andriod/IOS.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan pada layanan Aplikasi E-Aptika pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan



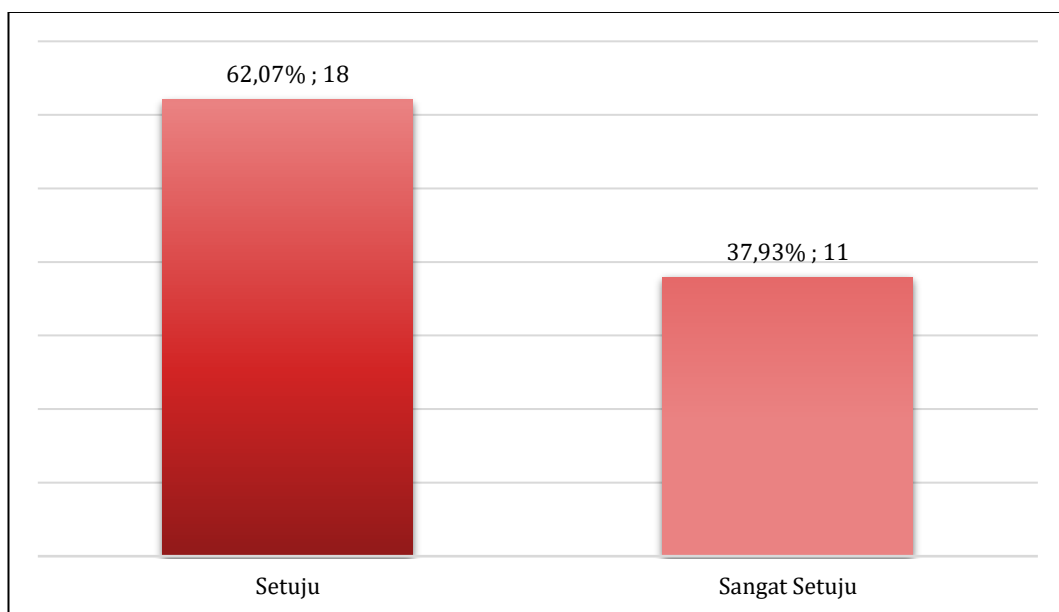
Gambar 5.5 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,07 persen atau sebanyak 18 responden menjawab setuju dan sebesar 37,93 persen atau sebanyak 11 responden menjawab

sangat setuju dengan pernyataan informasi tentang persyaratan layanan Aplikasi E-Aptika mudah diperoleh dan mudah dipenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sudah setuju dengan kemudahan dalam memperoleh informasi dan memenuhi persyaratan Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur



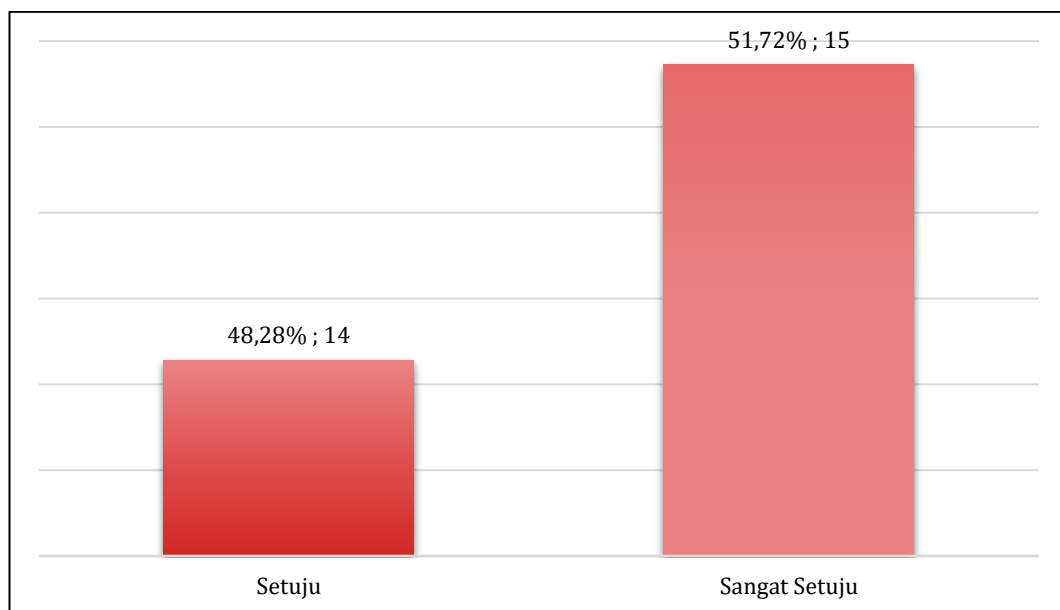
Gambar 5.6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,07 persen atau sebanyak 18 responden menjawab setuju dan sebesar 37,93 persen atau sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan alur/prosedur dalam penggunaan layanan Aplikasi E-Aptika mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sudah setuju dengan kemudahan dalam informasi prosedur Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

3) Waktu Pelayanan

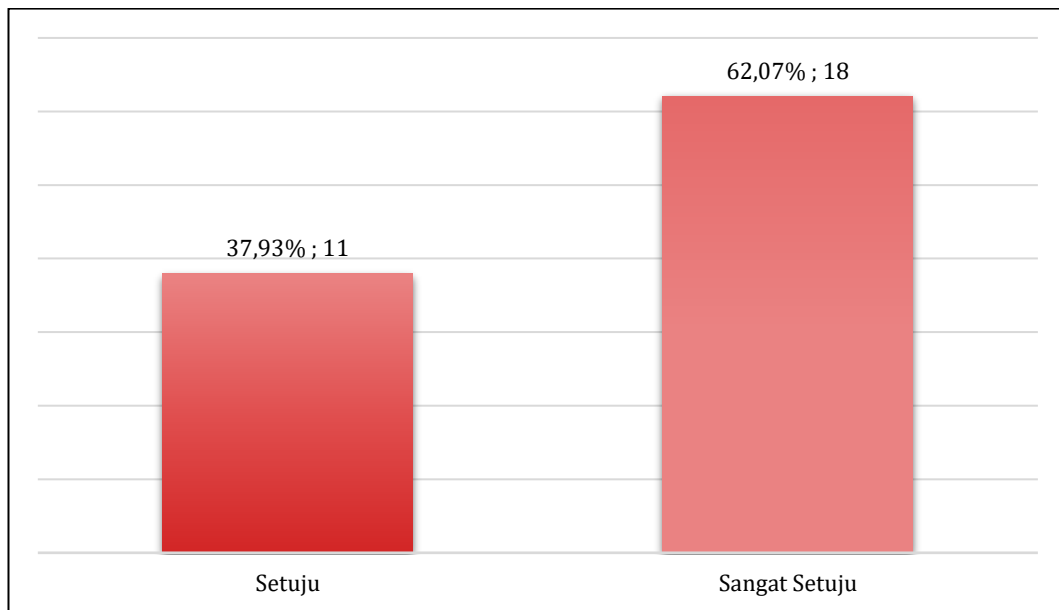


Gambar 5.7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,72 persen atau sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 48,28 persen atau sebanyak 14 responden menjawab setuju dengan pernyataan Aplikasi E-Aptika memiliki kecepatan yang baik dan tepat saat digunakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan kecepatan dan ketepatan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar saat digunakan.

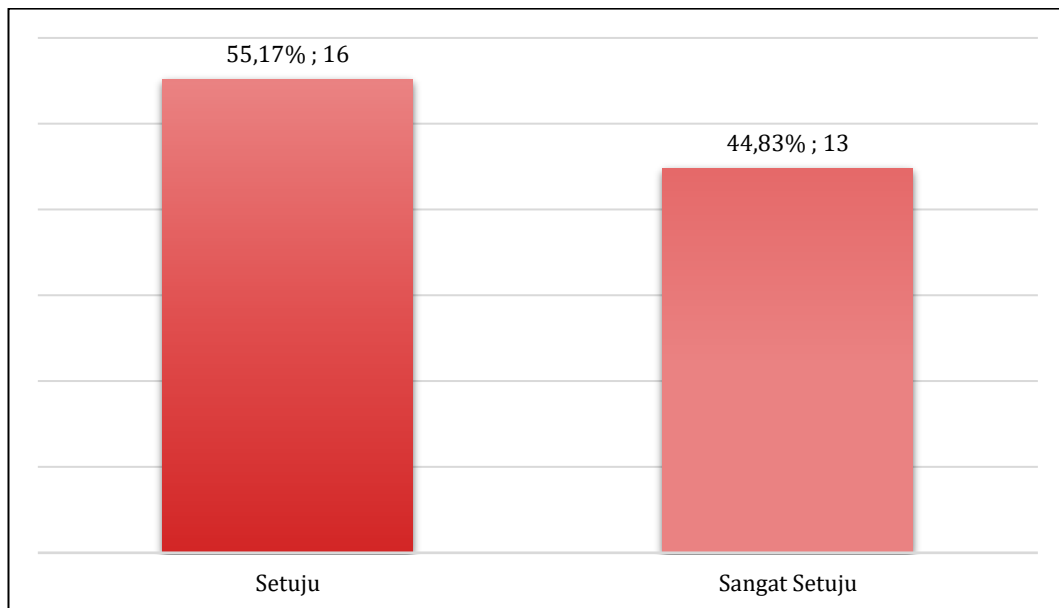
4) Biaya/Tarif Pelayanan



Gambar 5.8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,07 persen atau sebanyak 18 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 37,93 persen atau sebanyak 11 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses pengajuan permohonan dalam layanan Aplikasi E-Aptika tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan pernyataan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar tidak memungut biaya (gratis) dalam memproses pengajuan permohonan pada layanan Aplikasi E-Aptika.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

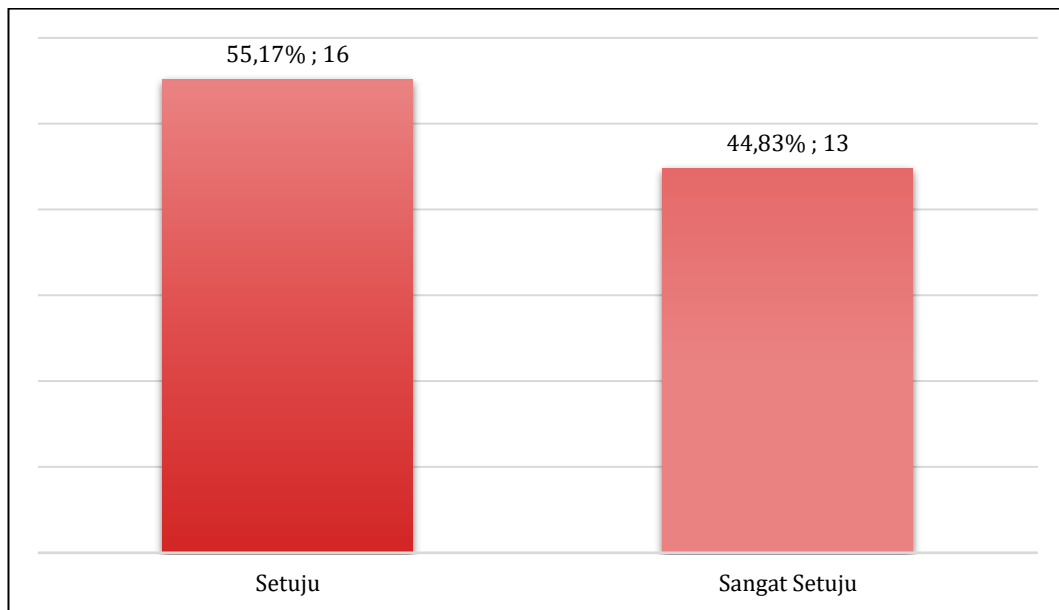


Gambar 5.9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,17 persen atau sebanyak 16 responden menjawab setuju dan sebesar 44,83 persen atau sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan Aplikasi E-Aptika memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan hasil layanan Aplikasi E-Aptika yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar telah memiliki kualitas yang baik.

6) Kompetensi Pelaksana

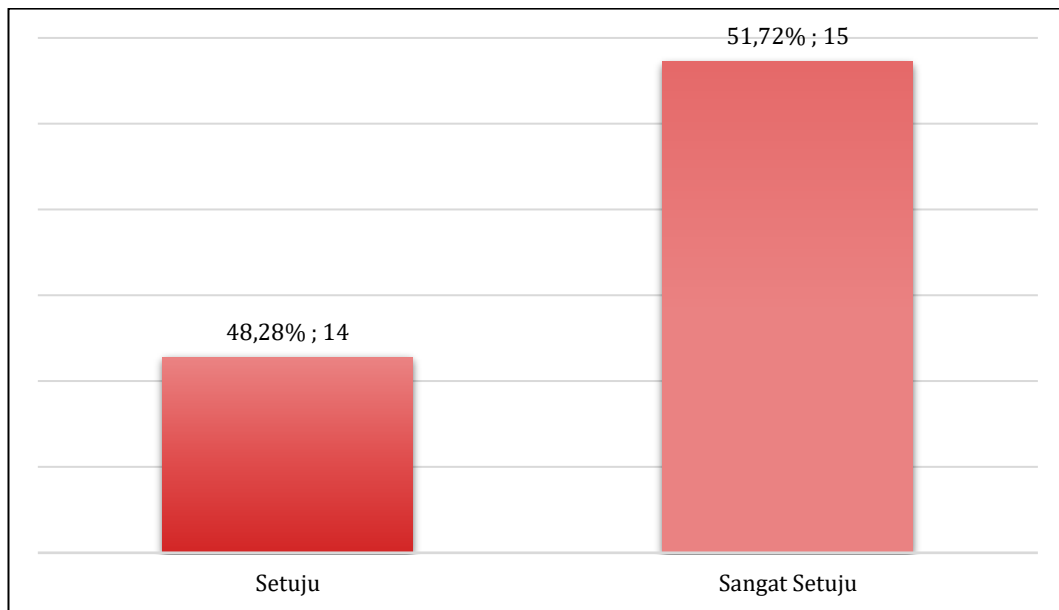


Gambar 5.10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,17 persen atau sebanyak 16 responden menjawab setuju dan sebesar 44,83 persen atau sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas layanan Aplikasi E-Aptika dibekali kecapakan dan keterampilan yang mumpuni dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kompetensi petugas layanan Aplikasi E-Aptika dalam memberikan pelayanan sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana

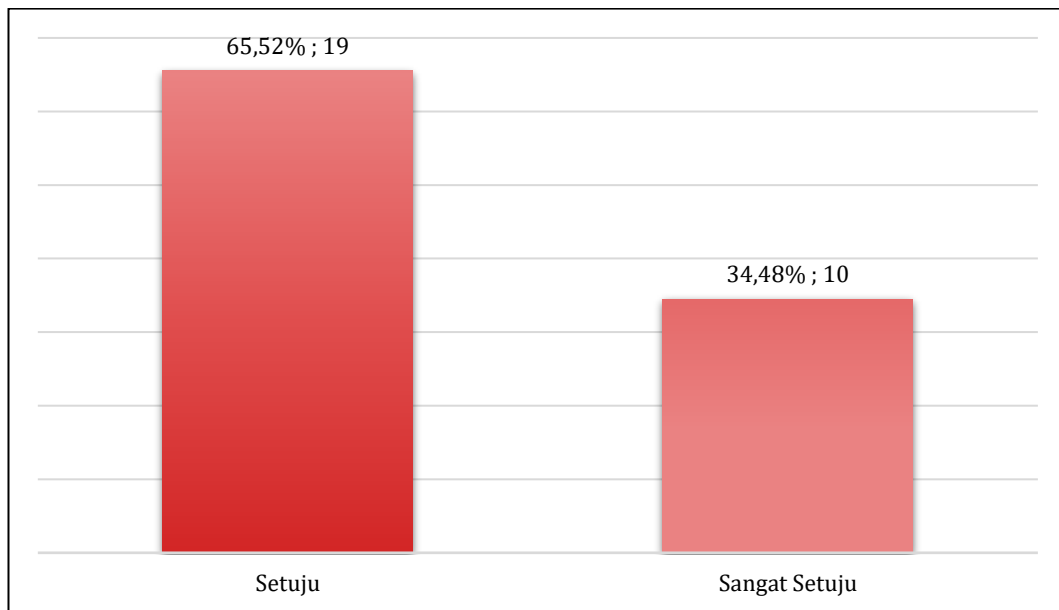


Gambar 5.11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Aplikasi E-Aptika
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,72 persen atau sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 48,28 persen atau sebanyak 14 responden menjawab setuju dengan pernyataan sikap petugas layanan Aplikasi E-Aptika dalam memberikan pelayanan ramah dan sopan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sikap petugas layanan Aplikasi E-Aptika dalam memberikan pelayanan sudah ramah dan sopan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

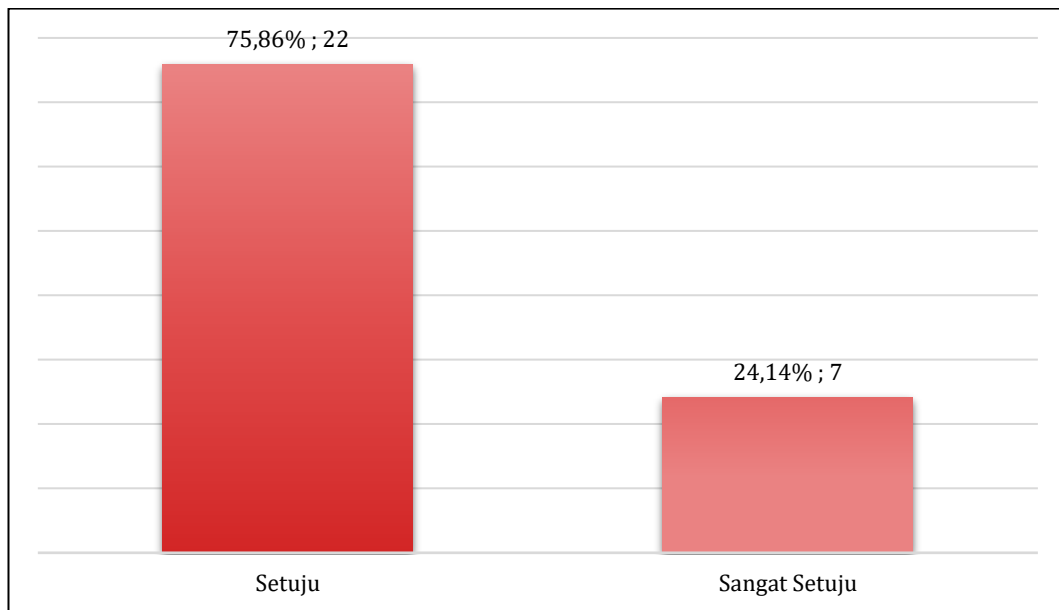


Gambar 5.12 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 65,52 persen atau sebanyak 19 responden menjawab setuju dan sebesar 34,48 persen atau sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran, dan masukan telah direspon dan ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh petugas layanan Aplikasi E-Aptika.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.13 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 75,86 persen atau sebanyak 22 responden menjawab setuju dan sebesar 24,14 persen atau sebanyak 7 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan fitur Aplikasi E-Aptika tersedia lengkap dan memumpuni untuk digunakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan fitur Aplikasi E-Aptika tersedia lengkap dan memumpuni untuk digunakan.

5.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi Silpusitron pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi Silpusitron pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 71 responden.

Tabel 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,42	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,38	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,57	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,37	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,38	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,42	B	Baik
Nilai IKM		85,43	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

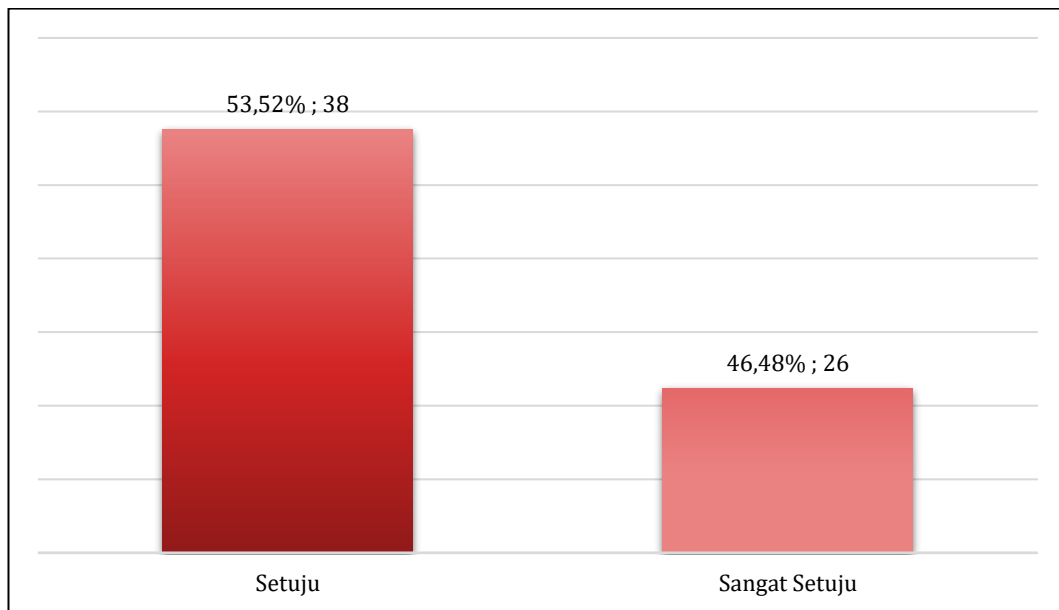


Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi Silpusitron pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,43 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,57 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti proses pengajuan permohonan dalam layanan Aplikasi Silpusitron tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,33. Alasan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah adalah karena masih terjadi bug (*error*) ketika menggunakan Aplikasi Silpusitron.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Aplikasi Silpusitron pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan

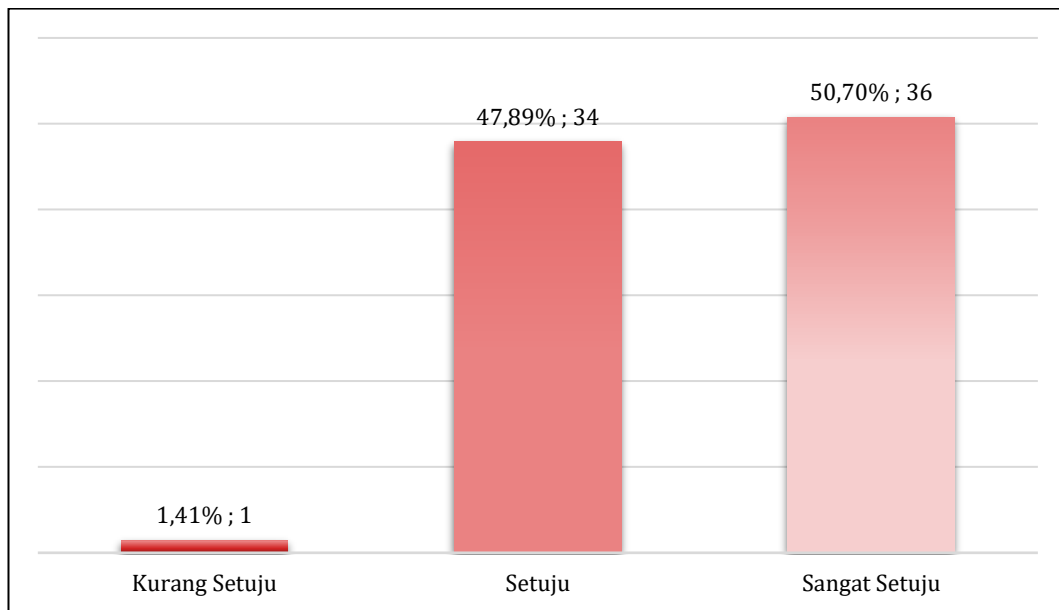


Gambar 5.14 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 53,52 persen atau sebanyak 38 responden menjawab setuju dan sebesar 46,48 persen atau sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan Aplikasi Silpusitron mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan pelayanan Aplikasi Silpusitron yang tersedia mudah dipahami.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur



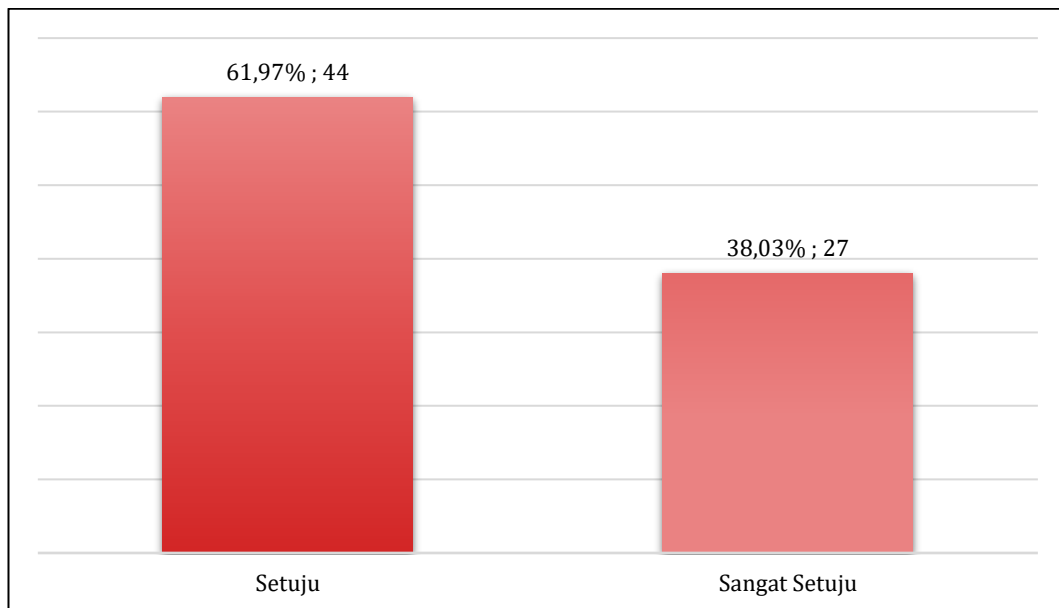
Gambar 5.15 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 50,70 persen atau sebanyak 36 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 47,89 persen atau sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Namun masih ada 1 responden (1,41 persen) yang memilih kurang setuju dengan tata cara/alur pelayanan Aplikasi Silpusitron. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan tata cara daftar user kurang dijelaskan secara rinci. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu membuat panduan penggunaan Aplikasi Silpusitron yang disebarkan kepada masyarakat melalui sosialisasi atau website

pemerintah Kota Blitar untuk mempermudah pengguna baru Aplikasi Silpusitron.

3) Waktu Pelayanan

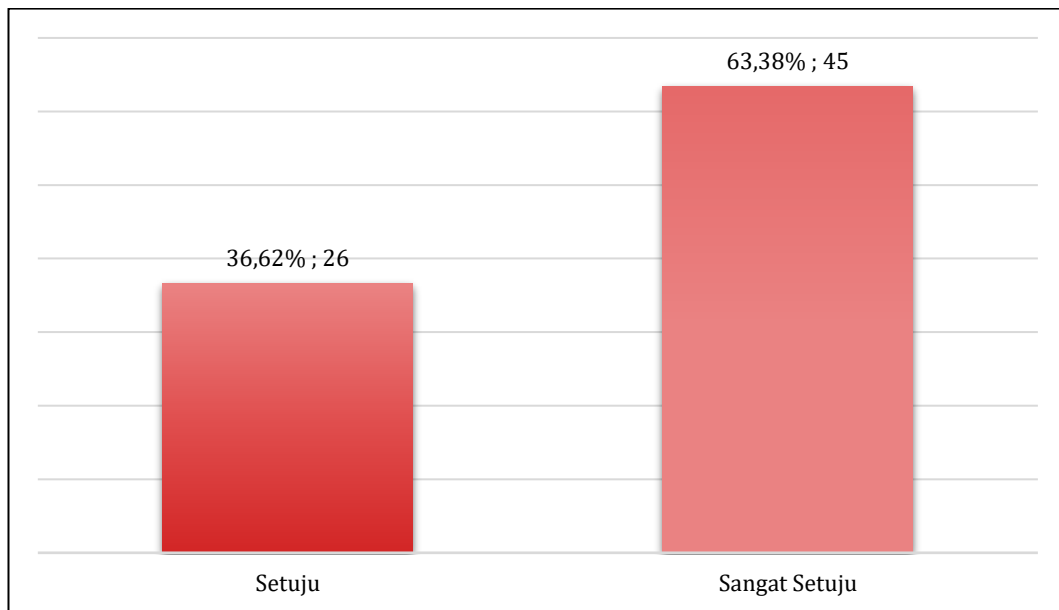


Gambar 5.16 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 61,97 persen atau sebanyak 44 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 38,03 persen atau sebanyak 27 responden menjawab setuju dengan pernyataan Aplikasi Silpusitron memiliki kecepatan yang baik saat digunakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecepatan Aplikasi Silpusitron saat digunakan sudah baik.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

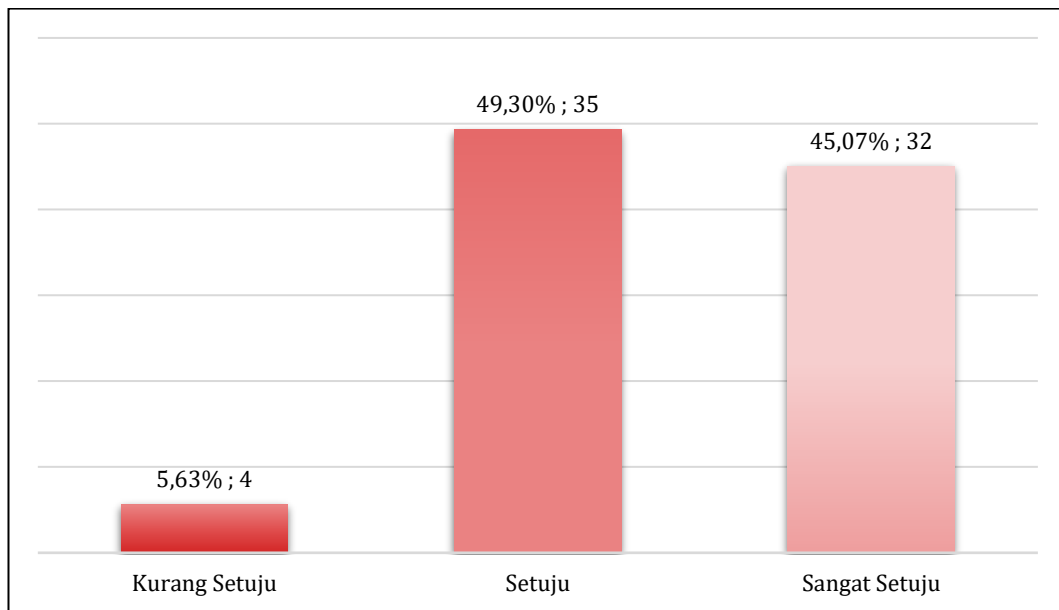


Gambar 5.17 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 63,38 persen atau sebanyak 45 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 36,62 persen atau sebanyak 26 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses layanan Aplikasi Silpusitron tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan proses layanan Aplikasi Silpusitron yang tidak dipungut biaya (gratis)

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

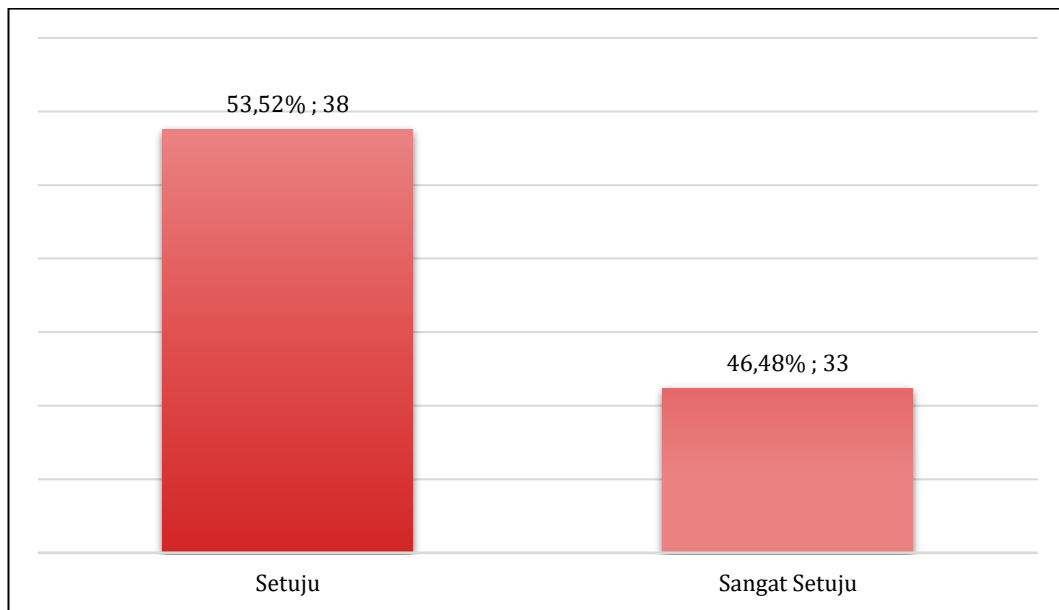


Gambar 5.18 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 49,30 persen atau sebanyak 35 responden menjawab setuju dan sebesar 45,07 persen atau sebanyak 32 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan. Namun masih ada 4 responden (5,63 persen) yang memilih kurang setuju dengan kualitas layanan Aplikasi Silpusitron. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan Aplikasi Silpusitron saat digunakan masih sering terjadi error. Untuk meningkatkan pelayanan pada produk spesifikasi jenis pelayanan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan maintenance pada aplikasi Silpusitron untuk menanggulangi terjadinya error pada aplikasi Silpusitron, dan melakukan pengupdate-an rutin pada aplikasi Silpusitron.

6) Kompetensi Pelaksana

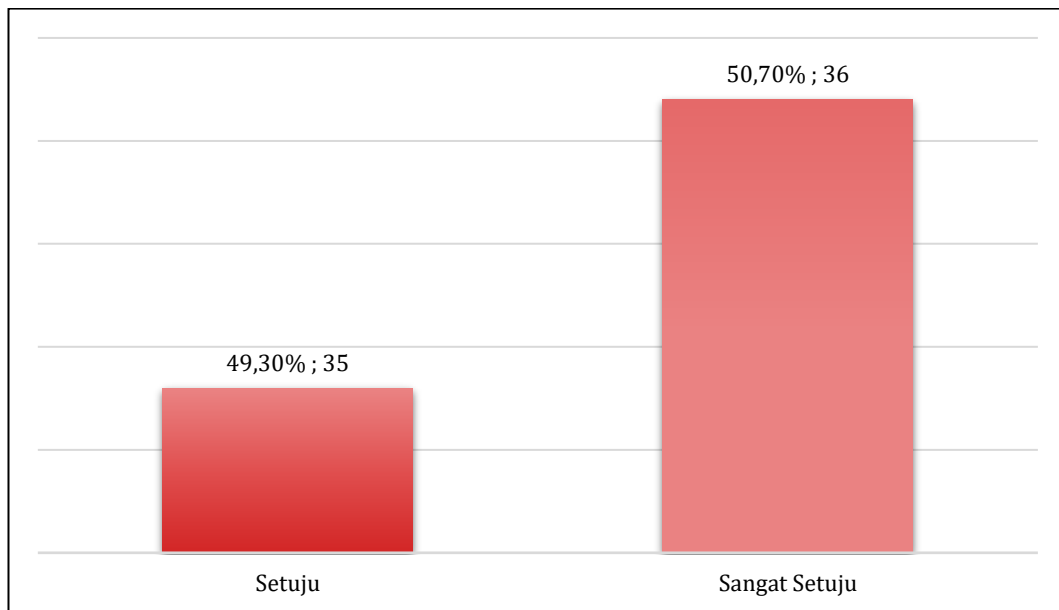


Gambar 5.19 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Aplikasi
Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 53,52 persen atau sebanyak 38 responden menjawab setuju dan sebesar 46,48 persen atau sebanyak 33 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas layanan dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan petugas dalam melayani sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana

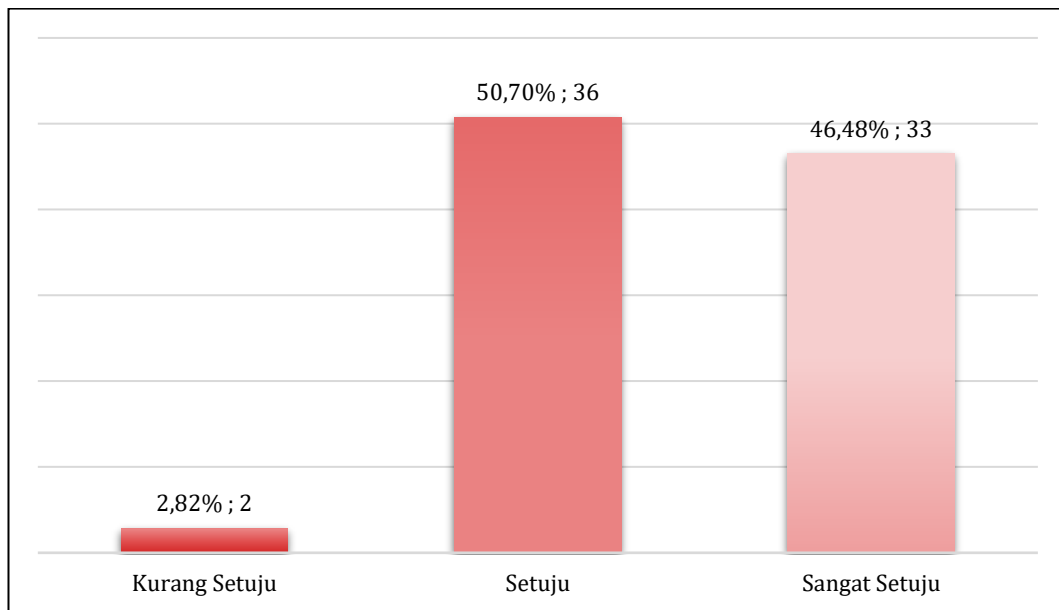


Gambar 5.20 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 50,70 persen atau sebanyak 36 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 49,30 persen atau sebanyak 35 responden menjawab setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sudah sangat baik.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



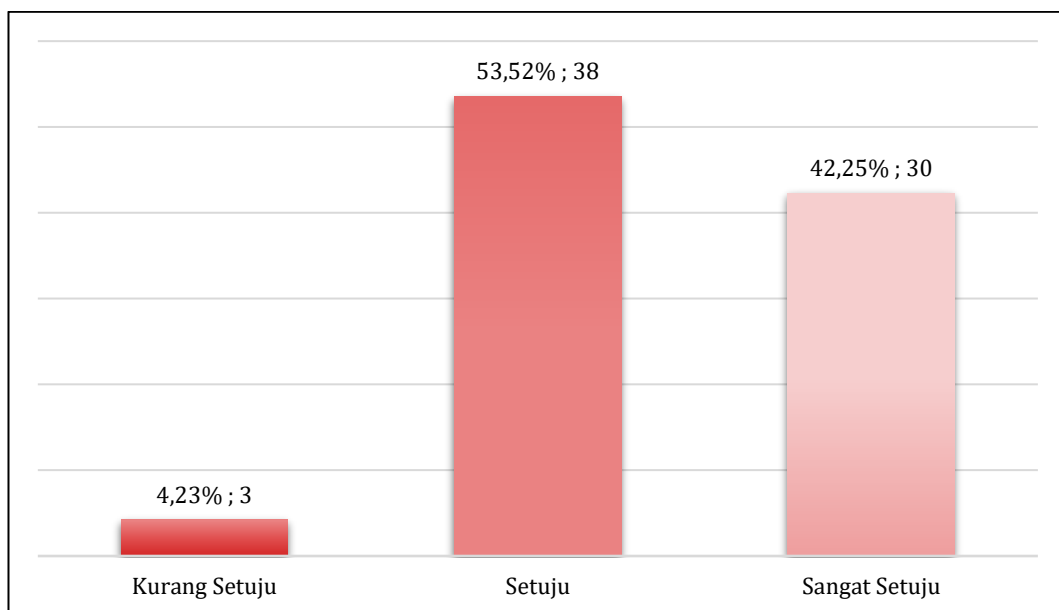
Gambar 5.21 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 50,70 persen atau sebanyak 36 responden menjawab setuju dan sebesar 46,48 persen atau sebanyak 33 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas Aplikasi Silpusitron. Namun masih ada 2 responden (2,82 persen) yang memilih kurang setuju dengan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh petugas Aplikasi Silpusitron. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan tindak lanjut dari pengaduan lambat diproses. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap keluhan, masukan, dan saran yang masuk dari masyarakat dan

mengevaluasi kembali SOP terkait waktu maksimal dalam menanggapi respon yang disampaikan oleh masyarakat untuk meningkatkan efektifitas SOP layanan sehingga dapat mengefisiensi penanganan pengaduan.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.22 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 53,52 persen atau sebanyak 38 responden menjawab setuju dan sebesar 42,25 persen atau sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan fitur aplikasi tersedia lengkap dan memumpuni. Namun masih ada 3 responden (4,23 persen) yang memilih kurang setuju dengan fitur yang tersedia di Aplikasi Silpusitron. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan perlu penambahan fitur aplikasi tanda tangan perangkat daerah kecamatan dan preview TTE perlu

diperbaiki karena tidak bisa di zoom. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur sarana dan prasarana, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan penambahan fitur tanda tangan perangkat daerah kecamatan dan melakukan perbaikan pada fitur preview TTE.

5.2.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 29 responden.

Tabel 5.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,34	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,39	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,28	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,74	B	Baik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,29	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,41	B	Baik
Nilai IKM		85,24	B	Baik

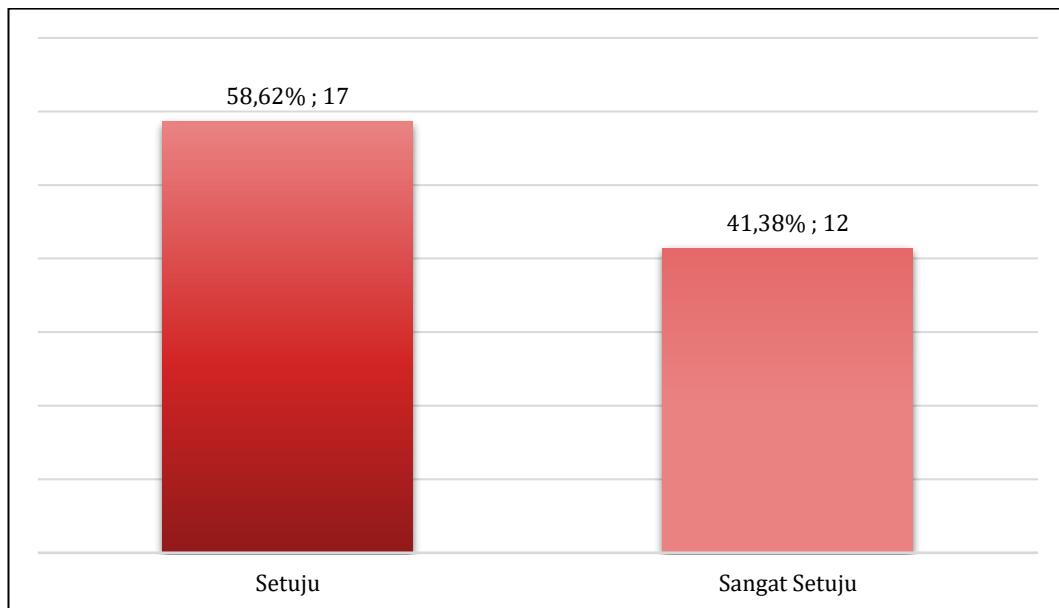
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,24 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur tarif/biaya pelayanan yaitu sebesar 3,74 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti layanan sertifikat elektronik tidak dipungut biaya (gratis) dan petugas pelayanan tidak menarik biaya. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,28. Alasan waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah adalah karena kecepatan proses pengajuan TTE masih perlu ditingkatkan.

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

1) Persyaratan Pelayanan

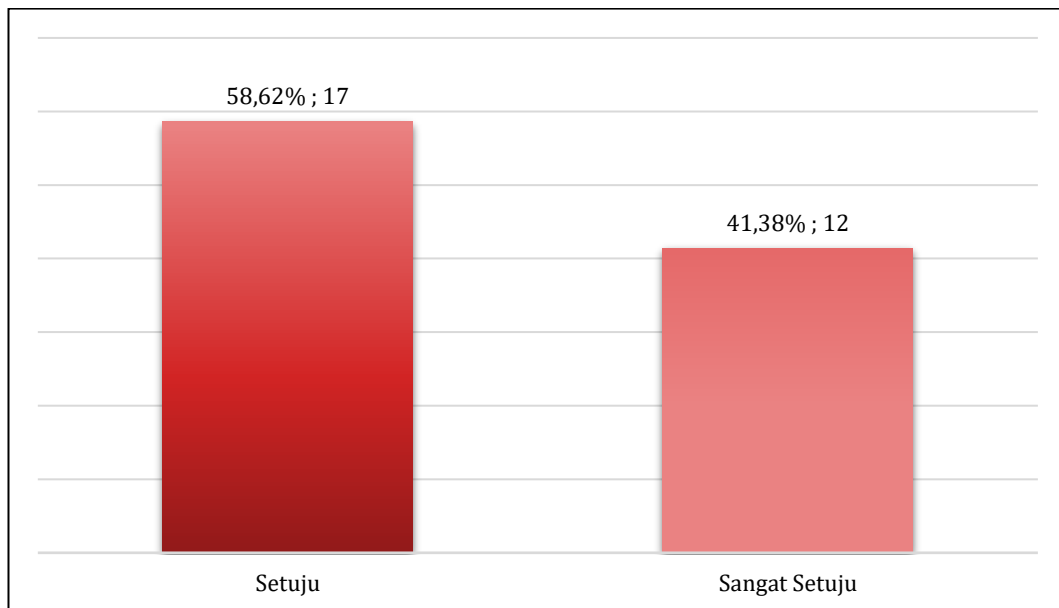


Gambar 5.23 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sudah setuju dengan kemudahan dalam memahami informasi persyaratan layanan sertifikat elektronik.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

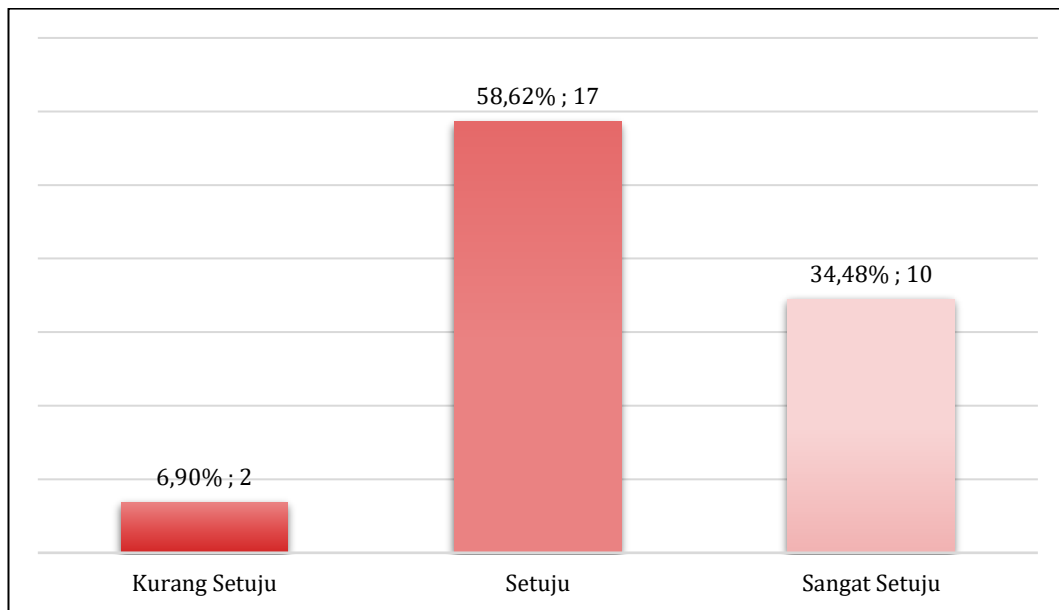


Gambar 5.24 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tata cara alur/prosedur layanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sudah setuju dengan kemudahan dalam tata cara alur/prosedur layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

3) Waktu Pelayanan



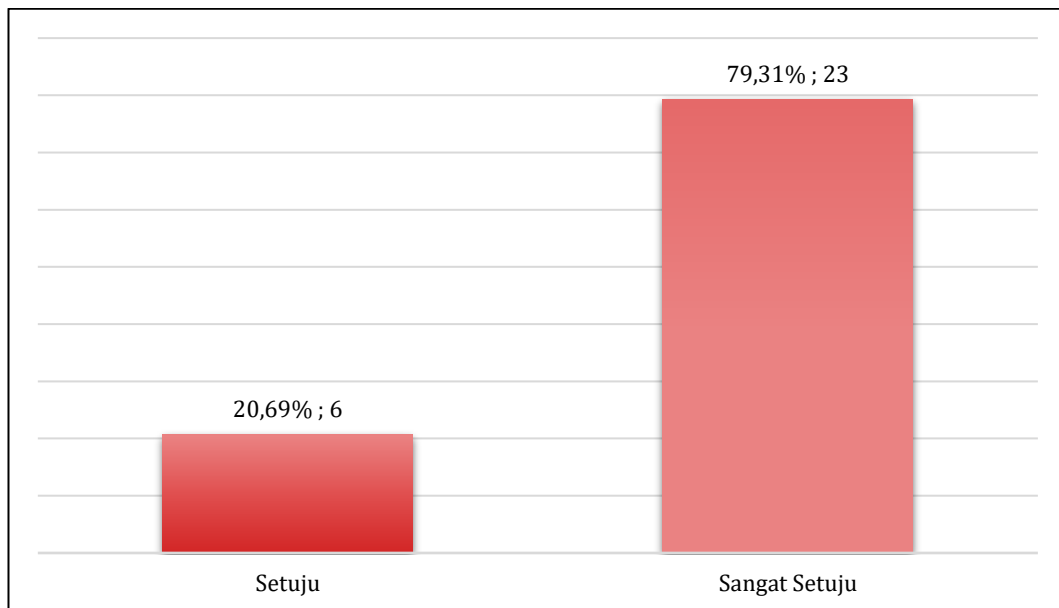
Gambar 5.25 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab setuju dan sebesar 34,48 persen atau sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan semua tahapan pelayanan cukup cepat. Namun masih ada 2 responden (6,90 persen) yang memilih kurang setuju dengan kecepatan waktu pelayanan sertifikat elektronik. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan kecepatan proses pengajuan TTE perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur waktu pelayanan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu mengevaluasi kembali SOP terkait waktu maksimal dalam seluruh proses layanan sertifikat

elektronik. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektifitas SOP layanan sehingga dapat mengefisienkan waktu pelayanan.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

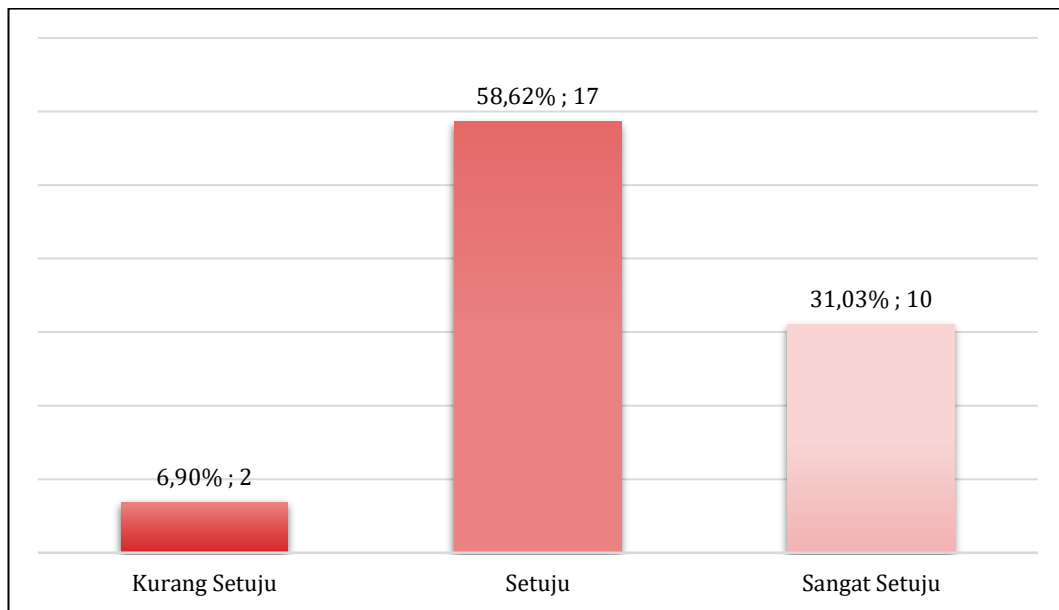


Gambar 5.26 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 79,31 persen atau sebanyak 23 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 20,69 persen atau sebanyak 6 responden menjawab setuju dengan pernyataan layanan sertifikat elektronik tidak dipungut biaya (gratis) dan petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan pernyataan layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar tidak memungut biaya (gratis) dan petugas layanan tidak menarik biaya.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



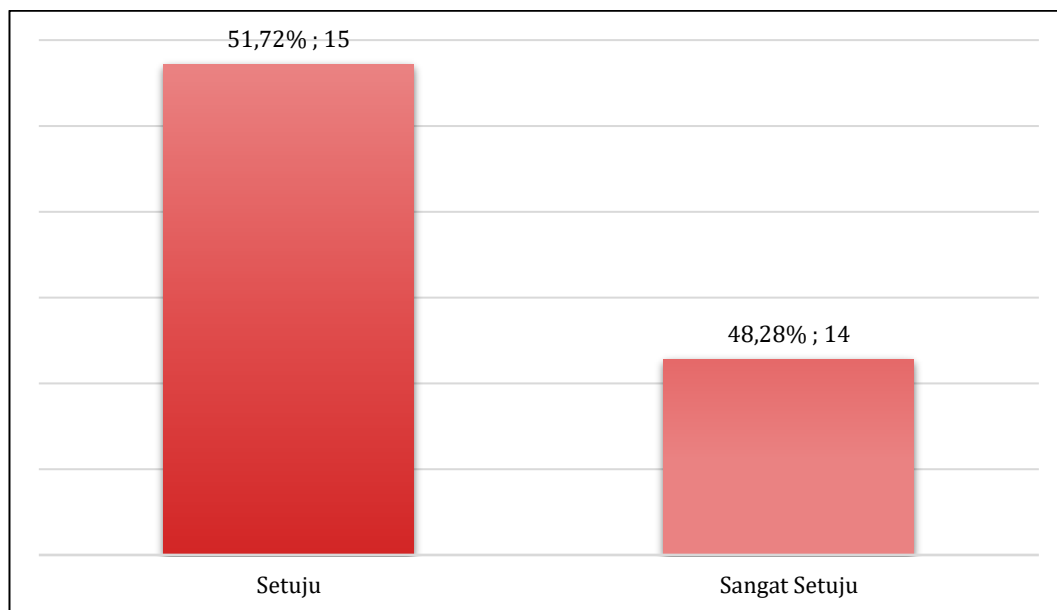
Gambar 5.27 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab setuju dan sebesar 31,03 persen atau sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan sertifikat elektronik memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan. Namun masih ada 2 responden (6,90 persen) yang memilih kurang setuju dengan produk spesifikasi jenis layanan sertifikat elektronik. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan masih terjadi bug (*error*) saat digunakan, penggunaan go.id perlu ditingkatkan dan ditingkatkan kemudahan akses serta kelancaran aplikasinya. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan

maintenance pada layanan sertifikat elektronik untuk menanggulangi terjadinya error pada website.

6) Kompetensi Pelaksana

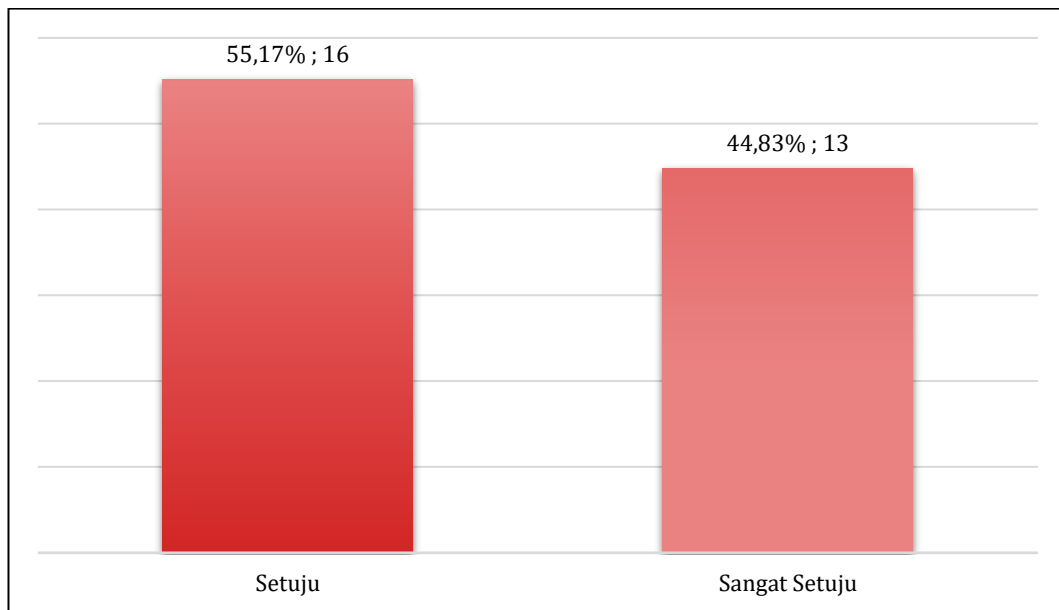


Gambar 5.28 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,72 persen atau sebanyak 15 responden menjawab setuju dan sebesar 48,28 persen atau sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas layanan sertifikat elektronik dibekali kecapakan dan keterampilan yang mumpuni dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kompetensi petugas layanan sertifikat elektronik dalam memberikan pelayanan sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana

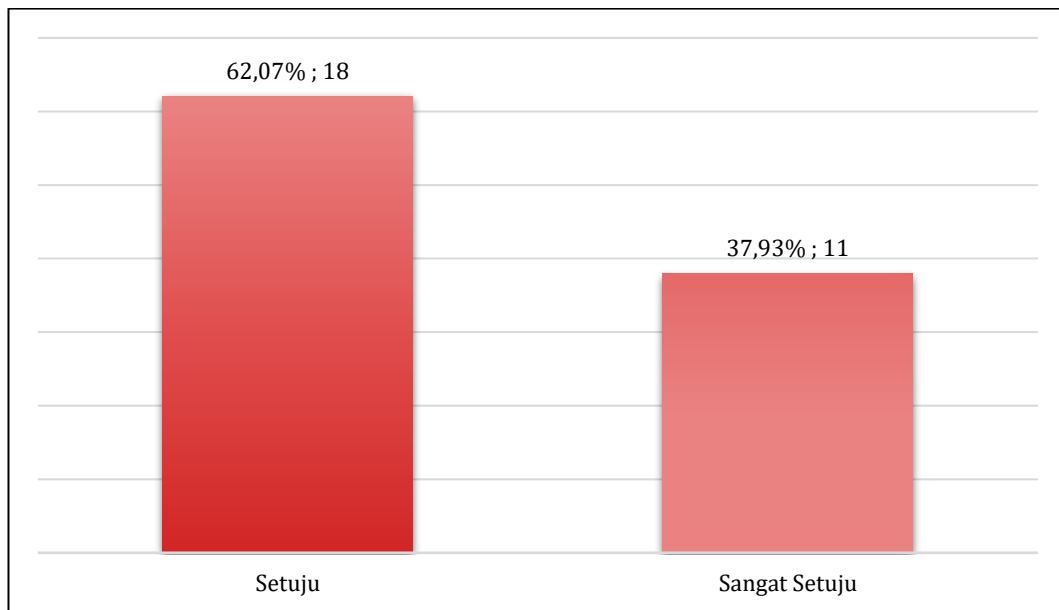


Gambar 5.29 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,17 persen atau sebanyak 16 responden menjawab setuju dan sebesar 44,83 persen atau sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sikap petugas layanan sertifikat elektronik dalam memberikan pelayanan ramah dan sopan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sikap petugas layanan sertifikat elektronik dalam memberikan pelayanan sudah ramah dan sopan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

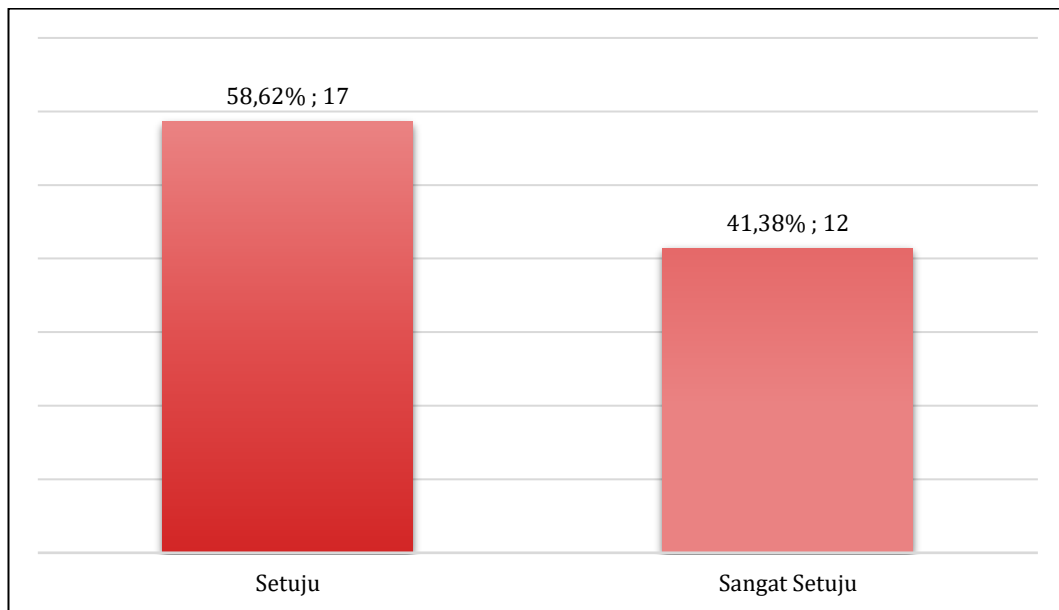


Gambar 5.30 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,07 persen atau sebanyak 18 responden menjawab setuju dan sebesar 37,93 persen atau sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran, dan masukan telah direspon dan ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh petugas layanan sertifikat elektronik.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.31 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sarana dan prasarana layanan sertifikat elektronik tersedia lengkap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan sarana dan prasarana layanan sertifikat elektronik tersedia lengkap.

5.2.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar pada

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 29 responden.

Tabel 5.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,55	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,34	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,74	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,51	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,47	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,31	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,47	B	Baik
Nilai IKM		86,70	B	Baik

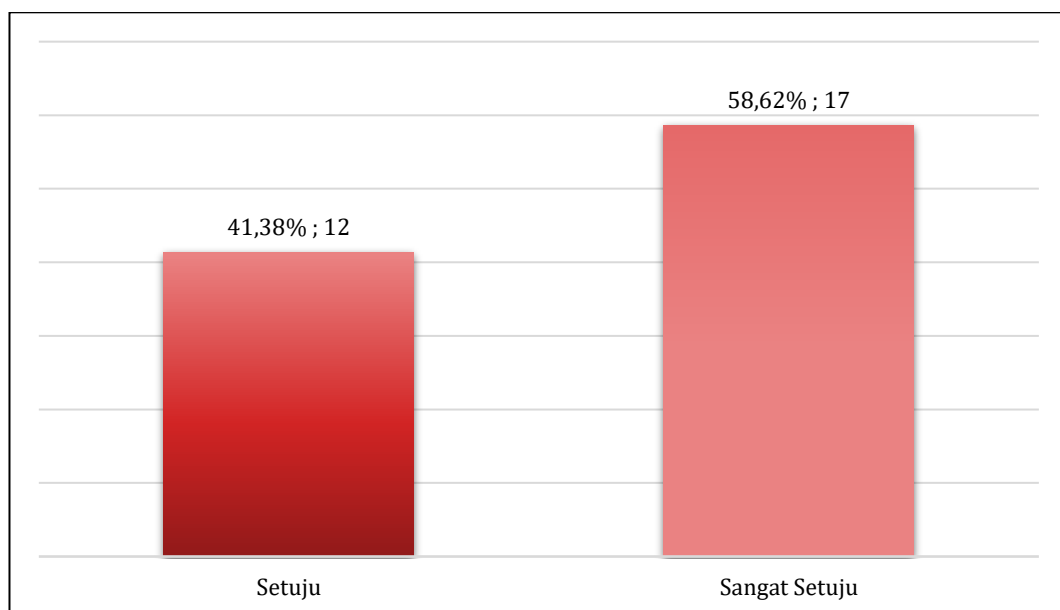
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,70 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,74 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar memang tidak dipungut biaya (gratis) dan petugas pelayanan tidak menarik biaya. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,31. Alasan unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah adalah karena titik wifi masih perlu diperluas agar kecepatan internet stabil.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan

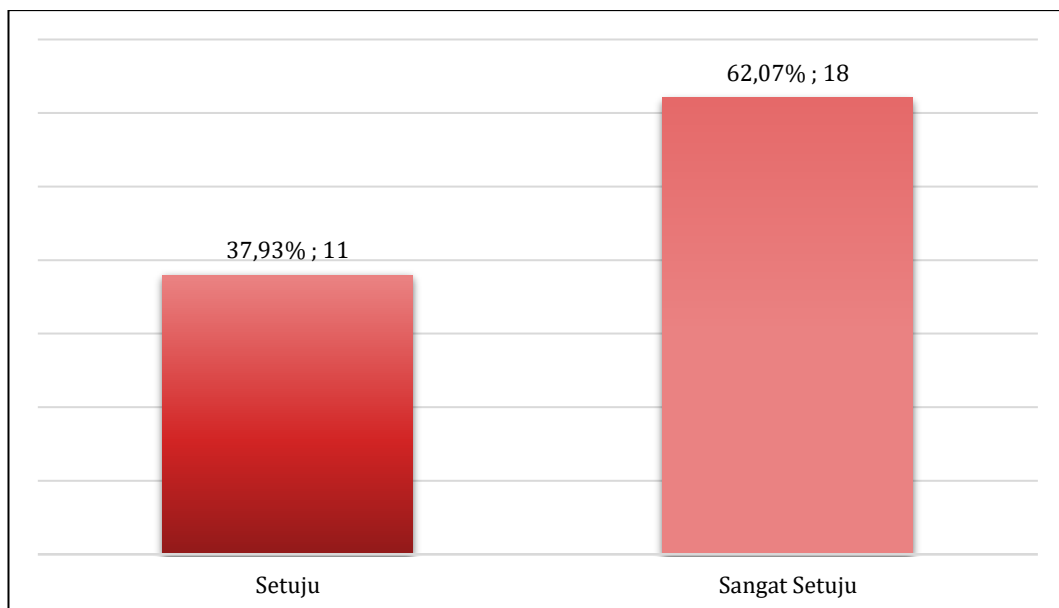


Gambar 5.32 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan pelayanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar yang tersedia mudah dipahami.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur



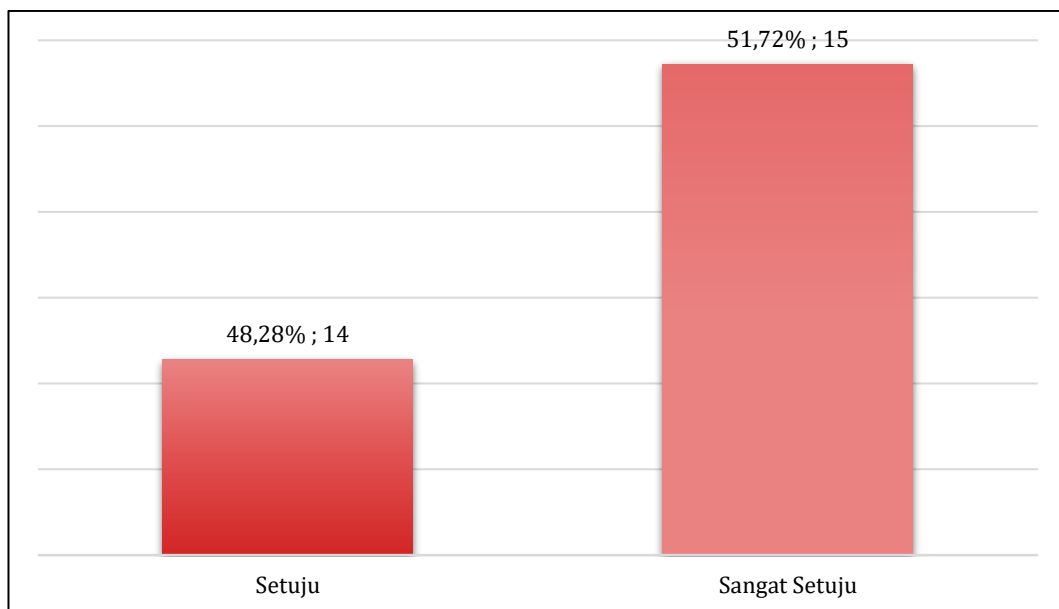
Gambar 5.33 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,07 persen atau sebanyak 18 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 37,93 persen atau sebanyak 11 responden

menjawab setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi tata cara/alur pelayanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar yang tersedia mudah untuk dilaksanakan.

3) Waktu Pelayanan



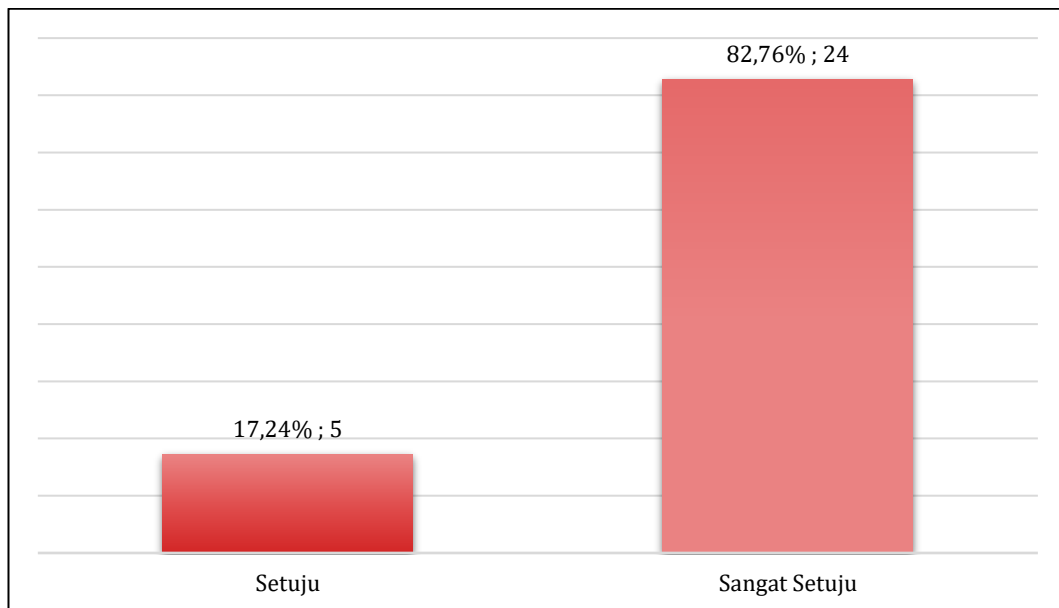
Gambar 5.34 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,72 persen atau sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 48,28 persen atau sebanyak 14 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses pengadaan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar diselesaikan secara tepat waktu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa

proses pengadaan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar sudah baik.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

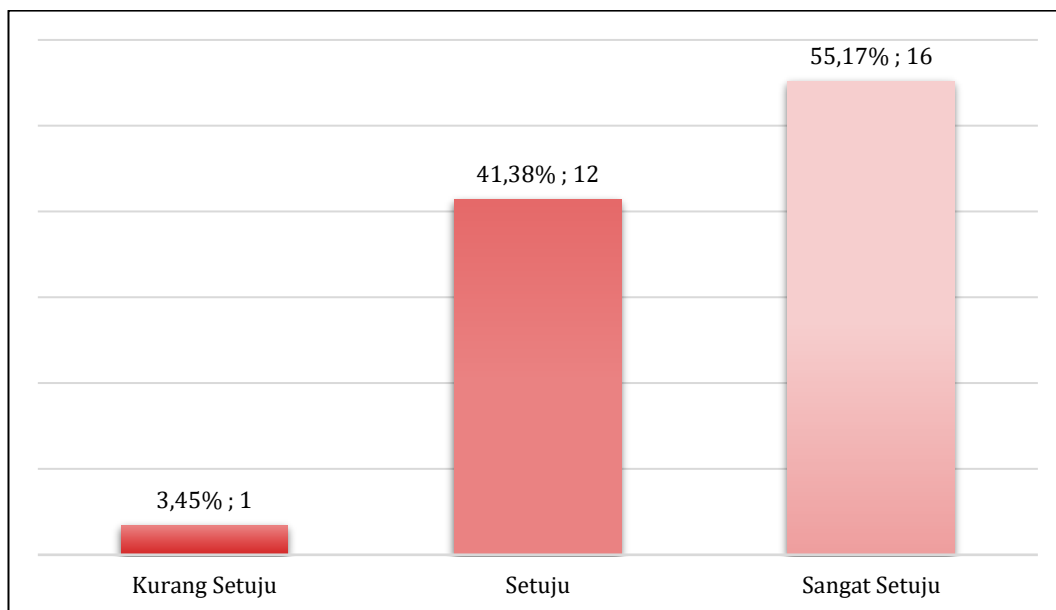


Gambar 5.35 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 82,76 persen atau sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 17,24 persen atau sebanyak 5 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan proses layanan Jaringan Intranet dan Internet yang memang tidak dipungut biaya (gratis).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



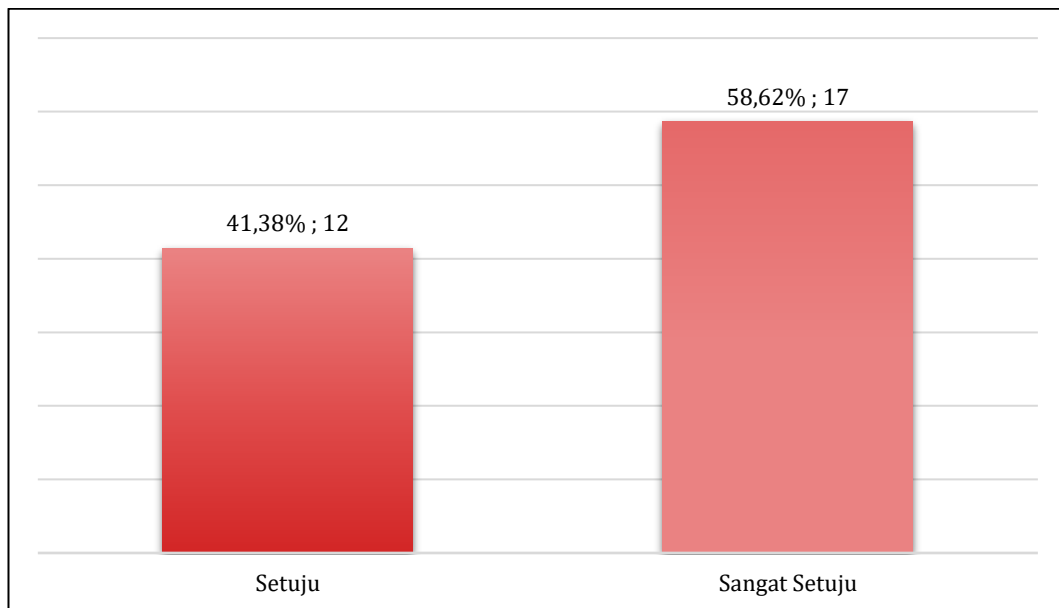
Gambar 5.36 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,17 persen atau sebanyak 16 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan. Namun masih ada 1 responden (3,45 persen) yang memilih kurang setuju dengan kualitas layanan Jaringan Intranet dan Internet. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan Jaringan Intranet dan Internet saat digunakan masih sering terjadi error. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu maintenance pada layanan jaringan intranet dan internet untuk

menanggulangi terjadinya error dan melakukan pengecekan secara berkala supaya internet tidak mengalami kelambatan.

6) Kompetensi Pelaksana

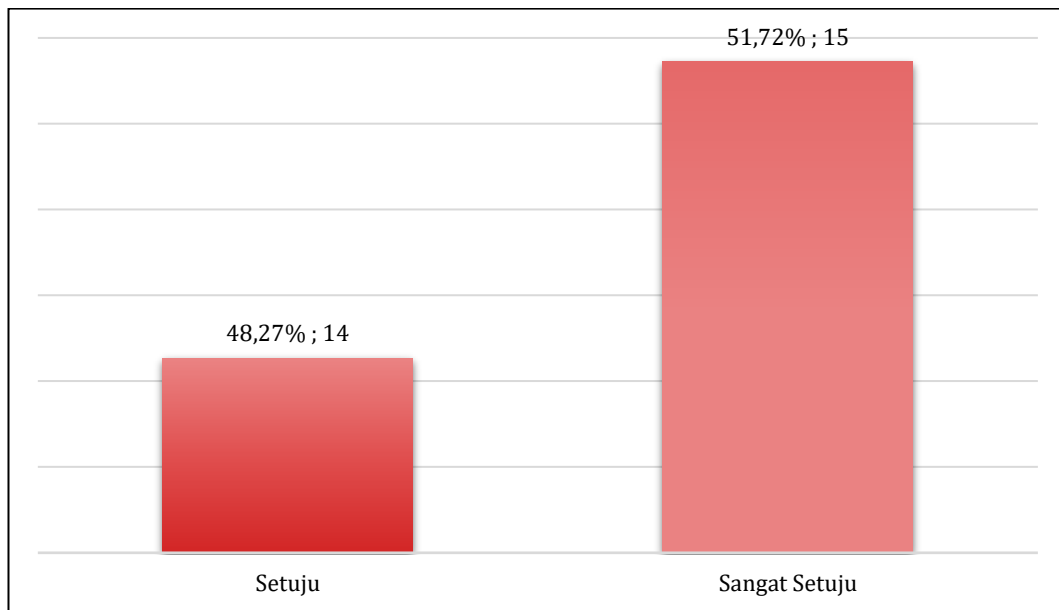


Gambar 5.37 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab setuju dengan pernyataan petugas layanan dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan petugas dalam melayani sudah sangat baik.

7) Perilaku Pelaksana

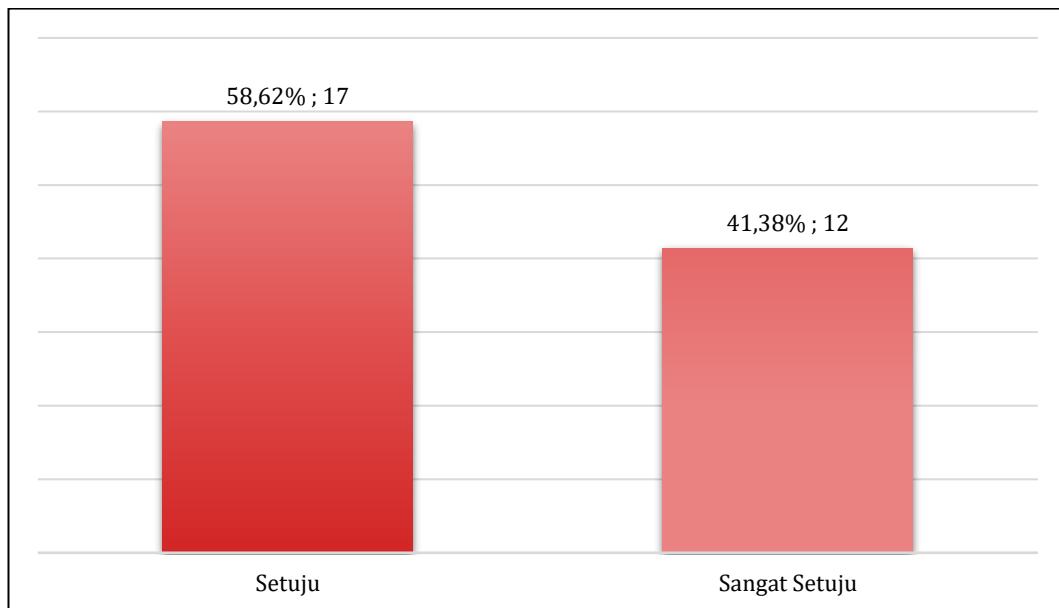


Gambar 5.38 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,72 persen atau sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 48,27 persen atau sebanyak 14 responden menjawab setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan layanan jaringan intranet dan internet sudah sangat baik.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

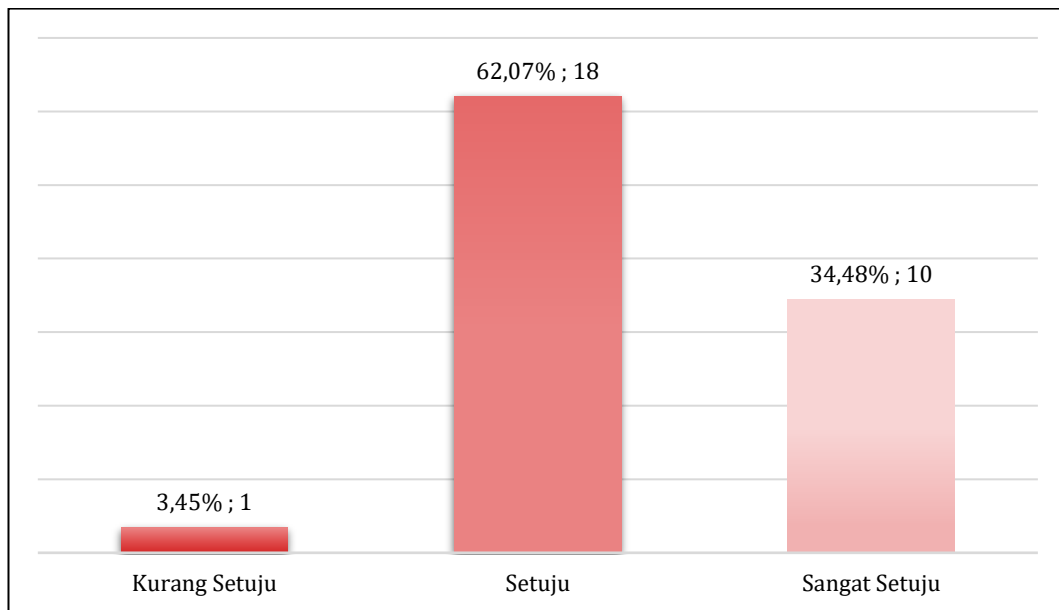


Gambar 5.39 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas jaringan intranet dan internet. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa penanganan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.40 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,07 persen atau sebanyak 18 responden menjawab setuju dan sebesar 34,48 persen atau sebanyak 10 responden menjawab setuju dengan pernyataan sarana dan prasarana tersedia lengkap. Namun masih ada 1 responden (3,45 persen) yang memilih kurang setuju dengan sarana dan prasarana layanan Jaringan Intranet dan Internet. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan titik wifi masih perlu diperluas. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur sarana dan prasana, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu menambah dan memperluas titik wifi yang ada di lingkup pemerintah Kota Blitar.

5.2.5 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Jaringan Internet tingkat RT pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Jaringan Internet tingkat RT pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 34 responden.

Tabel 5.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,49	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,47	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,79	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,60	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,41	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,76	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,53	B	Baik
Nilai IKM		88,30	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

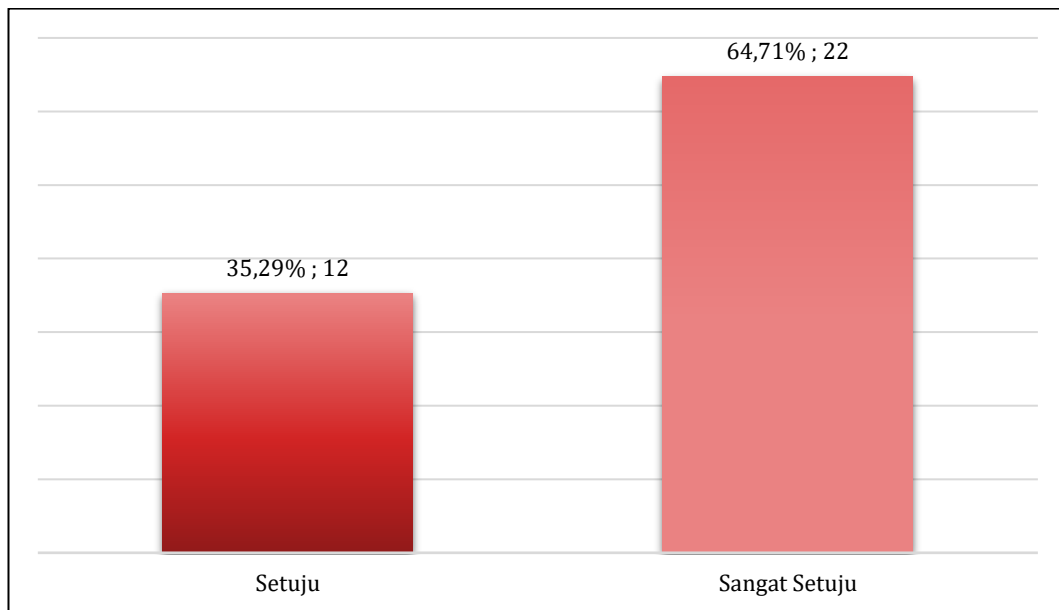
Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Jaringan Internet tingkat RT pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,30 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,79 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti layanan Jaringan Internet tingkat RT memang tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,35. Alasan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah adalah sebagai berikut:

1. Hasil layanan jaringan internet tingkat RT perlu diupdate.
2. Jaringan internet tingkat RT jangkauannya kurang luas dan kurang cepat.
3. Jaringan internet tingkat RT masih terjadi error saat pengguna melakukan pelayanan.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Jaringan Internet tingkat RT pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan

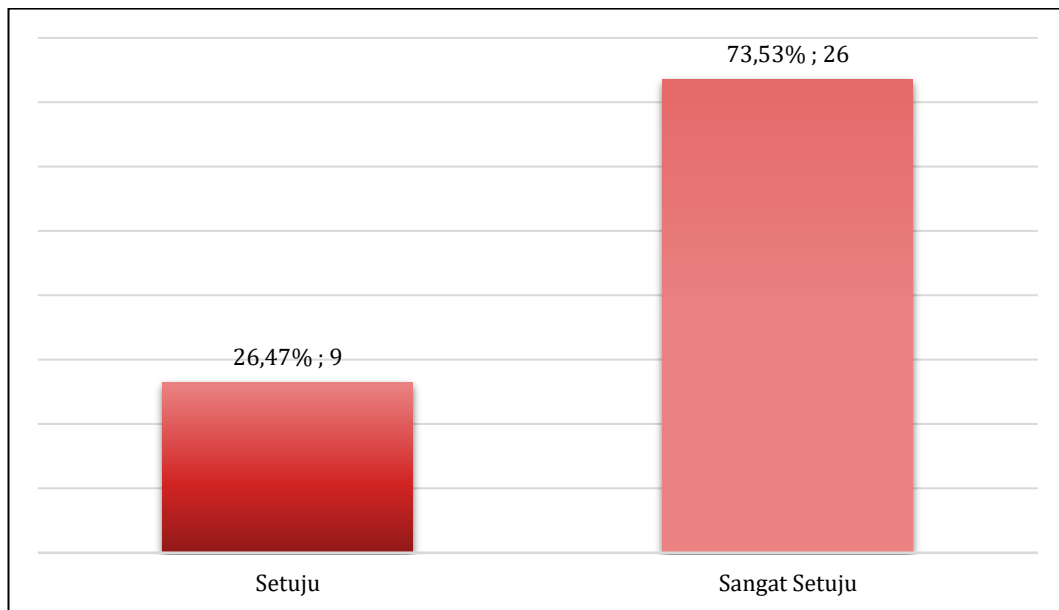


Gambar 5.41 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 64,71 persen atau sebanyak 22 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 35,29 persen atau sebanyak 12 responden menjawab setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan Jaringan Internet tingkat RT mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan pelayanan Jaringan Internet tingkat RT yang tersedia mudah dipahami.

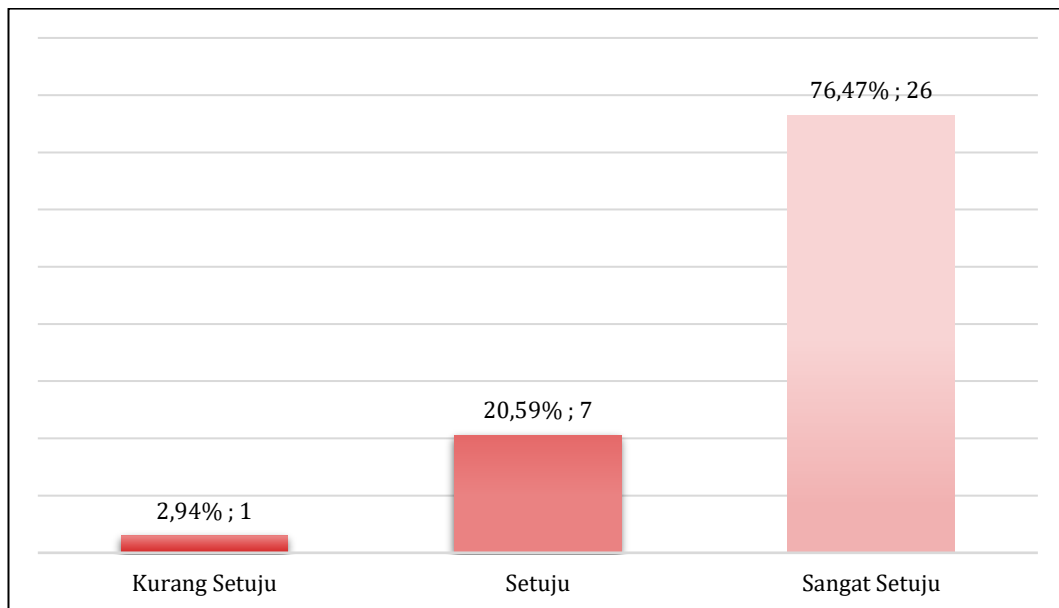
2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Gambar 5.42 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 73,53 persen atau sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 26,47 persen atau sebanyak 9 responden menjawab setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa tata cara/alur pelayanan Jaringan Internet tingkat RT yang tersedia sangat mudah dipahami.

3) Waktu Pelayanan



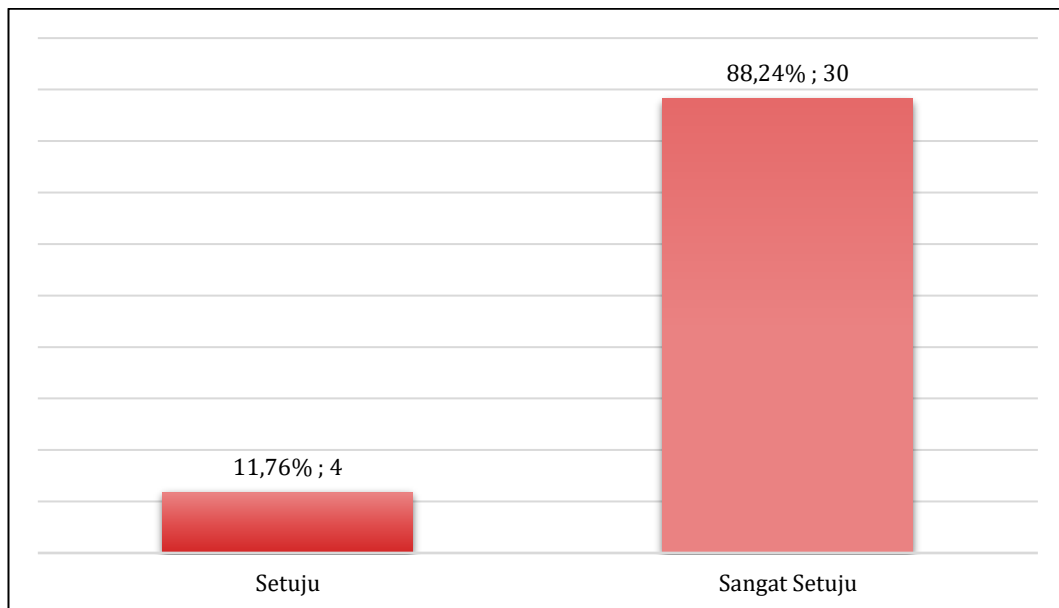
Gambar 5.43 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 76,47 persen atau sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 20,59 persen atau sebanyak 7 responden menjawab setuju dengan pernyataan Jaringan Internet tingkat RT memiliki kecepatan yang baik saat digunakan. Namun masih ada 1 responden (2,94 persen) yang memilih kurang setuju dengan waktu Jaringan Internet tingkat RT. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan jaringan internet masih mengalami kelambatan saat pengguna melakukan pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur waktu pelayanan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu mengevaluasi kembali SOP terkait waktu maksimal dalam seluruh proses layanan jaringan internet.

Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektifitas SOP layanan sehingga dapat mengefisienkan waktu pelayanan.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

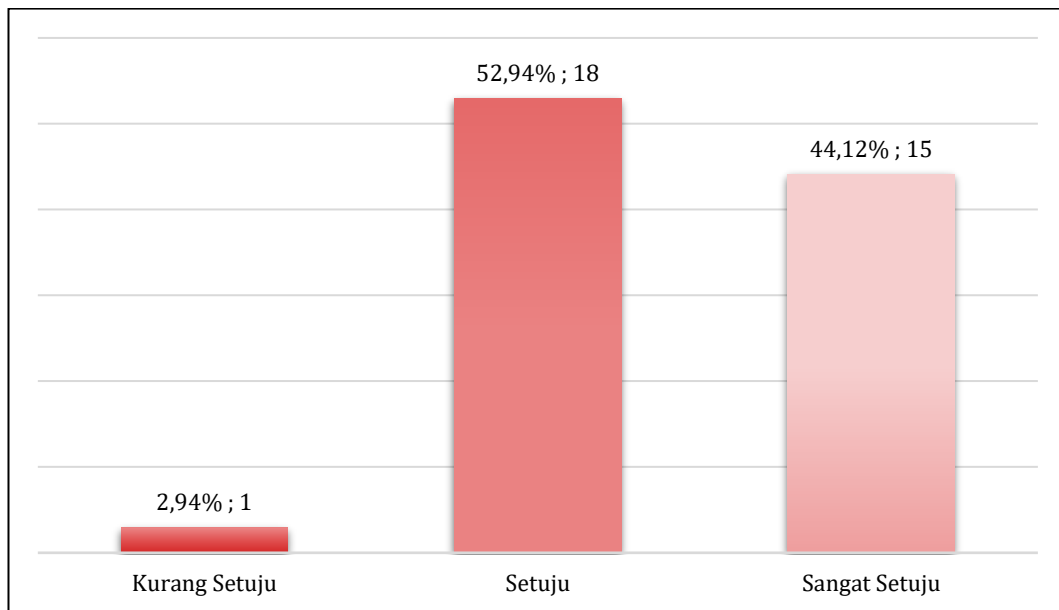


Gambar 5.44 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 88,24 persen atau sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 11,76 persen atau sebanyak 4 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses layanan Jaringan Internet tingkat RT tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan proses layanan Jaringan Internet tingkat RT yang memang tidak dipungut biaya (gratis).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

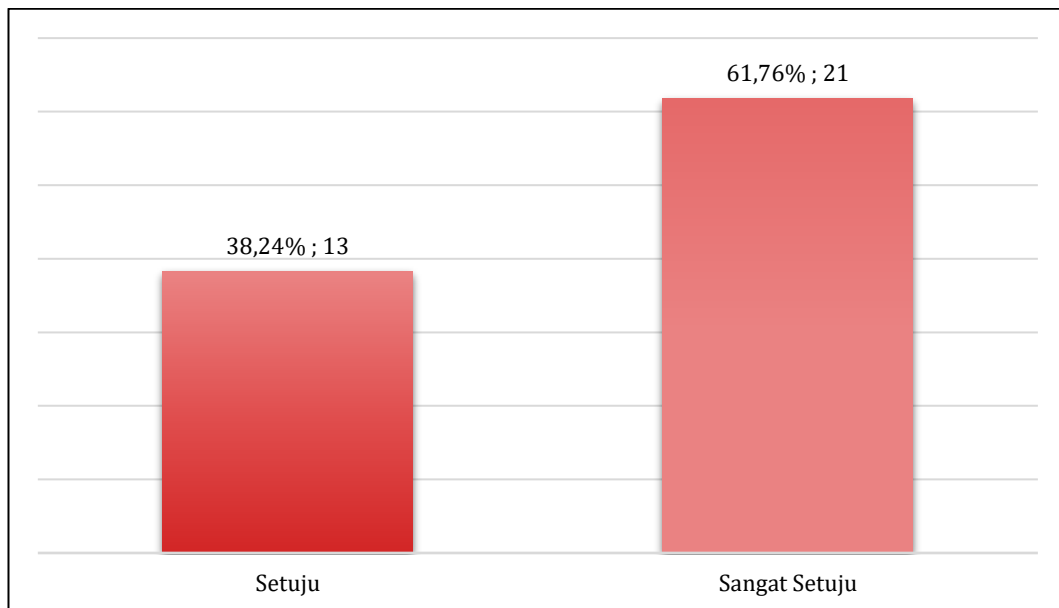


Gambar 5.45 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 52,94 persen atau sebanyak 18 responden menjawab setuju dan sebesar 44,12 persen atau sebanyak 15 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan. Namun masih ada 1 responden (2,94 persen) yang memilih kurang setuju dengan kualitas layanan Jaringan Internet tingkat RT. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan Jaringan Internet tingkat RT saat digunakan masih sering terjadi error. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan maintenance pada layanan jaringan internet untuk menanggulangi terjadinya

error dan melakukan pengecekan secara berkala supaya internet tidak mengalami kelambatan.

6) Kompetensi Pelaksana

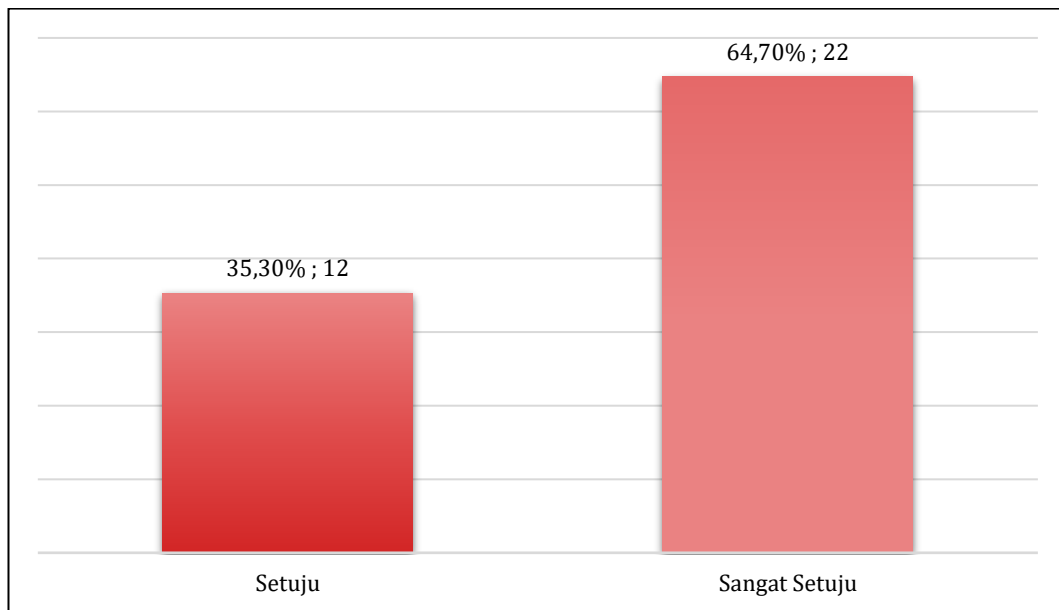


Gambar 5.46 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 61,76 persen atau sebanyak 21 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 38,24 persen atau sebanyak 13 responden menjawab setuju dengan pernyataan petugas layanan dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan petugas dalam melayani sudah sangat baik.

7) Perilaku Pelaksana

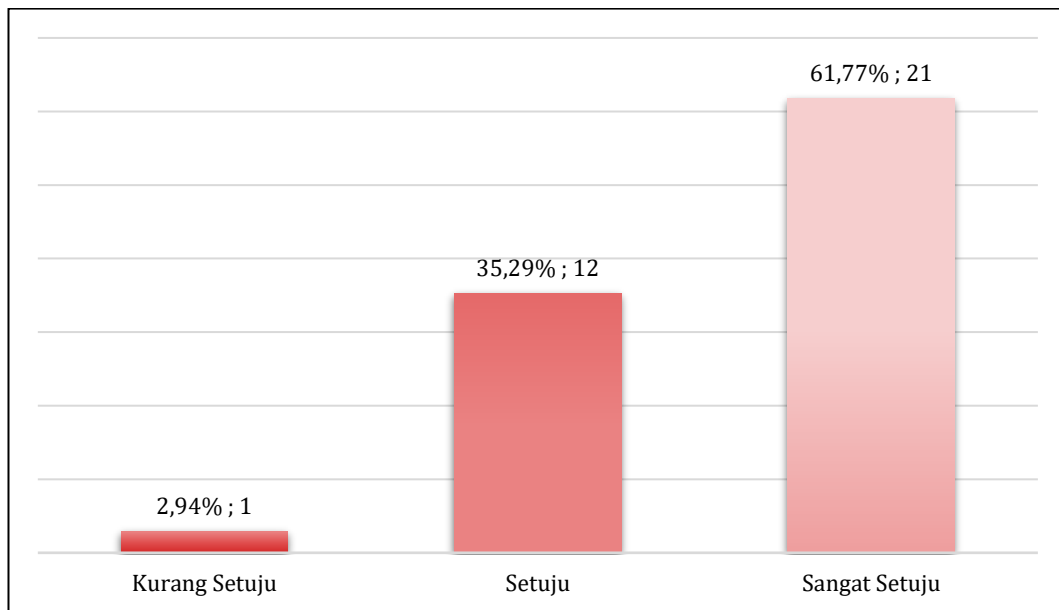


Gambar 5.47 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 64,70 persen atau sebanyak 22 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 35,30 persen atau sebanyak 12 responden menjawab setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sudah sangat baik.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

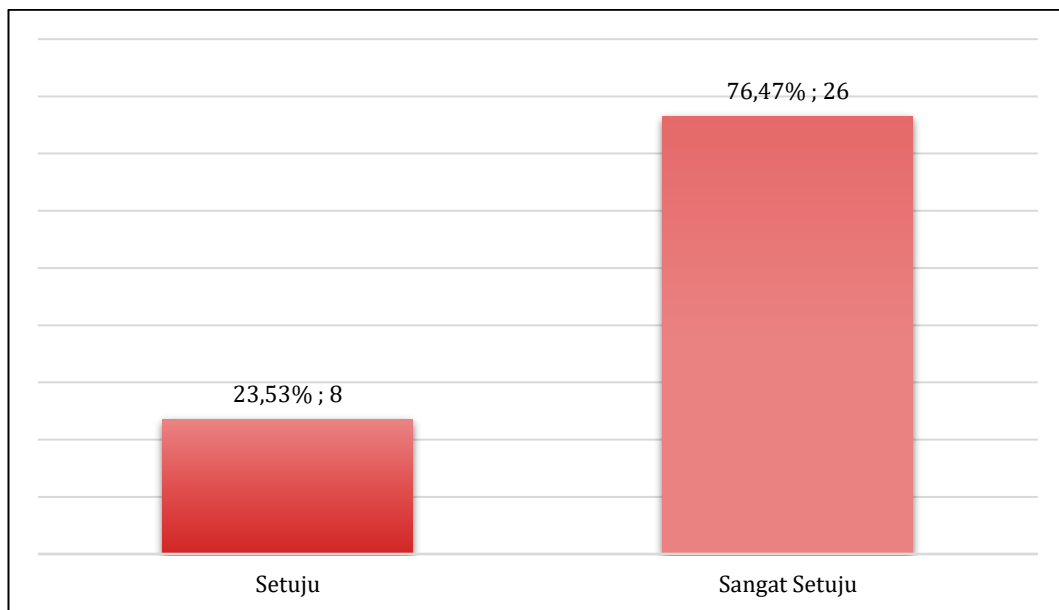


Gambar 5.48 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 61,77 persen atau sebanyak 21 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 35,29 persen atau sebanyak 12 responden menjawab setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas Jaringan Internet tingkat RT. Namun masih ada 1 responden (2,94 persen) yang memilih kurang setuju dengan penangan pengaduan yang dilakukan oleh petugas Jaringan Internet tingkat RT. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan tindak lanjut dari pengaduan lambat diproses. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap keluhan, masukan, dan saran yang masuk dari

masyarakat dan mengevaluasi kembali SOP terkait waktu maksimal dalam menanggapi respon yang disampaikan oleh masyarakat untuk meningkatkan efektifitas SOP layanan sehingga dapat mengefisiensi penanganan pengaduan.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.49 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 76,47 persen atau sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 23,53 persen atau sebanyak 8 responden menjawab setuju dengan pernyataan pengadaan jaringan internet tingkat RT tersedia lengkap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa layanan Jaringan Internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sangat tersedia secara lengkap.

5.2.6 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 29 responden.

Tabel 5.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,33	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,45	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,62	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,33	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,40	B	Baik
Nilai IKM		85,01	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



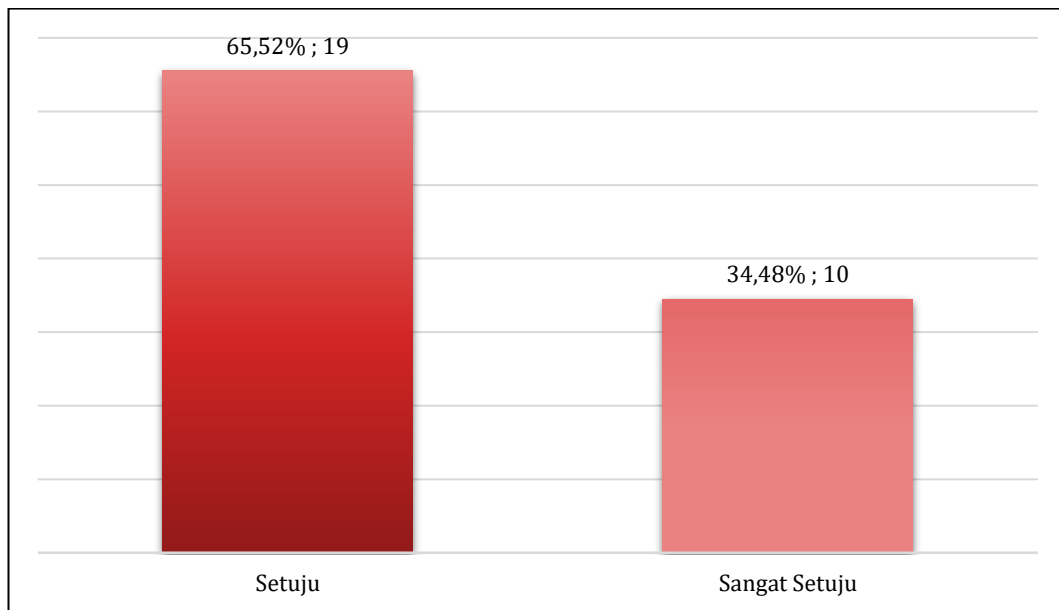
Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,01 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,62 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral memang tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,29. Alasan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah adalah sebagai berikut:

1. Data yang tersedia dalam layanan penyediaan data statistik sektoral yang ada belum lengkap
2. Layanan penyediaan data statistik sektoral masih sering error saat mengakses data.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan

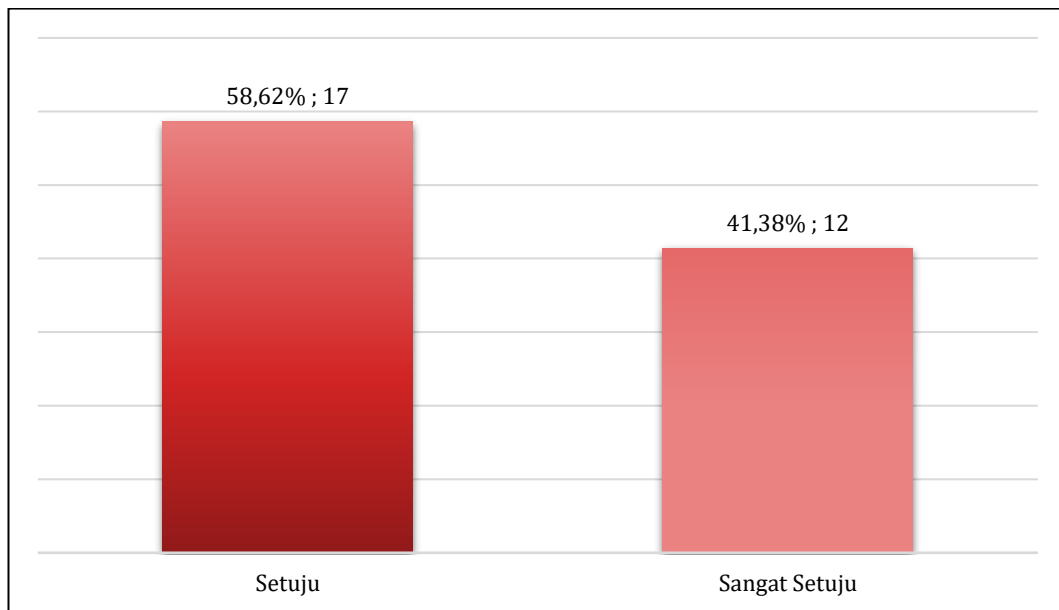


Gambar 5.50 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 65,52 persen atau sebanyak 19 responden menjawab setuju dan sebesar 34,48 persen atau sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan penyediaan data statistik sektoral mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan pelayanan Penyediaan Data Statistik Sektoral yang tersedia mudah untuk dipahami.

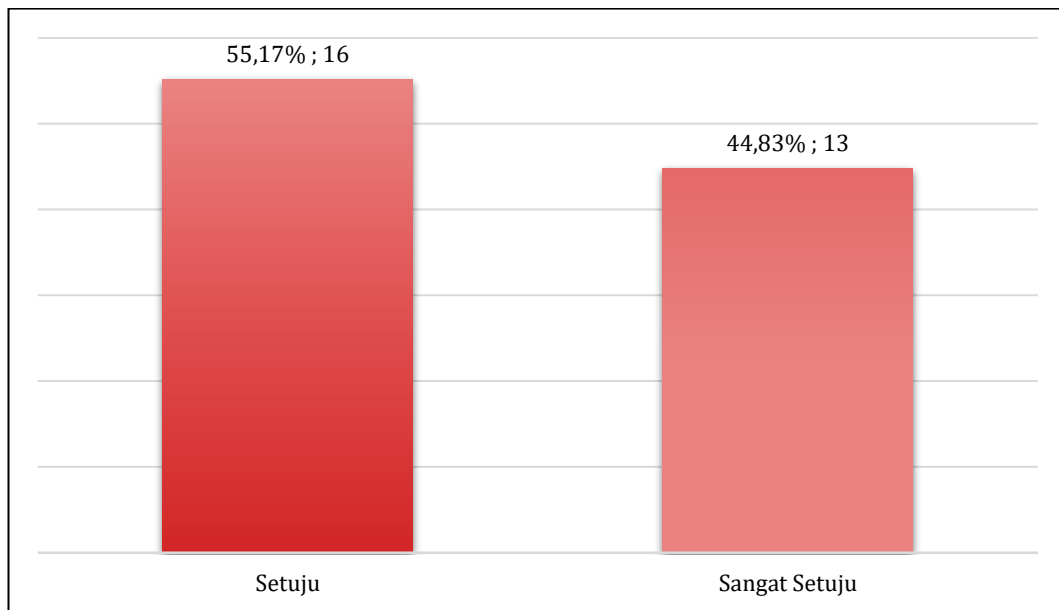
2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Gambar 5.51 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa tata cara/alur pelayanan Penyediaan Data Statistik Sektoral yang tersedia mudah untuk dilaksanakan.

3) Waktu Pelayanan

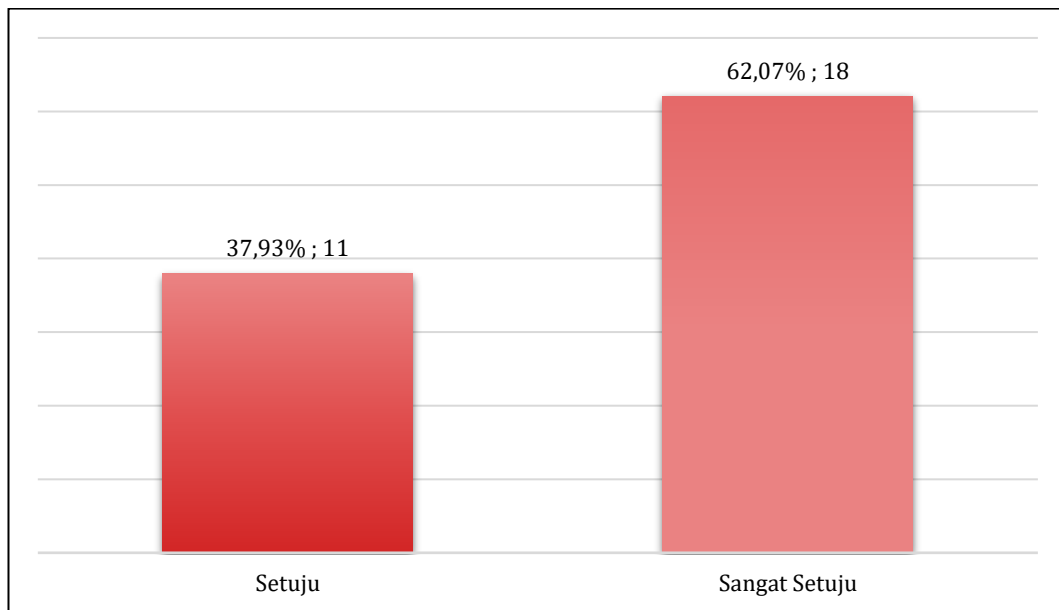


Gambar 5.52 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,17 persen atau sebanyak 16 responden menjawab setuju dan sebesar 44,83 persen atau sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral memiliki kecepatan yang baik saat digunakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecepatan layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral saat digunakan sudah baik.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

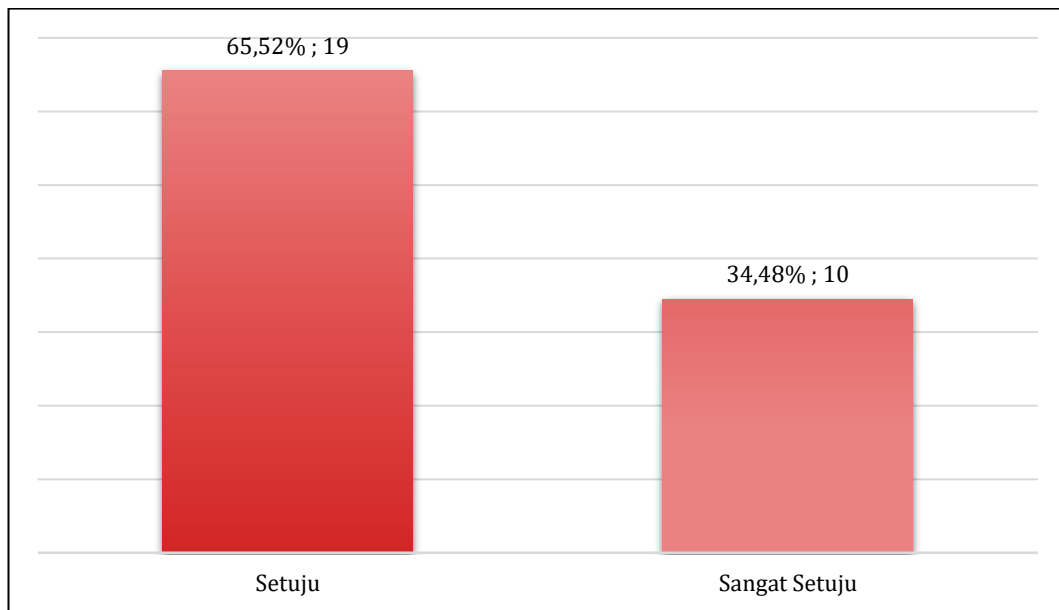


Gambar 5.53 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,07 persen atau sebanyak 18 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 37,93 persen atau sebanyak 11 responden menjawab setuju dengan pernyataan layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral yang tidak dipungut biaya (gratis).

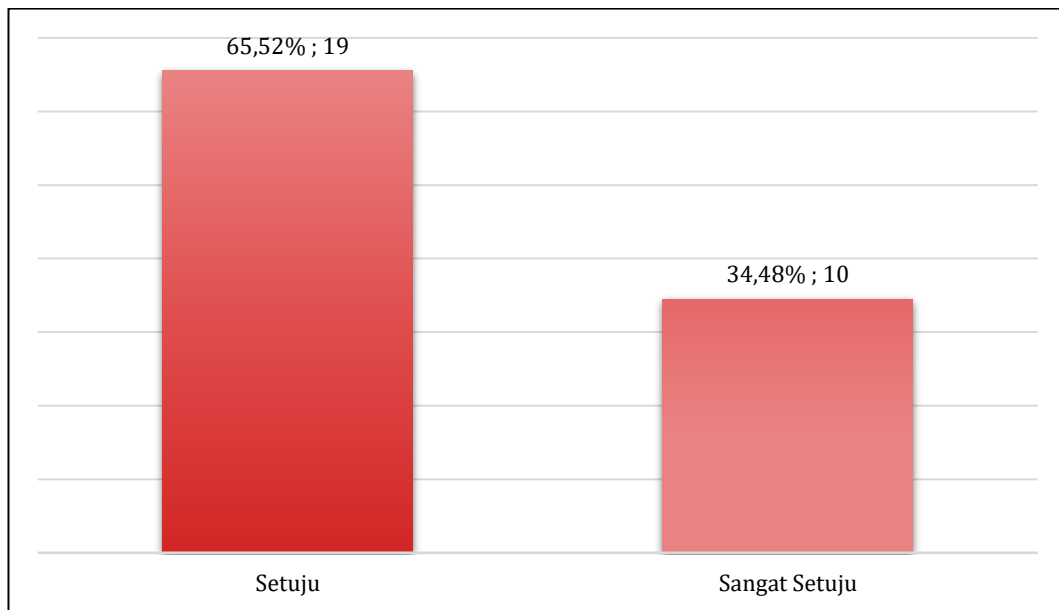
5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 5.54 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 65,52 persen atau sebanyak 19 responden menjawab setuju dan sebesar 34,48 persen atau sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan lengkap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral yang memiliki kualitas baik dan lengkap.

6) Kompetensi Pelaksana

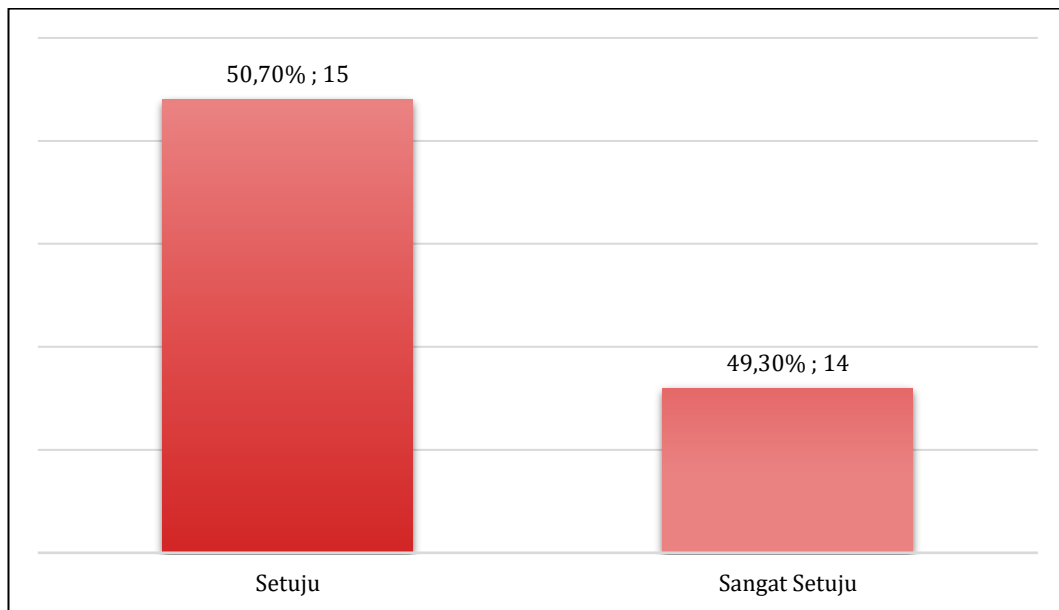


Gambar 5.55 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Penyediaan
Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 65,52 persen atau sebanyak 19 responden menjawab setuju dan sebesar 34,48 persen atau sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas layanan dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan petugas dalam melayani sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana

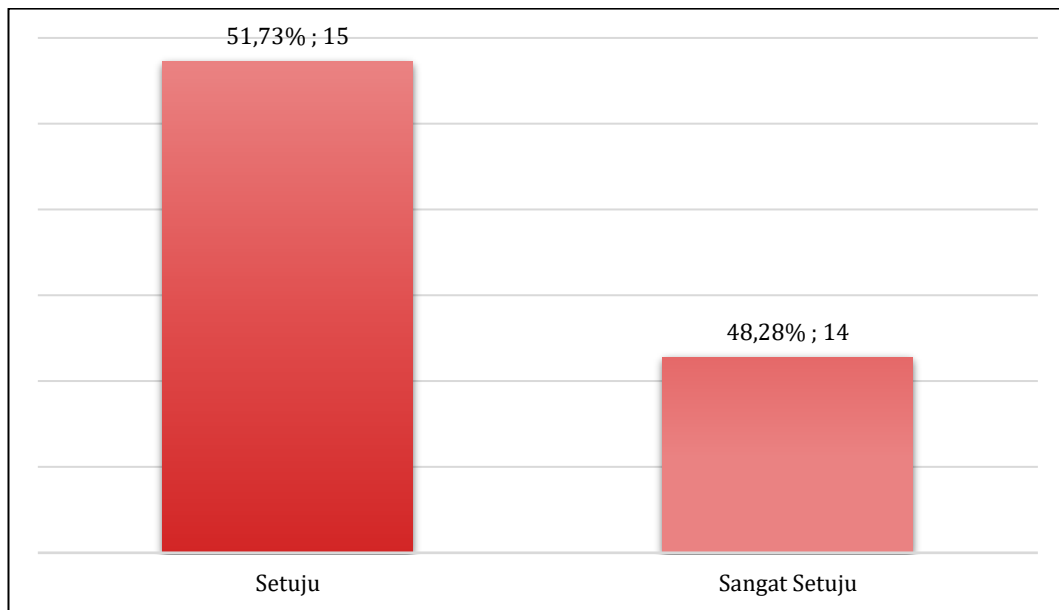


Gambar 5.56 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 50,70 persen atau sebanyak 15 responden menjawab setuju dan sebesar 49,30 persen atau sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sudah sangat baik.

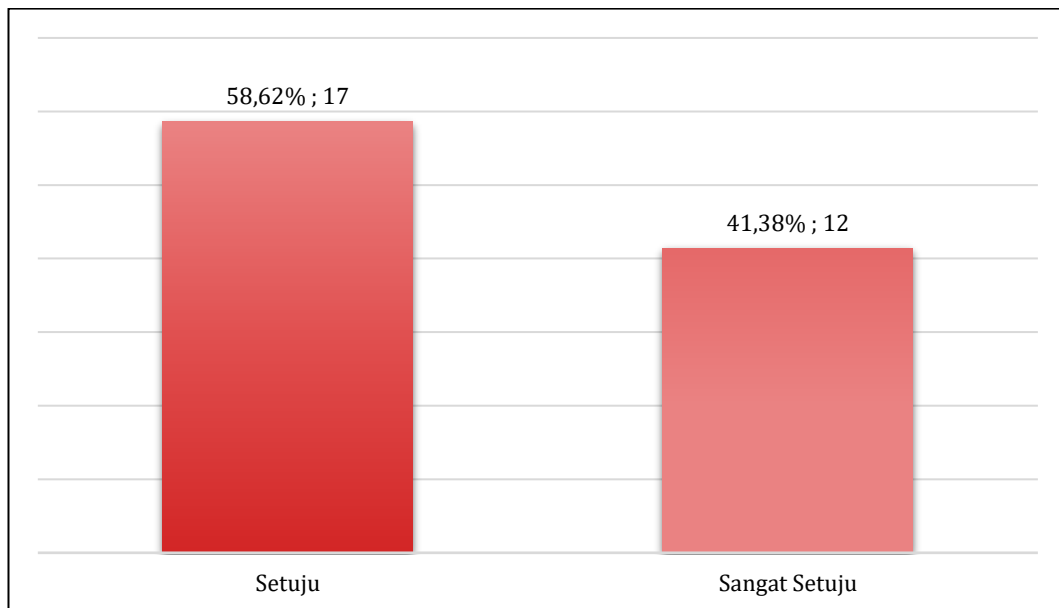
8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



Gambar 5.57 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,73 persen atau sebanyak 15 responden menjawab setuju dan sebesar 48,28 persen atau sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran, serta masukan sudah direspon dan ditanggapi secara cepat oleh petugas.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.58 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,62 persen atau sebanyak 17 responden menjawab setuju dan sebesar 41,38 persen atau sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan layanan penyediaan data statistik sektoral tersedia lengkap dan memumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa layanan penyediaan data statistik sektoral telah tersedia dengan lengkap dan memumpuni.

5.2.7 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Utama pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Utama pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 79 responden.

Tabel 5.9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,44	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,43	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,41	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,65	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,36	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,44	B	Baik
Nilai IKM		85,99	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

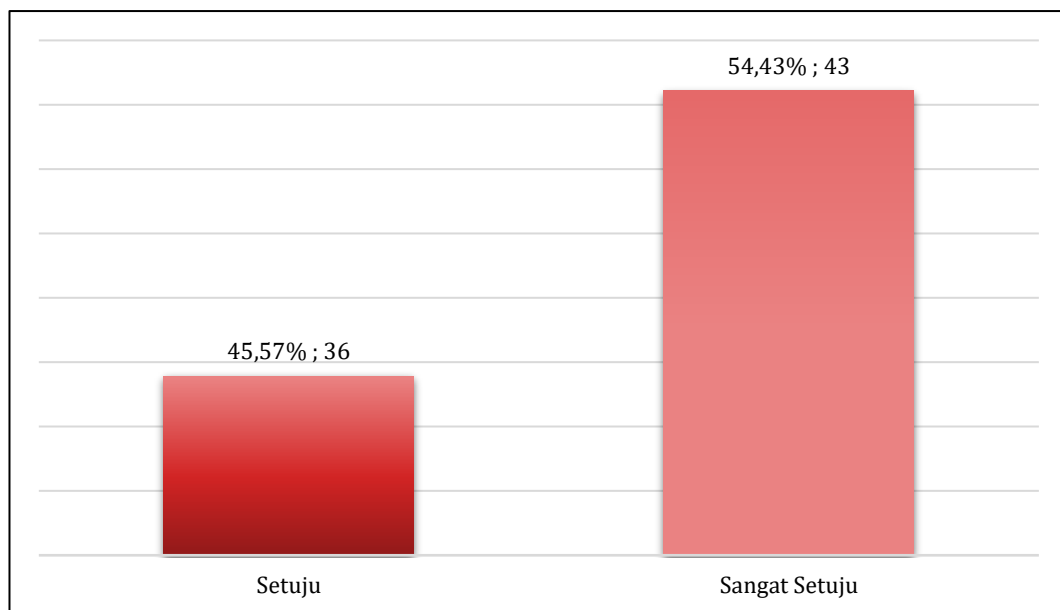
Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Utama pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,99 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,65 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal

tersebut berarti layanan PPID Utama memang tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis layanan dengan nilai 3,33. Alasan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah adalah belum ada update informasi yang ada di media sosial dan website.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan PPID Utama pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan



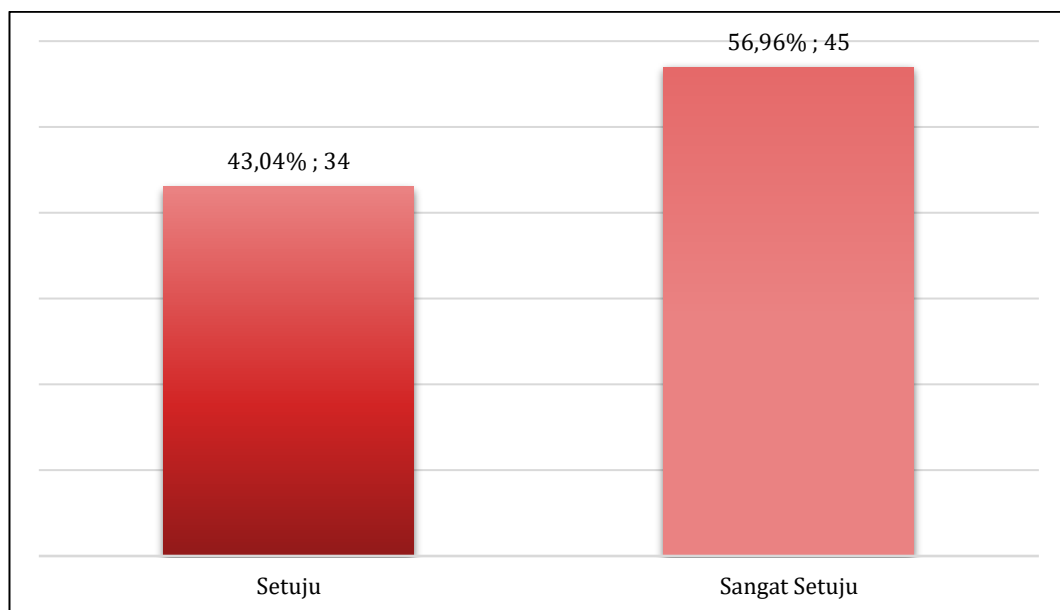
Gambar 5.59 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan PPID Utama
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 54,43 persen atau sebanyak 43 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 45,57 persen atau sebanyak 36 responden menjawab setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan PPID

Utama mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan pelayanan PPID Utama yang telah tersedia mudah untuk dipahami.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

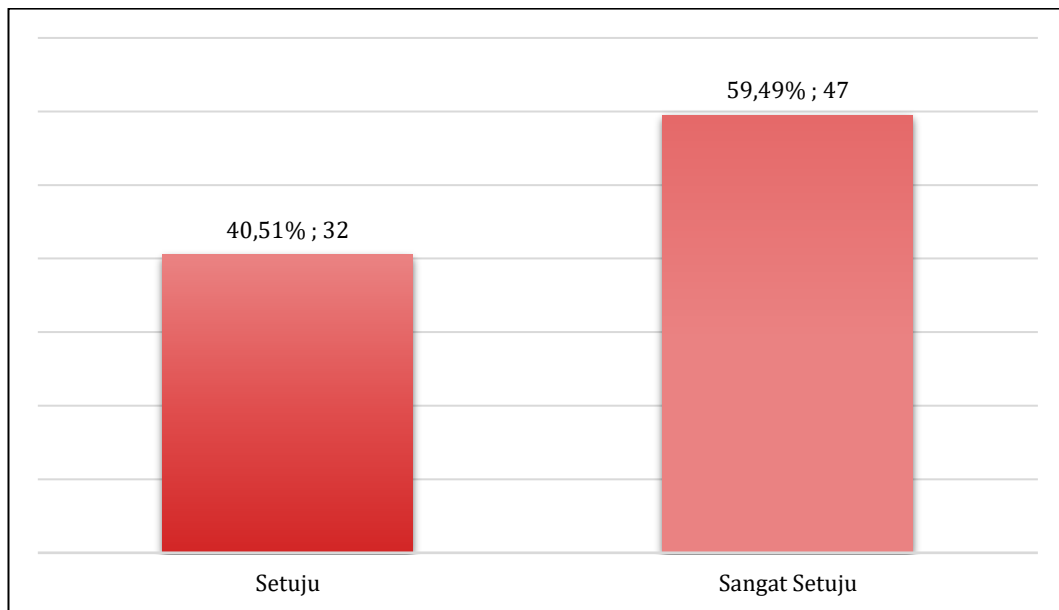


Gambar 5.60 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 56,96 persen atau sebanyak 45 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 43,04 persen atau sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa tata cara/alur pelayanan PPID Utama yang tersedia sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan.

3) Waktu Pelayanan

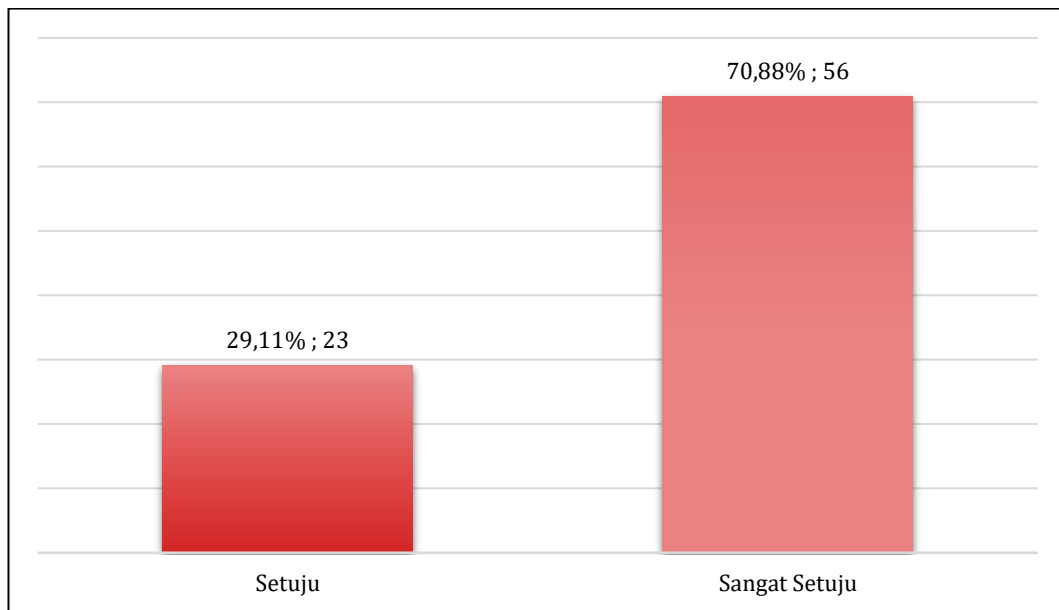


Gambar 5.61 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 59,49 persen atau sebanyak 47 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 40,51 persen atau sebanyak 32 responden menjawab setuju dengan pernyataan PPID Utama memiliki jam operasional layanan sudah tepat dan sesuai dengan kebutuhan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa PPID Utama telah melakukan pelayanan secara tepat waktu.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

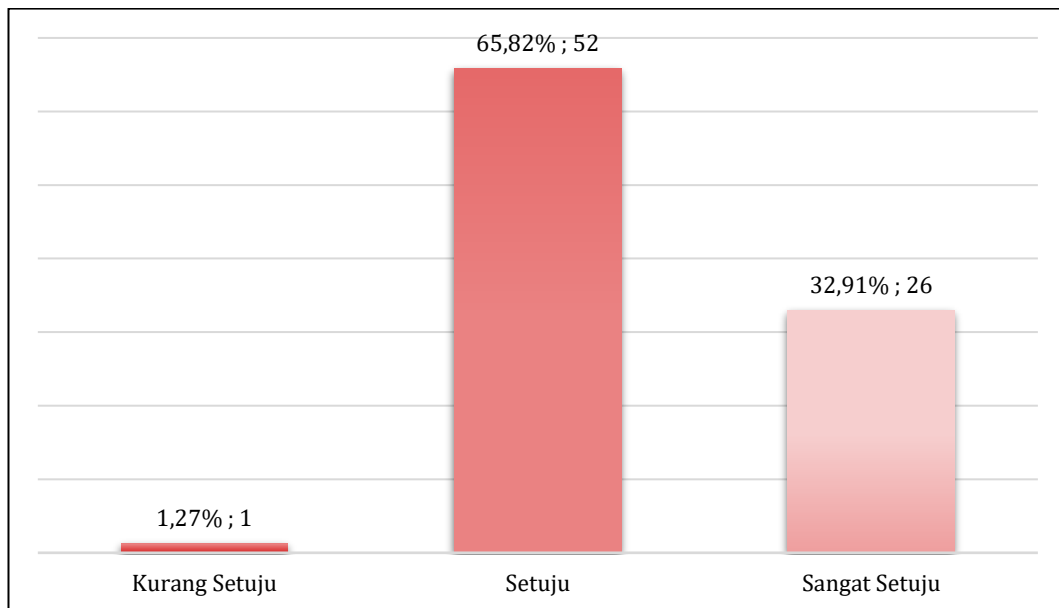


Gambar 5.62 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan PPID Utama
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 70,88 persen atau sebanyak 56 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 29,11 persen atau sebanyak 23 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses layanan PPID Utama tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan proses layanan PPID Utama yang memang tidak dipungut biaya (gratis).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

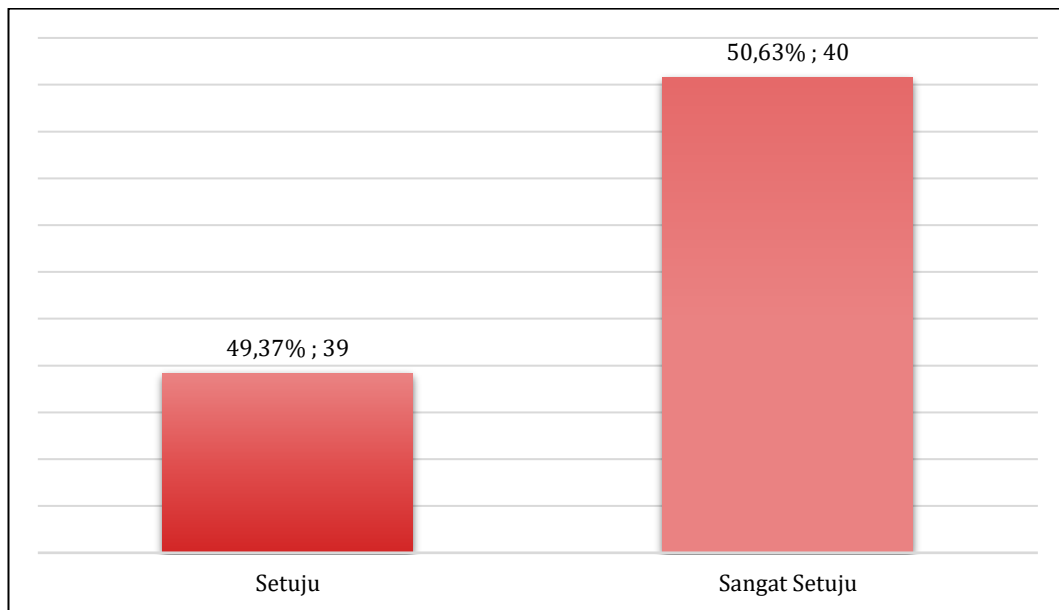


Gambar 5.63 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 65,82 persen atau sebanyak 52 responden menjawab setuju dan sebesar 32,91 persen atau sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan. Namun masih ada 1 responden (1,27 persen) yang memilih kurang setuju dengan kualitas pelayanan PPID Utama. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan informasi yang tersedia di media sosial belum ada yang terbaru. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan pembaharuan informasi secara berkala yang ada di media sosial dan website.

6) Kompetensi Pelaksana

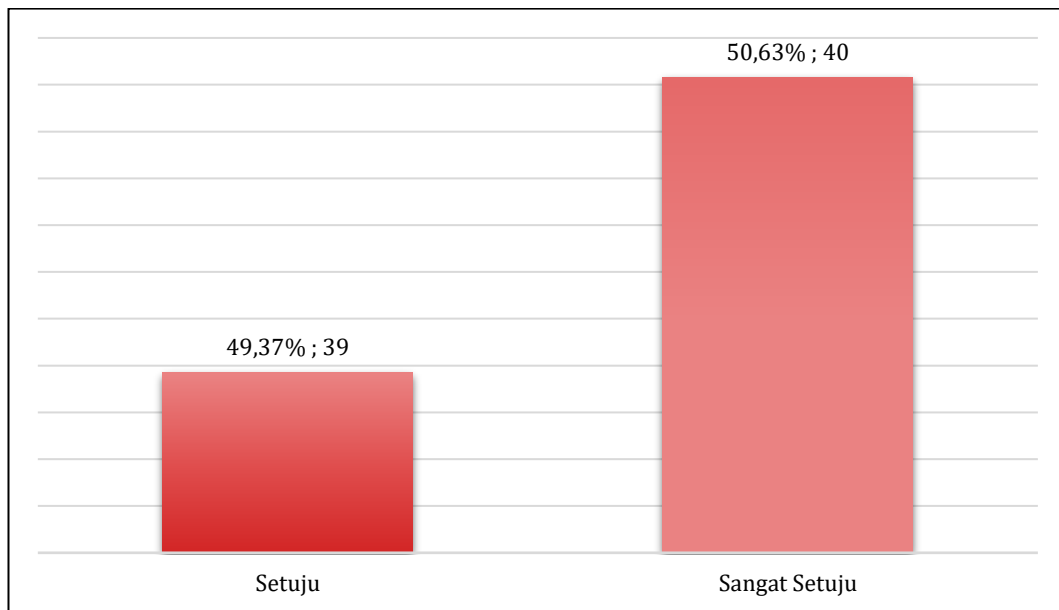


Gambar 5.64 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan PPID Utama
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 50,63 persen atau sebanyak 40 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 49,37 persen atau sebanyak 39 responden menjawab setuju dengan pernyataan petugas layanan dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan kompetensi petugas layanan PPID Utama dalam memberikan pelayanan.

7) Perilaku Pelaksana

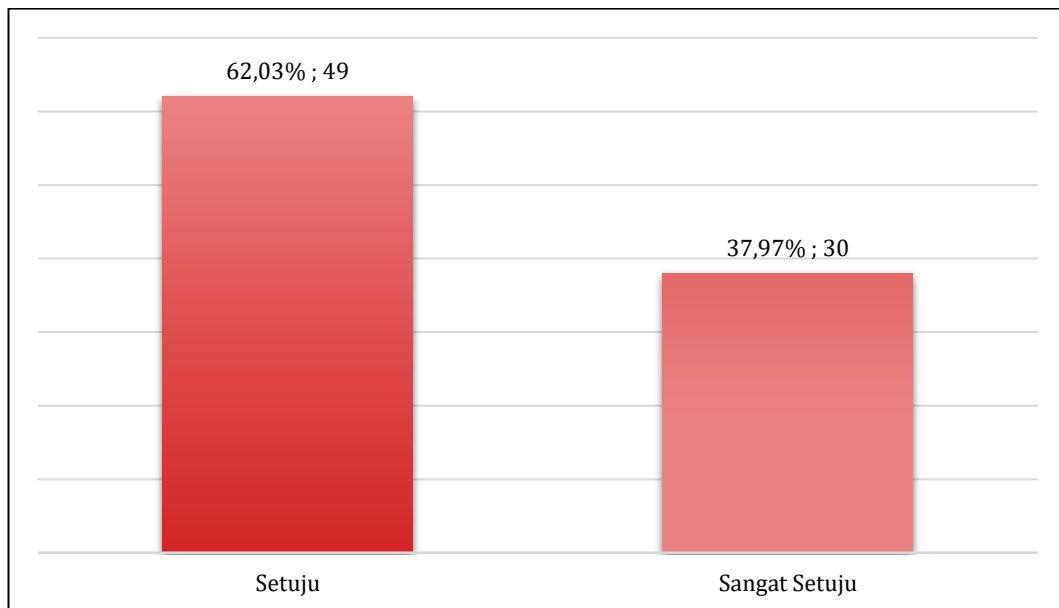


Gambar 5.65 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan PPID Utama
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 50,63 persen atau sebanyak 40 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 49,37 persen atau sebanyak 39 responden menjawab setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan sikap petugas layanan PPID Utama ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

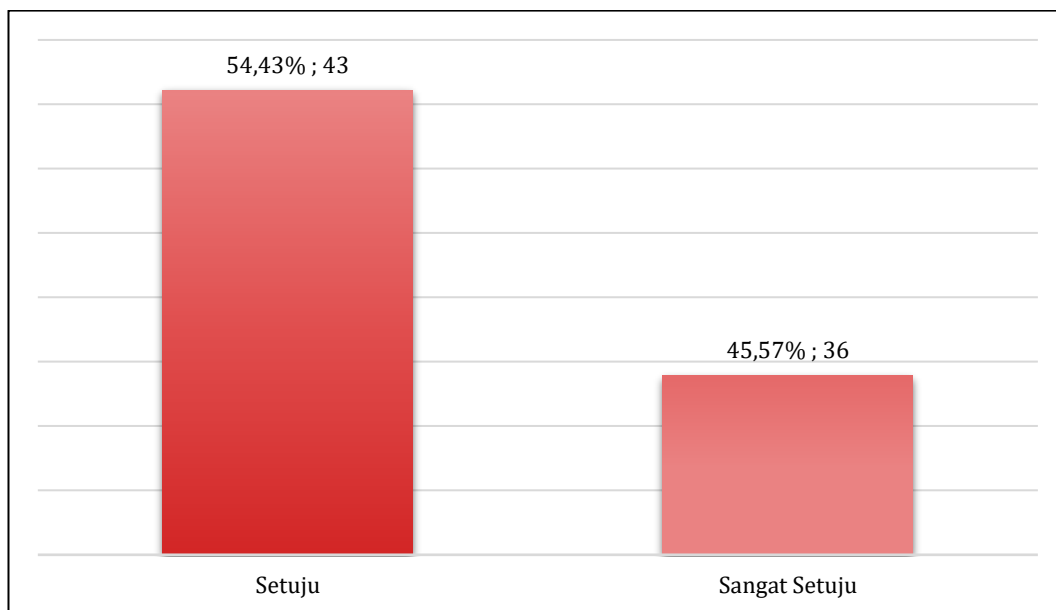


Gambar 5.66 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,03 persen atau sebanyak 49 responden menjawab setuju dan sebesar 37,97 persen atau sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas PPID Utama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran, serta masukan sudah direspon dan ditanggapi secara cepat oleh petugas layanan PPID Utama.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.67 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan PPID Utama
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 54,43 persen atau sebanyak 43 responden menjawab setuju dan sebesar 45,57 persen atau sebanyak 36 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sarana dan prasarana layanan PPID Utama tersedia lengkap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sarana dan prasarana yang tersedia pada layanan PPID Utama sudah lengkap.

5.2.8 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Penyediaan Data Statistik Sektorial pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 50 responden.

Tabel 5.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,37	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,29	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,47	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,56	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,37	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,39	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,30	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,28	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,39	B	Baik
Nilai IKM		84,73	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

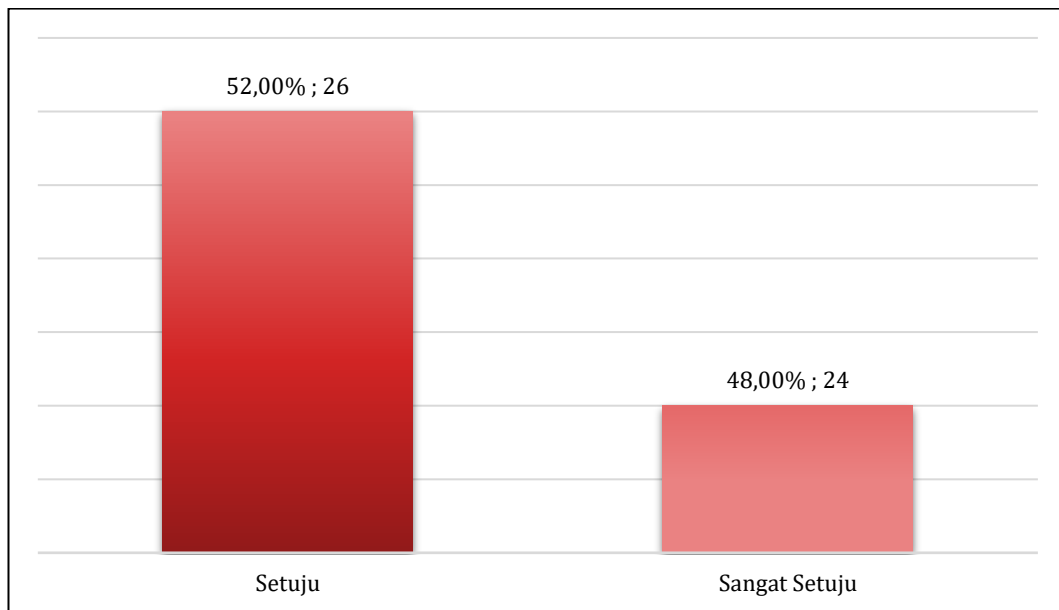


Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,73 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,56 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti layanan Call Center 112 memang tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana dengan nilai 3,28. Alasan unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah adalah karena sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kesesuaian dan keselamatan kendaraan yang digunakan dalam pelayanan publik perlu diperbaiki.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan

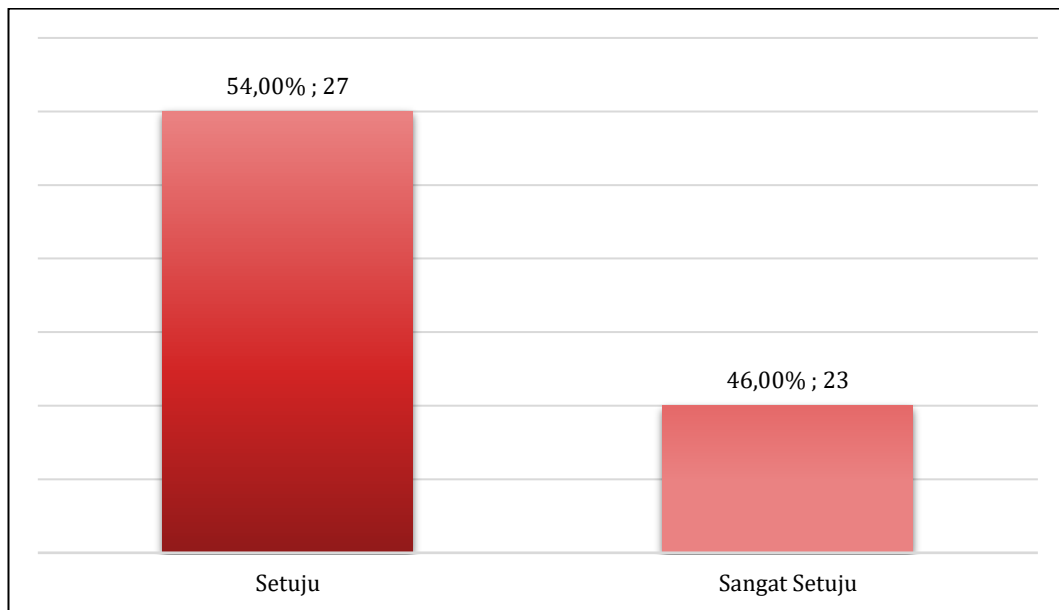


Gambar 5.68 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 52,00 persen atau sebanyak 26 responden menjawab setuju dan sebesar 48,00 persen atau sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan informasi tentang persyaratan layanan Call Center 112 mudah diperoleh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan pelayanan Call Center 112 yang tersedia mudah diperoleh.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

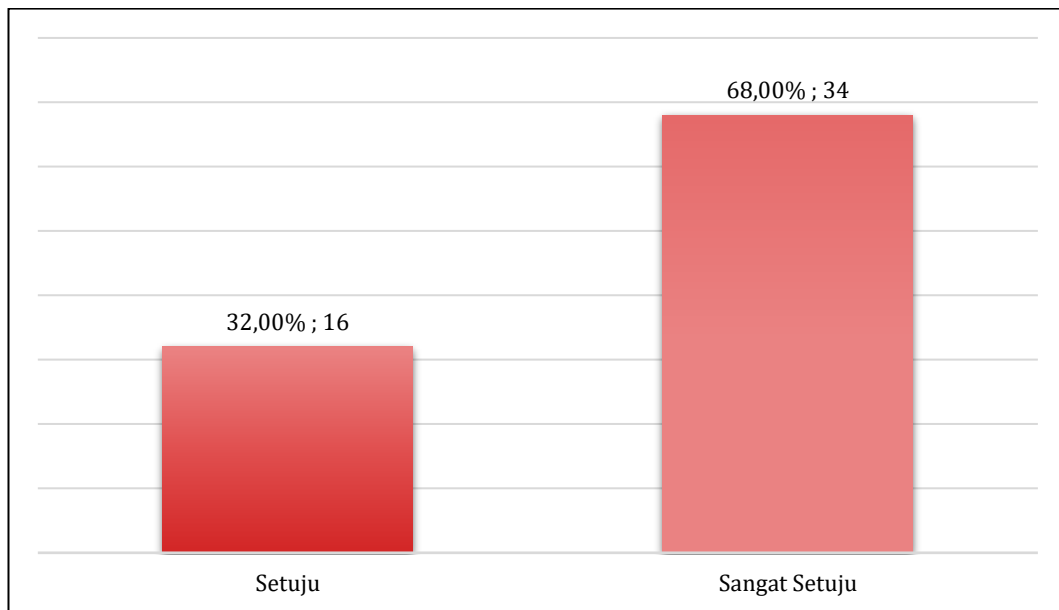


Gambar 5.69 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 54,00 persen atau sebanyak 27 responden menjawab setuju dan sebesar 46,00 persen atau sebanyak 23 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan alur/prosedur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa alur/prosedur pelayanan Call Center 112 yang tersedia mudah untuk dilaksanakan.

3) Waktu Pelayanan

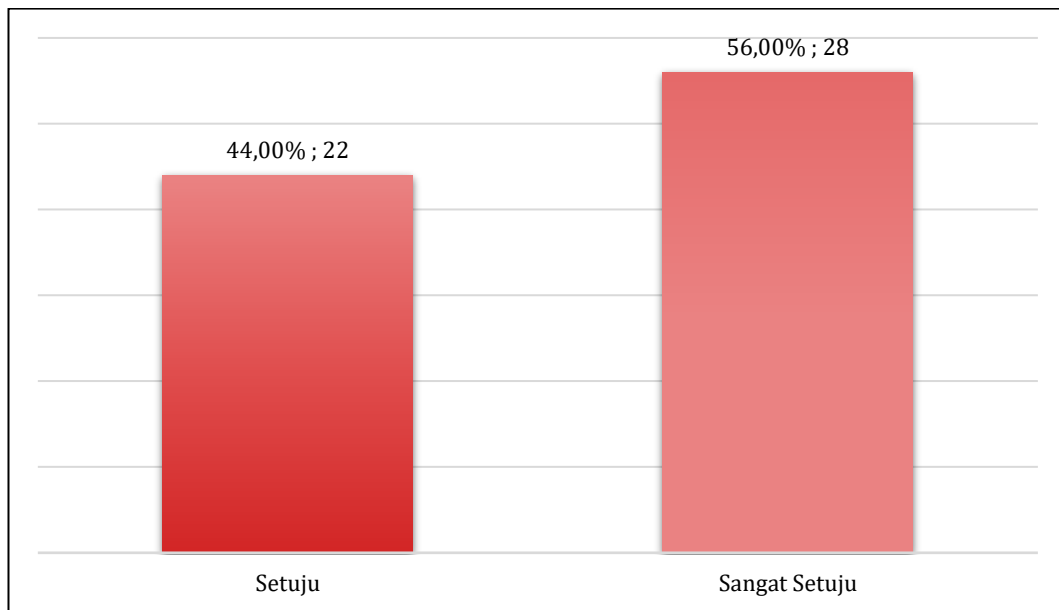


Gambar 5.70 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Call Center 112
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 68,00 persen atau sebanyak 34 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 32,00 persen atau sebanyak 16 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses semua tahapan Call Center 112 diselesaikan dengan cukup cepat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecepatan proses tahapan layanan Call Center 112 sudah baik.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

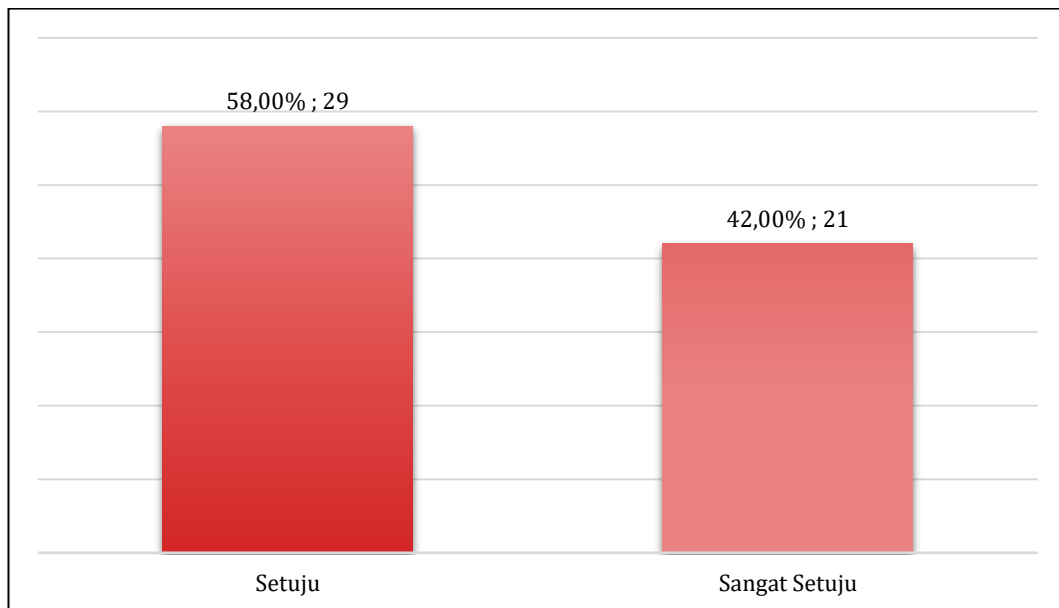


Gambar 5.71 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 56,00 persen atau sebanyak 28 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 44,00 persen atau sebanyak 22 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses penggunaan layanan Call Center 112 tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan proses penggunaan layanan Call Center 112 memang tidak dipungut biaya (gratis).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

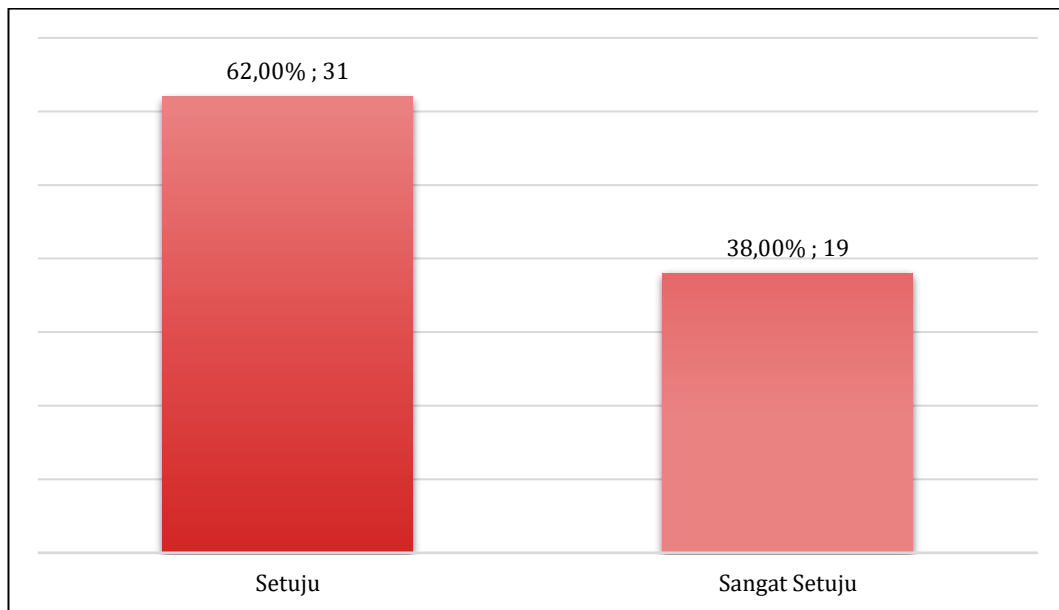


Gambar 5.72 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,00 persen atau sebanyak 29 responden menjawab setuju dan sebesar 42,00 persen atau sebanyak 21 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa hasil layanan Call Center 112 memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan responden.

6) Kompetensi Pelaksana

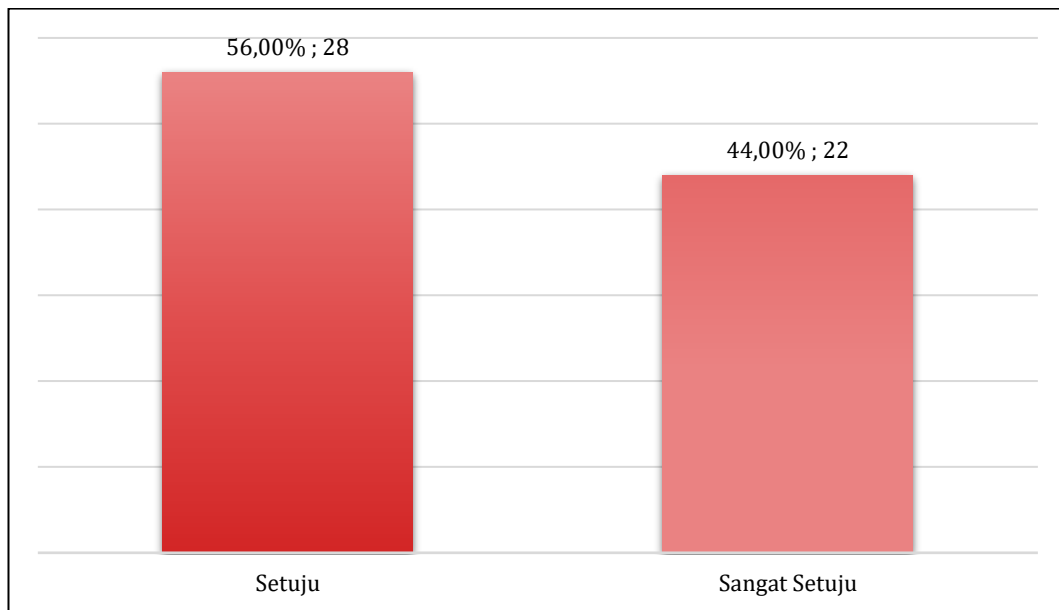


Gambar 5.73 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Call Center
112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,00 persen atau sebanyak 31 responden menjawab setuju dan sebesar 38,00 persen atau sebanyak 19 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas layanan dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan petugas dalam melayani sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana

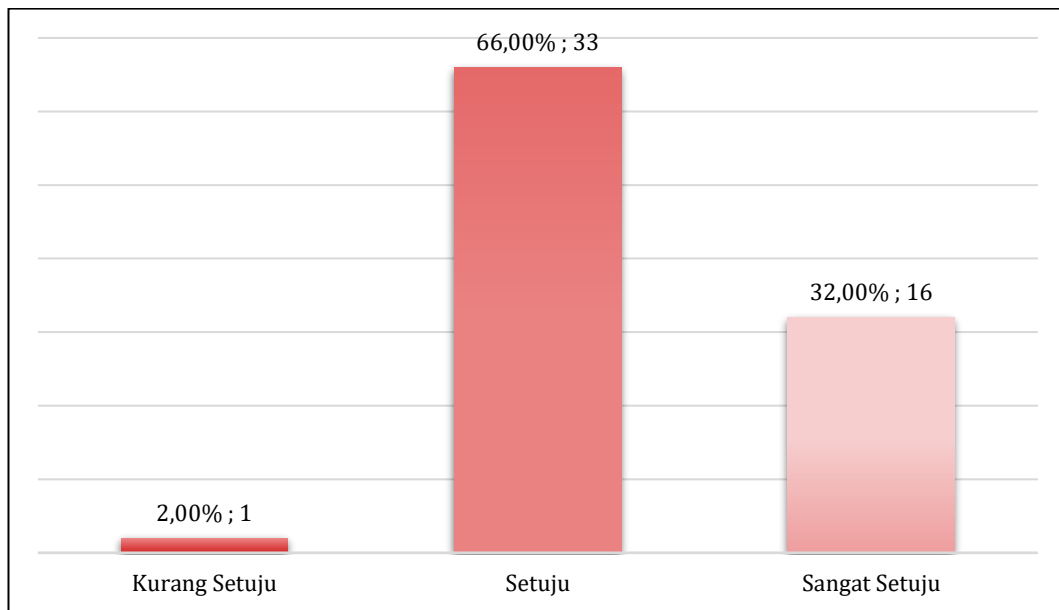


Gambar 5.74 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Call Center 112
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 56,00 persen atau sebanyak 28 responden menjawab setuju dan sebesar 44,00 persen atau sebanyak 22 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sudah sangat baik.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



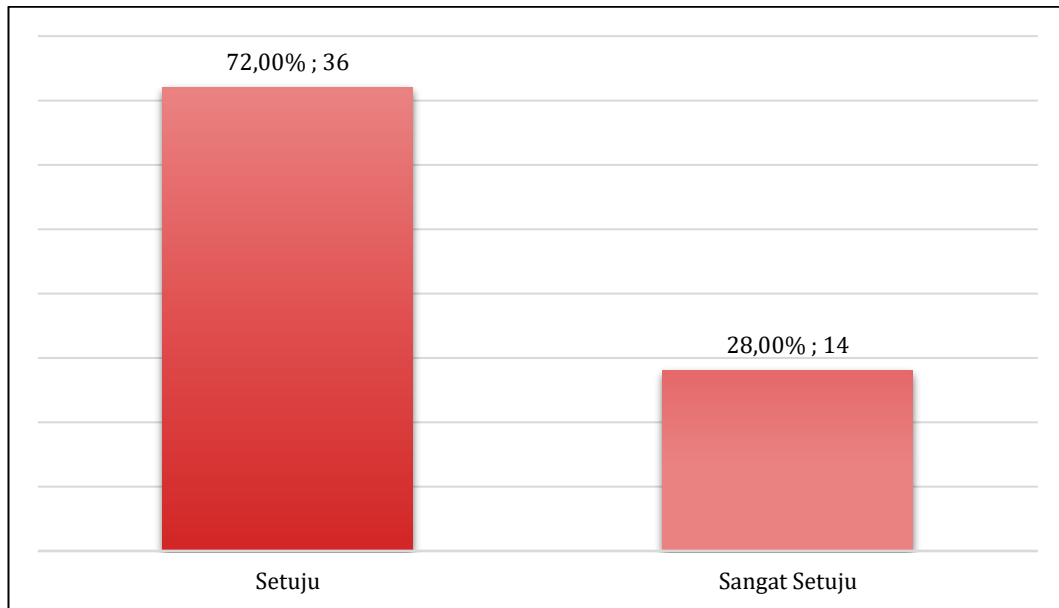
Gambar 5.75 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 66,00 persen atau sebanyak 33 responden menjawab setuju dan sebesar 32,00 persen atau sebanyak 16 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas Call Center 112. Namun masih ada 1 responden (2,00 persen) yang memilih kurang setuju dengan hasil pengaduan, saran, dan masukan layanan yang diberikan oleh Call Center 112. Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan tindak lanjut dari pengaduan masih perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan sosialisasi kepada

mitra pihak ke-tiga bahwa masyarakat menginginkan penyelesaian laporan segera ditangani.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.76 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 72,00 persen atau sebanyak 36 responden menjawab setuju dan sebesar 28,00 persen atau sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Layanan Call Center 112 tersedia lengkap dan memumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sarana dan prasarana Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sudah sangat baik.

5.2.9 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Laporan SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Laporan SP4N pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Penyediaan Data Statistik Sektorial pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 50 responden.

Tabel 5.11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Laporan SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,42	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,46	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,58	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,26	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,32	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,40	B	Baik
Nilai IKM		85,04	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Laporan SP4N pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota

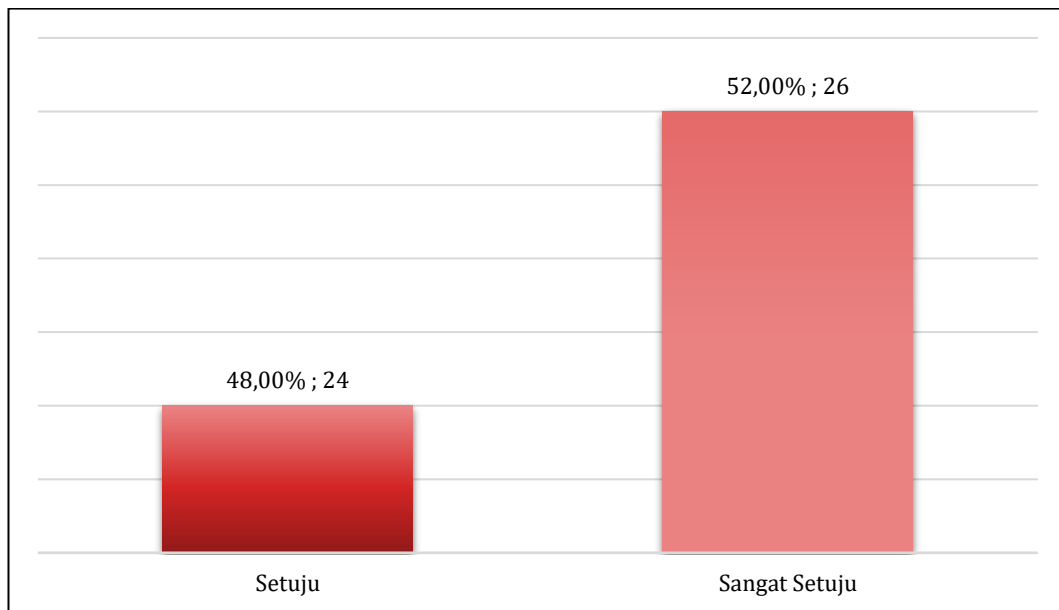


Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,04 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,58 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti proses penggunaan layanan Lapor SP4N tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,26. Alasan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah adalah karena pelayanan pengaduan, saran dan masukan ditanggapi sangat lambat.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Lapor SP4N pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan

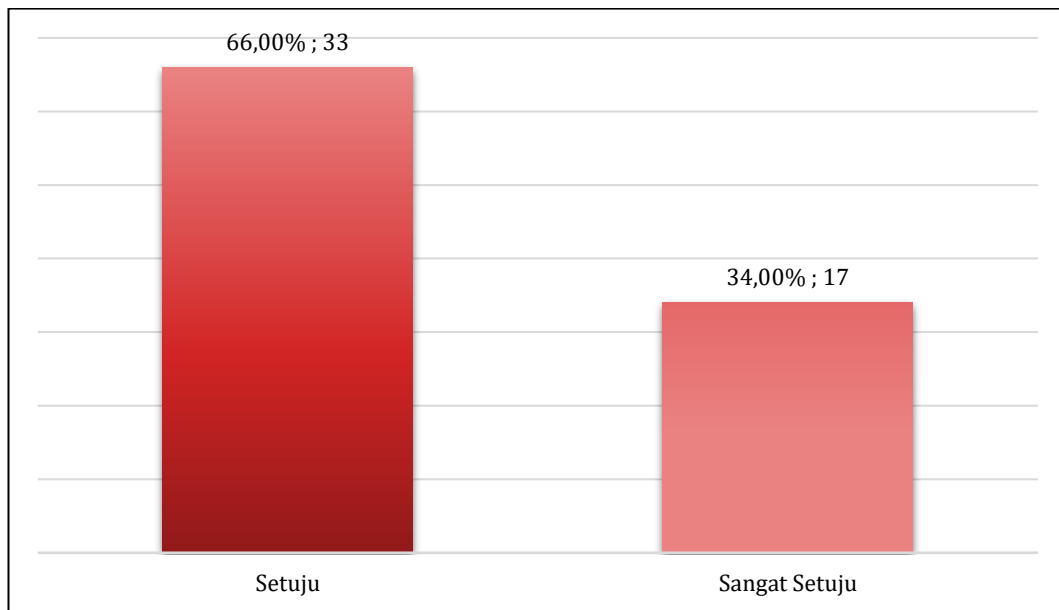


Gambar 5.77 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Lapor SP4N
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 52,00 persen atau sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 48,00 persen atau sebanyak 24 responden menjawab setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan Lapor SP4N mudah diperoleh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan pelayanan Lapor SP4N yang tersedia mudah untuk diperoleh.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

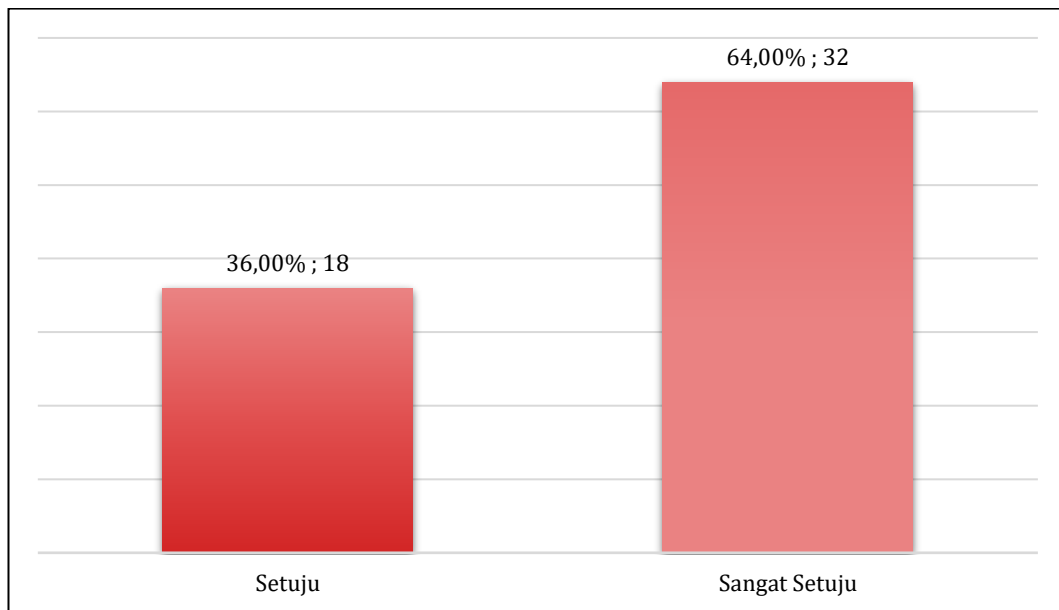


Gambar 5.78 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 66,00 persen atau sebanyak 33 responden menjawab setuju dan sebesar 34,00 persen atau sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan tersedia informasi secara tertulis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa tata cara/alur pelayanan Lapor SP4N yang tersedia secara tertulis sudah jelas.

3) Waktu Pelayanan

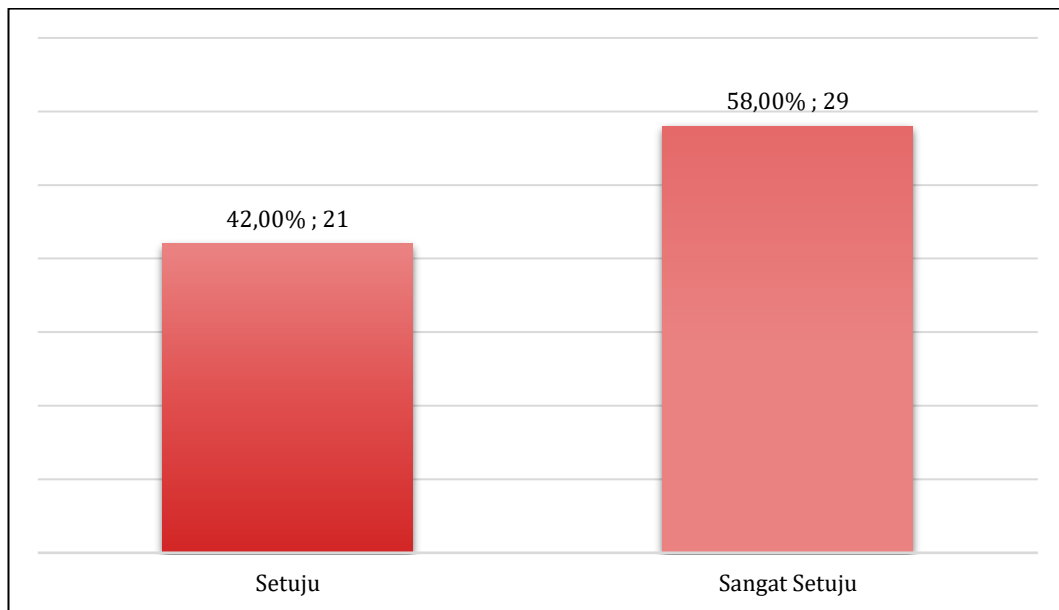


Gambar 5.79 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 64,00 persen atau sebanyak 32 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 36,00 persen atau sebanyak 18 responden menjawab setuju dengan pernyataan Lapor SP4N memiliki tahapan yang cepat saat digunakan dan telah sesuai dengan informasi tertulis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa layanan Lapor SP4N memiliki tahapan yang cepat saat digunakan dan telah sesuai dengan informasi tertulis.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

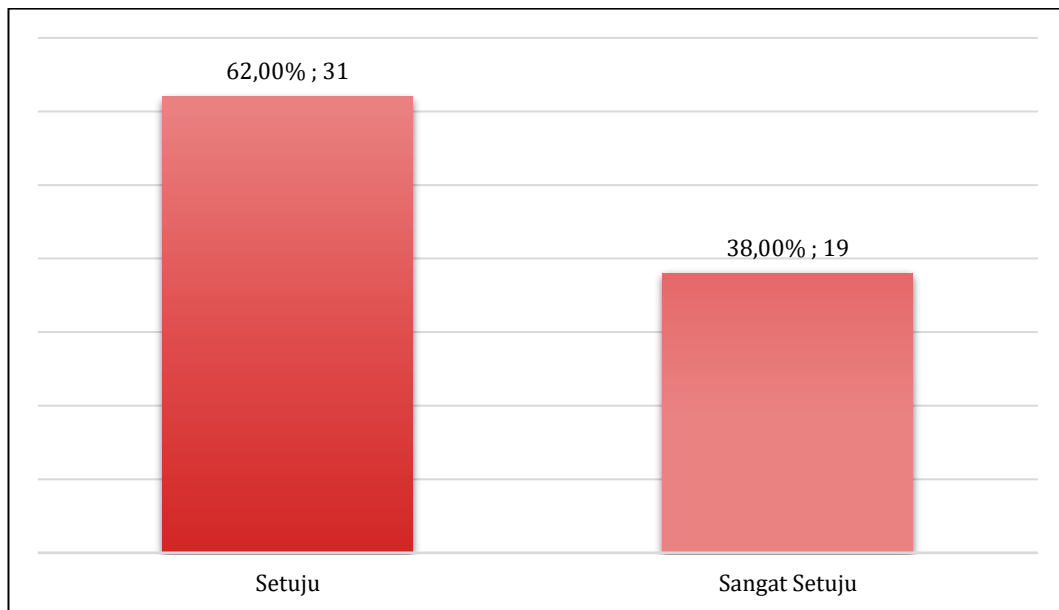


Gambar 5.80 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Lapori SP4N
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,00 persen atau sebanyak 29 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 42,00 persen atau sebanyak 21 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses penggunaan layanan Lapori SP4N tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan proses penggunaan layanan Lapori SP4N memang tidak dipungut biaya (gratis).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

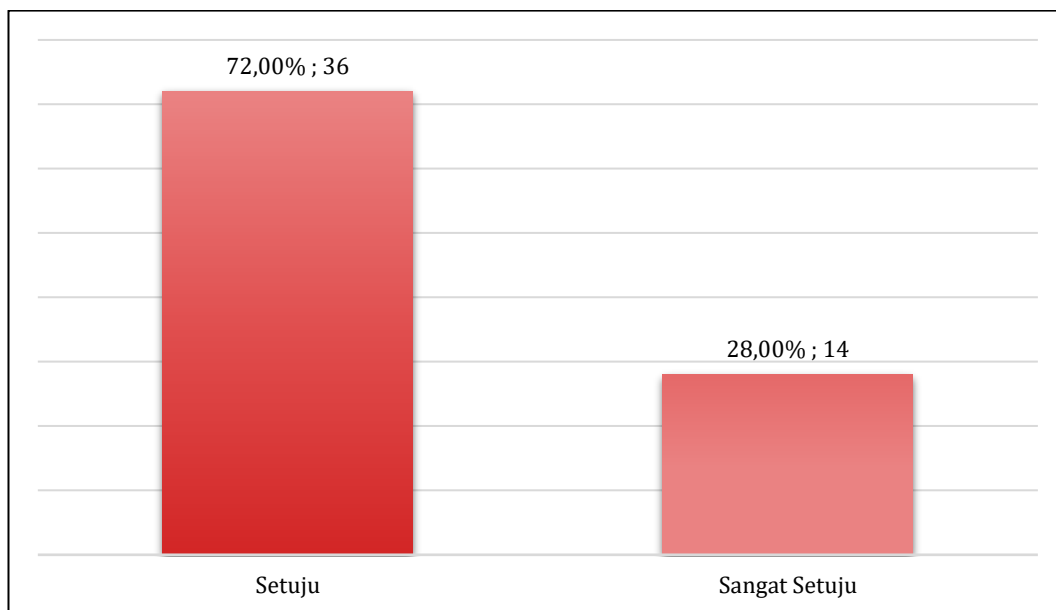


Gambar 5.81 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan
Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,00 persen atau sebanyak 31 responden menjawab setuju dan sebesar 38,00 persen atau sebanyak 19 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang cepat, tepat, dan sesuai harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa hasil layanan yang diberikan memang memiliki kualitas yang cepat, tepat, dan sesuai harapan.

6) Kompetensi Pelaksana

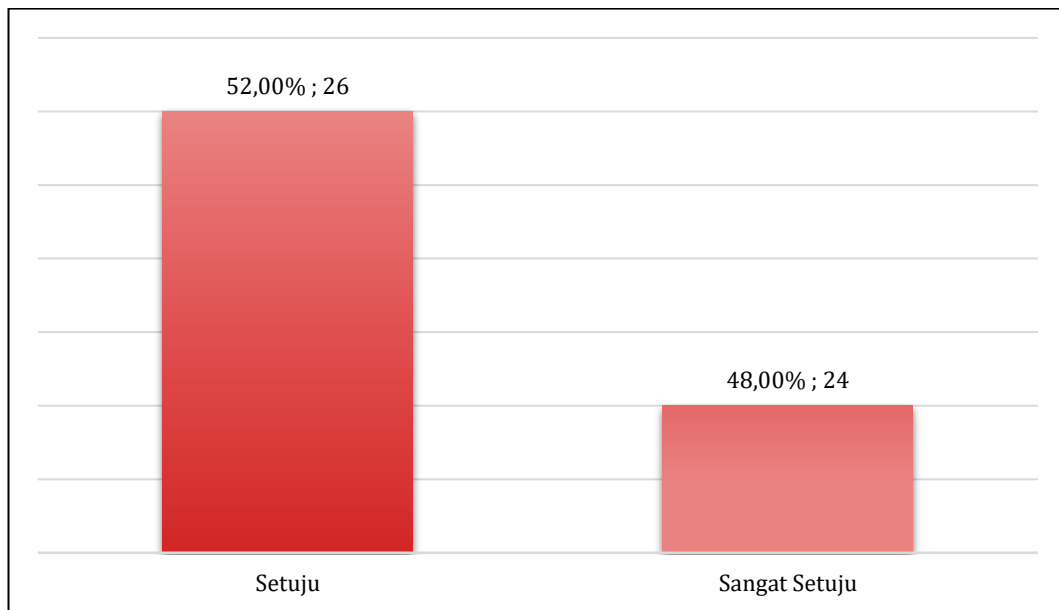


Gambar 5.82 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Lapor SP4N
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 72,00 persen atau sebanyak 36 responden menjawab setuju dan sebesar 28,00 persen atau sebanyak 14 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas layanan dibekali kecakapan dan keterampilan serta sigap/cepat dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan serta sigap/cepat petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana

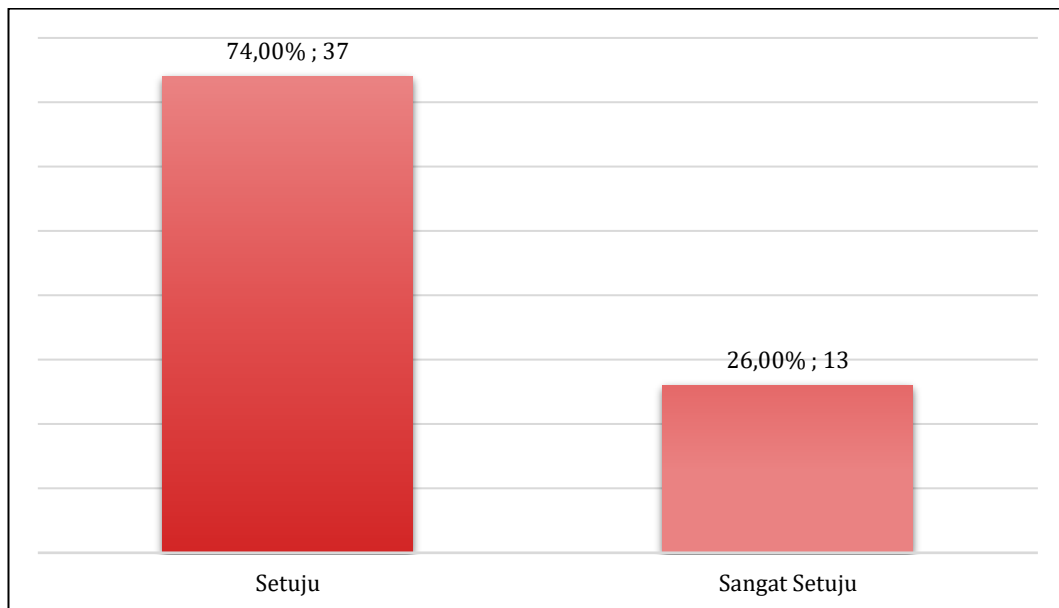


Gambar 5.83 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Lapor SP4N
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 52,00 persen atau sebanyak 26 responden menjawab setuju dan sebesar 48,00 persen atau sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sudah cukup baik.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

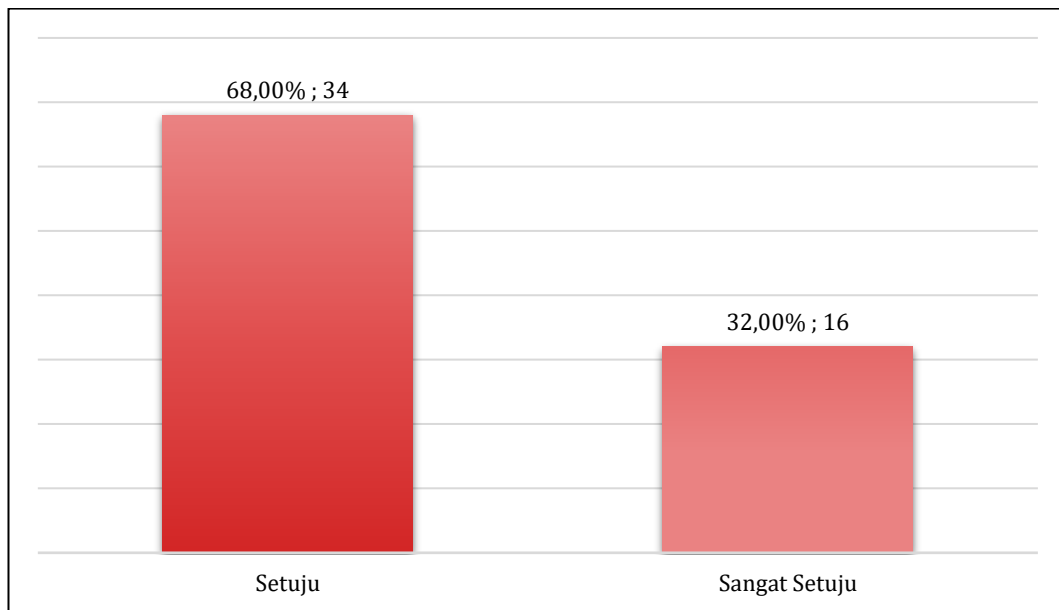


Gambar 5.84 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Lapori SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 74,00 persen atau sebanyak 37 responden menjawab setuju dan sebesar 26,00 persen atau sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas Lapori SP4N. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa pengaduan, saran, dan masukan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas dalam memberikan Layanan Lapori SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sudah cukup baik.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.85 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Lapori SP4N
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 68,00 persen atau sebanyak 34 responden menjawab setuju dan sebesar 32,00 persen atau sebanyak 16 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan Layanan Lapori SP4N tersedia lengkap dan berkualitas baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sarana dan prasarana Layanan Lapori SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sudah cukup baik.

5.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada Tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,35	B	3,40	B	0,05
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	B	3,37	B	0,02
U3	Waktu Pelayanan	3,31	B	3,40	B	0,09
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,48	B	3,64	B	0,16
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	B	3,36	B	0,06
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	B	3,41	B	0,02
U7	Perilaku Pelaksana	3,39	B	3,48	B	0,09
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,36	B	3,36	B	0,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,35	B	3,42	B	0,07
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,36	B	3,43	B	0,07
	Nilai IKM	84,09	B	85,64	B	1,55

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 84,09 dengan nilai rata-rata sebesar 3,36, kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat naik menjadi 85,64 dengan nilai rata-rata sebesar 3,43 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2023 adalah sebesar 1,55.

5.3.1 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada Tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.13 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Aplikasi E-Aptika tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	N/A	N/A	3,31	B	N/A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	N/A	N/A	3,31	B	N/A
U3	Waktu Pelayanan	N/A	N/A	3,52	B	N/A
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	N/A	N/A	3,57	B	N/A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	N/A	N/A	3,36	B	N/A
U6	Kompetensi Pelaksana	N/A	N/A	3,38	B	N/A
U7	Perilaku Pelaksana	N/A	N/A	3,53	B	N/A
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	N/A	N/A	3,28	B	N/A
U9	Sarana dan Prasarana	N/A	N/A	3,24	B	N/A
Nilai Rata-Rata Tertimbang		N/A	N/A	3,39	B	N/A
Nilai IKM		N/A	N/A	84,71	B	N/A

Layanan Aplikasi E-Aptika pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar baru disurvei pada tahun 2023 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

5.3.2 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi Silpusitron pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.14 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Aplikasi Silpusitron Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,33	B	3,42	B	0,09
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	B	3,42	B	0,08
U3	Waktu Pelayanan	3,28	B	3,38	B	0,10
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,48	B	3,57	B	0,09
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	B	3,33	B	0,03
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	B	3,41	B	0,02
U7	Perilaku Pelaksana	3,38	B	3,48	B	0,10
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,36	B	3,37	B	0,01
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	B	3,38	B	0,04
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,35	B	3,42	B	0,07
Nilai IKM		83,81	B	85,43	B	1,62

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan aplikasi silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,81 dengan nilai rata-rata sebesar 3,35, kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami kenaikan menjadi 85,43 dengan nilai rata-rata sebesar 3,42 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan aplikasi silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2023 adalah sebesar 1,62.

5.3.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Sertifikat Elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.15 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikat Elektronik Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,39	B	3,34	B	-0,05
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30	B	3,39	B	0,09
U3	Waktu Pelayanan	3,34	B	3,28	B	-0,06
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,48	B	3,74	B	0,26



NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	B	3,33	B	-0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	B	3,44	B	0,05
U7	Perilaku Pelaksana	3,43	B	3,46	B	0,03
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,36	B	3,29	B	-0,07
U9	Sarana dan Prasarana	3,43	B	3,41	B	-0,02
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,38	B	3,41	B	0,03
Nilai IKM		84,62	B	85,24	B	0,62

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,62 dengan nilai rata-rata sebesar 3,38. Kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 85,24 dengan nilai rata-rata sebesar 3,41 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2023 adalah sebesar 0,62.

5.3.4 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Intranet dan Internet Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Jaringan Intranet dan Internet pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.16 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Jaringan Intranet dan Internet Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,36	B	3,43	B	0,07
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,36	B	3,55	B	0,19
U3	Waktu Pelayanan	3,46	B	3,34	B	-0,12
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,46	B	3,74	B	0,28
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	B	3,38	B	0,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30	B	3,48	B	0,18
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	B	3,51	B	0,15
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,41	B	3,47	B	0,06
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	B	3,31	B	0,02
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,36	B	3,47	B	0,11
	Nilai IKM	84,03	B	86,70	B	2,67

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jaringan intranet dan internet Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,03 dengan nilai rata-rata sebesar 3,36. Kemudian pada tahun 2023,

nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami kenaikan menjadi 86,70 dengan nilai rata-rata sebesar 3,47 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jaringan intranet dan internet Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah sebesar 2,67.

5.3.5 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Jaringan Internet Tingkat RT pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.17 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,42	B	3,43	B	0,01
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,43	B	3,49	B	0,06
U3	Waktu Pelayanan	3,33	B	3,47	B	0,14
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,50	B	3,79	B	0,29
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	B	3,35	B	0,08
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	B	3,49	B	0,11
U7	Perilaku Pelaksana	3,40	B	3,60	B	0,20
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,27	B	3,41	B	0,14
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	B	3,76	B	0,46
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,37	B	3,53	B	0,16

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
	Nilai IKM	84,17	B	88,30	B	4,13

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jaringan internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,17 dengan nilai rata-rata sebesar 3,37. Kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 88,30 dengan nilai rata-rata sebesar 3,53 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jaringan internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah sebesar 4,13.

5.3.6 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penyediaan Data Statistik Sektor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Penyediaan data statistik sektoral pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.18 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	N/A	N/A	3,33	B	N/A

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	N/A	N/A	3,34	B	N/A
U3	Waktu Pelayanan	N/A	N/A	3,45	B	N/A
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	N/A	N/A	3,62	B	N/A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	N/A	N/A	3,29	B	N/A
U6	Kompetensi Pelaksana	N/A	N/A	3,34	B	N/A
U7	Perilaku Pelaksana	N/A	N/A	3,48	B	N/A
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	N/A	N/A	3,33	B	N/A
U9	Sarana dan Prasarana	N/A	N/A	3,41	B	N/A
Nilai Rata-Rata Tertimbang		N/A	N/A	3,40	B	N/A
Nilai IKM		N/A	N/A	85,01	B	N/A

Layanan Penyediaan Data Statistik Sektorial pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar baru disurvei pada tahun 2023 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

5.3.7 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Utama pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.19 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,36	B	3,44	B	0,08



NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,36	B	3,43	B	0,07
U3	Waktu Pelayanan	3,36	B	3,41	B	0,05
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,48	B	3,65	B	0,17
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	B	3,35	B	0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	B	3,41	B	-0,02
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	B	3,48	B	0,06
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,41	B	3,35	B	-0,06
U9	Sarana dan Prasarana	3,40	B	3,46	B	0,06
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,40	B	3,44	B	0,04
Nilai IKM		84,89	B	85,99	B	1,11

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,89 dengan nilai rata-rata sebesar 3,40. Kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami kenaikan menjadi 85,99 dengan nilai rata-rata sebesar 3,44 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah sebesar 1,11.

5.3.8 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.20 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Call Center tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	N/A	N/A	3,37	B	N/A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	N/A	N/A	3,29	B	N/A
U3	Waktu Pelayanan	N/A	N/A	3,47	B	N/A
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	N/A	N/A	3,56	B	N/A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	N/A	N/A	3,48	B	N/A
U6	Kompetensi Pelaksana	N/A	N/A	3,37	B	N/A
U7	Perilaku Pelaksana	N/A	N/A	3,39	B	N/A
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	N/A	N/A	3,30	B	N/A
U9	Sarana dan Prasarana	N/A	N/A	3,28	B	N/A
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	N/A	N/A	3,39	B	N/A
	Nilai IKM	N/A	N/A	84,73	B	N/A

Layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar baru disurvei pada tahun 2023 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

5.3.9 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Lapor SP4N pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.21 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Lapor SP4N tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	N/A	N/A	3,42	B	N/A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	N/A	N/A	3,26	B	N/A
U3	Waktu Pelayanan	N/A	N/A	3,46	B	N/A
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	N/A	N/A	3,58	B	N/A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	N/A	N/A	3,38	B	N/A
U6	Kompetensi Pelaksana	N/A	N/A	3,35	B	N/A
U7	Perilaku Pelaksana	N/A	N/A	3,49	B	N/A
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	N/A	N/A	3,36	B	N/A
U9	Sarana dan Prasarana	N/A	N/A	3,32	B	N/A
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	N/A	N/A	3,40	B	N/A
	Nilai IKM	N/A	N/A	85,04	B	N/A

Layanan Lapor SP4N pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar baru disurvei pada tahun 2023 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

5.4 Analisis GAP terhadap Pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Nilai indeks kepuasan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk dalam kategori baik, namun kinerja dari pelayanan perlu terus ditingkatkan agar senantiasa konsisten memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Sebagai salah satu upaya peningkatan kinerja perlu adanya penyusunan prioritas pelayanan kinerja agar dapat diketahui unsur pelayanan mana saja yang perlu diperhatikan untuk perbaikan lebih lanjut. Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Tabel 5.22 Analisis GAP Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

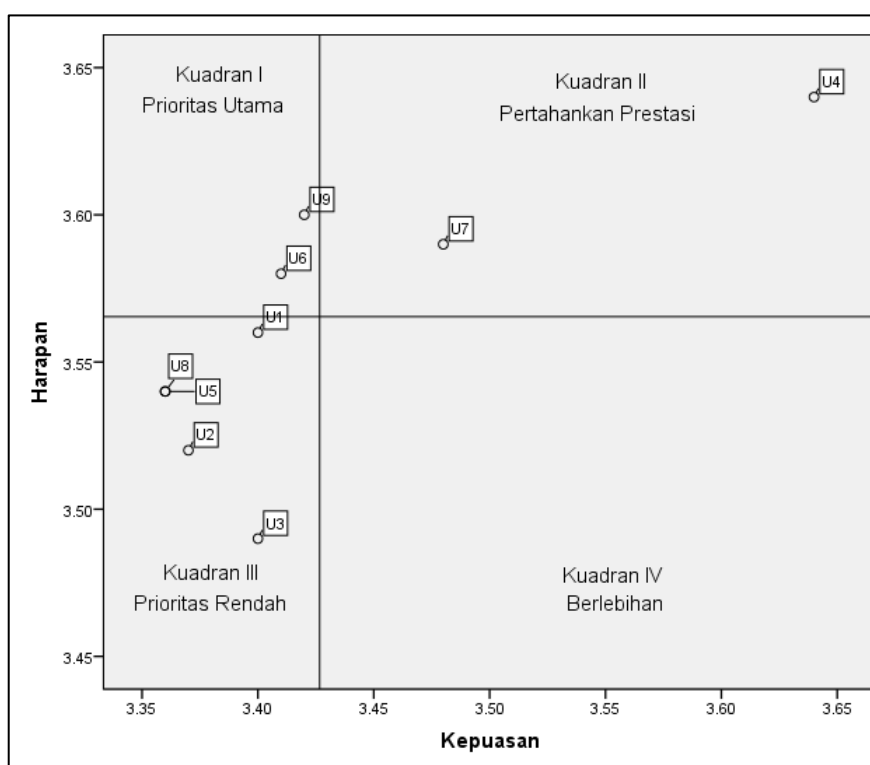
NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,40	3,56	-0,16
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,37	3,52	-0,16
U3	Waktu Pelayanan	3,40	3,49	-0,09
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,64	3,68	0,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	3,54	-0,17
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	3,58	-0,17
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	3,59	-0,11
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,36	3,54	-0,19
U9	Sarana dan Prasarana	3,42	3,60	-0,18
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,43	3,56	-0,14

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
	Nilai IKM	85,64	89,05	-3,41

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.22 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan terkait layanan dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar bernilai negatif sebesar -3,41 artinya kualitas layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.86 Diagram Kartesius Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.86 diketahui bahwa terdapat 2 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6); dan unsur sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa unsur tersebut menjadi prioritas utama karena dianggap penting bagi pengguna layanan namun masih belum memenuhi harapan atau termasuk dalam kategori kinerja yang kurang baik. Sehingga unsur ini harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan petugas dalam hal pelayanan, komunikasi, dan manajemen; penambahan fitur fasilitas chat via whatsapp, fasilitas notifikasi via whatsapp atau telegram, dan fitur informasi jadwal layanan pada Aplikasi E-Aptika; pembuatan Aplikasi E-Aptika berbasis android/IOS untuk lebih mendekatkan layanan Aplikasi E-Aptika kepada pengguna, dan perlu melakukan perbaikan sarana dan prasarana untuk layanan call center 112.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4) dan perilaku pelaksana (U7) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan

(U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Lima unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

5.4.1 Analisis GAP terhadap Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Tabel 5.23 Analisis GAP Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,31	3,57	-0,26
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,31	3,53	-0,22
U3	Waktu Pelayanan	3,52	3,45	0,07
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,57	3,60	-0,03
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	3,59	-0,22
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	3,67	-0,29
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	3,61	-0,08
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,28	3,52	-0,24
U9	Sarana dan Prasarana	3,24	3,59	-0,34

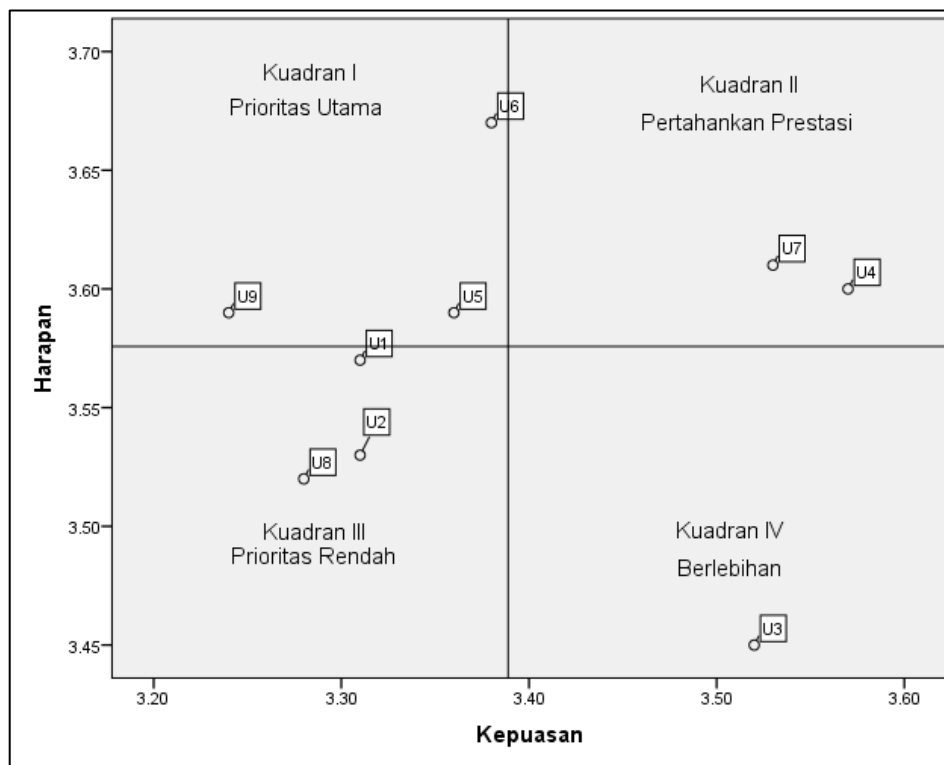


NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,39	3,57	-0,18
	Nilai IKM	84,71	89,24	-4,53

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.23 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar bernilai negatif sebesar -4,53 artinya kualitas layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.87 Diagram Kartesius Layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.87 diketahui bahwa terdapat 3 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu produk spesifikasi jenis layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), dan sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa unsur tersebut menjadi prioritas utama karena dianggap penting bagi pengguna layanan namun masih belum memenuhi harapan atau termasuk dalam kategori kinerja yang kurang baik. Sehingga unsur ini harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan pengguna layanan Aplikasi E-Aptika pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan perbaikan



dari mulai sistem ataupun fitur aplikasi, pembaharuan saat aplikasi tersebut mulai terjadi kelambatan ketika digunakan, dan memberikan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur biaya/tarif pelayanan (U4) dan perilaku pelaksana (U7) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Tiga unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur waktu pelayanan (U3). Unsur tersebut memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.4.2 Analisis GAP terhadap Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

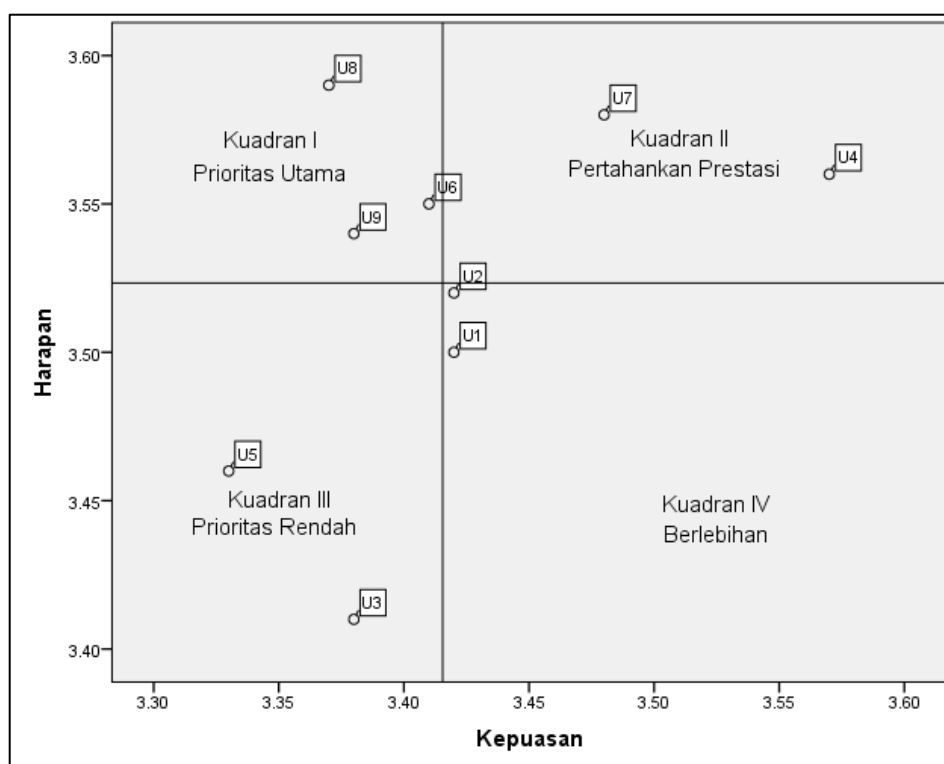
Tabel 5.24 Analisis GAP Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,42	3,50	-0,08
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	3,52	-0,11
U3	Waktu Pelayanan	3,38	3,41	-0,03
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,57	3,56	0,01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	3,46	-0,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	3,55	-0,14
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	3,58	-0,09
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,37	3,59	-0,22
U9	Sarana dan Prasarana	3,38	3,54	-0,15
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,42	3,52	-0,11
Nilai IKM		85,43	88,07	-2,64

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.24 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar bernilai negatif sebesar -2,64 artinya kualitas layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.88 Diagram Kartesius Layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.88 diketahui bahwa terdapat 3 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), serta sarana dan prasarana (U9). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu

memberikan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja, memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap keluhan, masukan, dan saran yang masuk dari masyarakat, dan melakukan penambahan fitur tanda tangan perangkat daerah kecamatan dan melakukan perbaikan pada fitur preview TTE.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur biaya/tarif pelayanan (U4) dan perilaku pelaksana (U7) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu pelayanan (U3) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Dua unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1) dan sistem, mekanisme dan prosedur (U2). Unsur tersebut

memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.4.3 Analisis GAP terhadap Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

Tabel 5.25 Analisis GAP Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

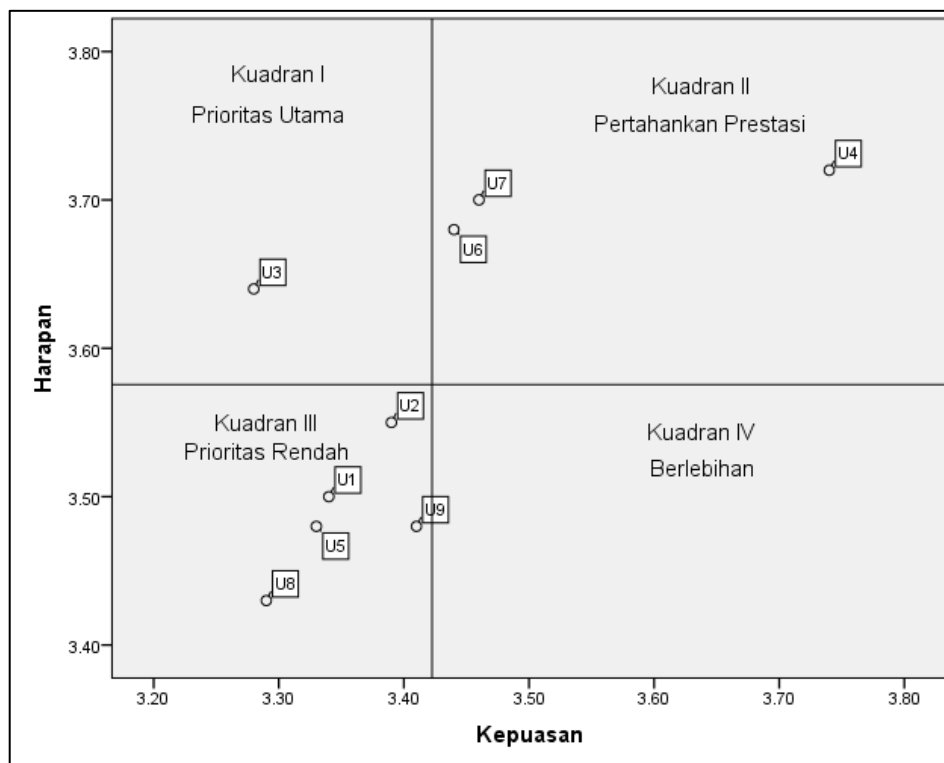
NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,34	3,50	-0,16
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,39	3,55	-0,16
U3	Waktu Pelayanan	3,28	3,64	-0,36
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,74	3,72	0,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	3,48	-0,15
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44	3,68	-0,24
U7	Perilaku Pelaksana	3,46	3,70	-0,24
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,29	3,43	-0,14
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	3,48	-0,07
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,41	3,58	-0,17
Nilai IKM		85,24	89,42	-4,17

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.25 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar bernilai negatif sebesar -4,53 artinya kualitas layanan sertifikat elektronik

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.89 Diagram Kartesius Layanan Sertifikat Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.89 diketahui bahwa terdapat 1 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur waktu pelayanan (U3). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut,



maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu mengevaluasi kembali SOP terkait waktu maksimal dalam seluruh proses layanan sertifikat elektronik. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektifitas SOP layanan sehingga dapat mengefisienkan waktu pelayanan. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar juga perlu memberikan pelatihan pelayanan untuk mengakselerasi kemampuan petugas agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan profesional dan mempublikasikan standart pelayanan agar pengguna layanan mengetahui waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses layanan sertifikat elektronik.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur biaya/tarif pelayanan (U4); kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7) yang menunjukkan bahwa kinerja pada ketiga unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan sertifikat elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta sarana dan prasarana (U9). Lima unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Akan tetapi unsur pada

kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

5.4.4 Analisis GAP terhadap Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

Tabel 5.26 Analisis GAP Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar
Tahun 2023

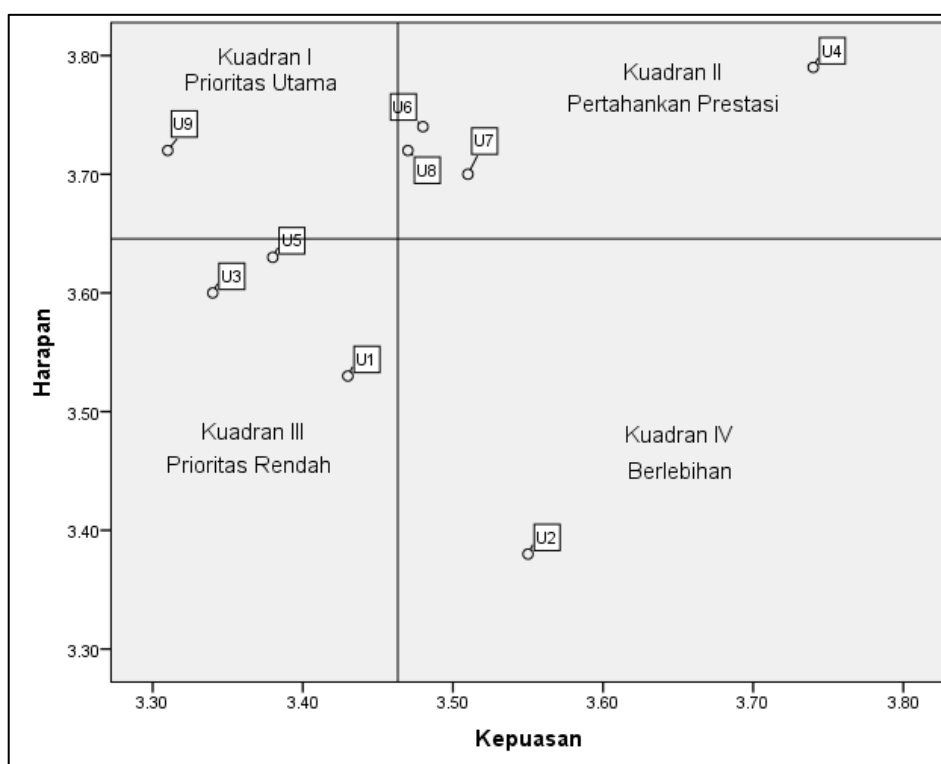
NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	3,53	-0,10
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,55	3,38	0,17
U3	Waktu Pelayanan	3,34	3,60	-0,26
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,74	3,79	-0,05
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	3,63	-0,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48	3,74	-0,26
U7	Perilaku Pelaksana	3,51	3,70	-0,20
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,47	3,72	-0,26
U9	Sarana dan Prasarana	3,31	3,72	-0,41
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,47	3,65	-0,18
Nilai IKM		86,70	91,20	-4,49

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.26 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar bernilai negatif sebesar -4,49 artinya kualitas layanan Jaringan Intranet dan Internet

di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.90 Diagram Kartesius Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.90 diketahui bahwa terdapat 1 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sarana dan prasarana (U9) Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut,

maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu menambah dan memperluas titik wifi yang ada di lingkungan pemerintah Kota Blitar, memperluas jangkauan jaringan internet, dan melakukan penambahan bandwidth untuk mempercepat dan mempermudah jaringan internet.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur biaya/tarif pelayanan (U4); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7); dan penanganan pengaduan, masukan dan saran (U8) yang menunjukkan bahwa kinerja pada keempat unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan jaringan intranet dan internet sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); waktu pelayanan (U3) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Tiga unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan jaringan intranet dan internet. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2). Unsur tersebut memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.4.5 Analisis GAP terhadap Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan jaringan internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

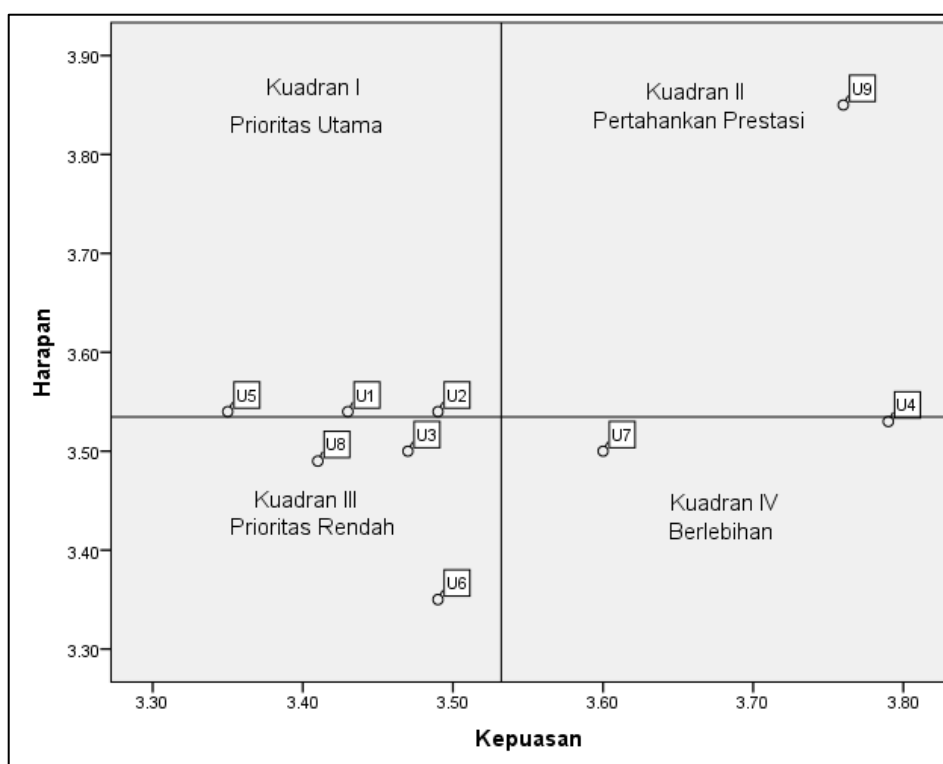
Tabel 5.27 Analisis GAP Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	3,54	-0,12
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,49	3,54	-0,06
U3	Waktu Pelayanan	3,47	3,50	-0,03
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,79	3,53	0,26
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	3,54	-0,19
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	3,35	0,13
U7	Perilaku Pelaksana	3,60	3,50	0,10
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,41	3,49	-0,07
U9	Sarana dan Prasarana	3,76	3,85	-0,09
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,53	3,54	-0,01
Nilai IKM		88,30	88,47	-0,16

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.27 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan jaringan internet tingkat RT pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar bernilai negatif sebesar -0,16 artinya kualitas layanan jaringan internet tingkat RT belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.91 Diagram Kartesius Layanan Jaringan Internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.91 diketahui bahwa terdapat 3 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme dan prosedur (U2); dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

perlu melakukan sosialisasi terkait dengan persyaratan dan alur pelayanan jaringan internet kepada masyarakat, melakukan pembaruan secara berkala hasil layanan jaringan internet, dan melakukan pengecekan jaringan internet secara berkala.

Unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa kinerja pada unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan jaringan internet tingkat RT pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur waktu pelayanan (U3); kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Tiga unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan jaringan internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur perilaku pelaksana (U7). Unsur tersebut memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.4.6 Analisis GAP terhadap Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan penyediaan data statistik sektoral pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

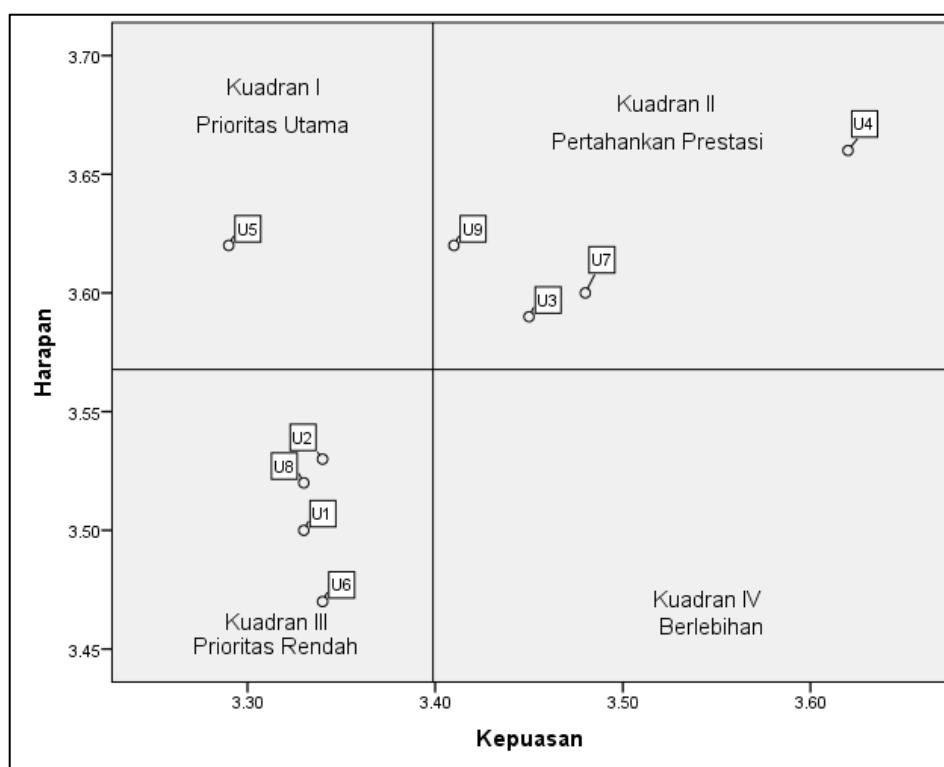
Tabel 5.28 Analisis GAP Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,33	3,50	-0,17
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	3,53	-0,19
U3	Waktu Pelayanan	3,45	3,59	-0,14
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,62	3,66	-0,03
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,29	3,62	-0,33
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	3,47	-0,12
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	3,60	-0,11
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,33	3,52	-0,19
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	3,62	-0,21
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,40	3,57	-0,17
Nilai IKM		85,01	89,16	-4,15

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.28 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan penyediaan data statistik sektoral bernilai negatif sebesar -4,15 artinya kualitas layanan penyediaan data statistik sektoral belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.92 Diagram Kartesius Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.92 diketahui bahwa terdapat 1 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan pembaruan data yang dilakukan secara berkala, melakukan sosialisasi terkait cara mendapat data yang lebih mudah, dan melakukan

maintenance pada layanan penyediaan data statistik sektoral untuk menanggulangi terjadinya error saat layanan digunakan.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur waktu pelayanan (U3); biaya/tarif pelayanan (U4); perilaku pelaksana (U7); serta sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa kinerja pada keempat unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan penyediaan data statistik sektoral sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Empat unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan penyediaan data statistik sektoral. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

5.4.7 Analisis GAP terhadap Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan PPID Utama pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

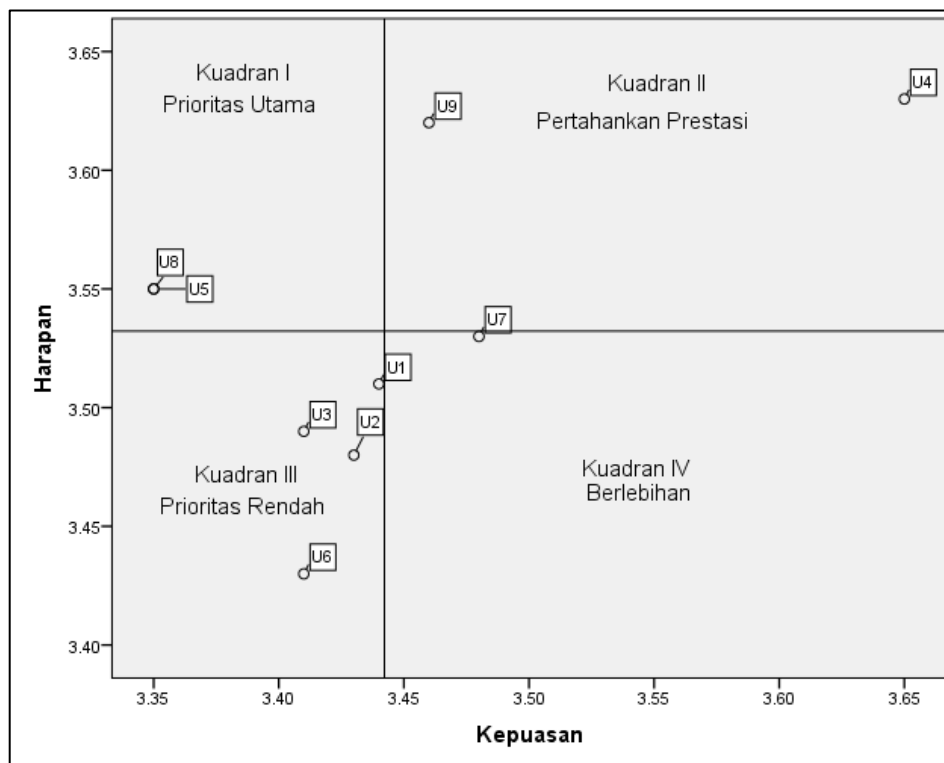
Tabel 5.29 Analisis GAP Layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,44	3,54	-0,11
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,43	3,48	-0,05
U3	Waktu Pelayanan	3,41	3,49	-0,08
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,65	3,63	0,02
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35	3,51	-0,16
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	3,43	-0,03
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	3,53	-0,05
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,35	3,55	-0,20
U9	Sarana dan Prasarana	3,46	3,62	-0,16
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,44	3,53	-0,09
Nilai IKM		85,99	88,30	-2,31

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.29 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan penyediaan data statistik sektoral bernilai negatif sebesar -2,31 artinya kualitas layanan PPID Utama belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.93 Diagram Kartesius Layanan PPID Utama

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.93 diketahui bahwa terdapat 2 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu menjaga kualitas pelayanan melalui pemantauan pimpinan, membentuk tim kualitas mutu pelayanan, memaksimalkan penanganan pengaduan yang ada saat ini, menangani dengan baik dan dapat memberikan solusi saat keluhan diterima oleh pengguna layanan.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur biaya/tarif pelayanan (U4); dan sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan PPID Utama sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); dan kompetensi pelaksana (U6). Empat unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan PPID utama. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur perilaku pelaksana (U7). Unsur tersebut memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.4.8 Analisis GAP terhadap Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan call center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

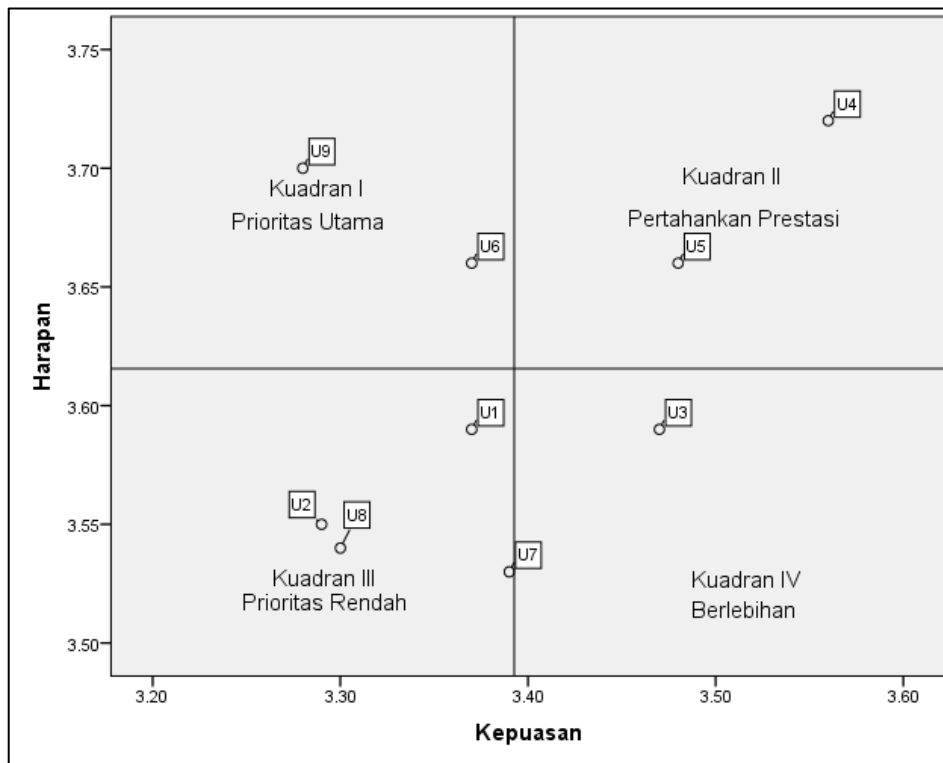
Tabel 5.30 Analisis GAP Layanan Call Center 112 Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar
Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,37	3,65	-0,28
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,29	3,63	-0,34
U3	Waktu Pelayanan	3,47	3,59	-0,12
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,56	3,72	-0,16
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	3,66	-0,18
U6	Kompetensi Pelaksana	3,37	3,66	-0,29
U7	Perilaku Pelaksana	3,39	3,53	-0,14
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,30	3,54	-0,24
U9	Sarana dan Prasarana	3,28	3,70	-0,42
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,39	3,63	-0,24
Nilai IKM		84,73	90,77	-6,04

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.30 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan call center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar bernilai negatif sebesar -6,04 artinya kualitas layanan call center 112 belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.94 Diagram Kartesius Layanan Call Center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.94 diketahui bahwa terdapat 2 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6); dan sarana dan prasarana (U9). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja, dan memberikan sosialisasi kepada mitra pihak ke-tiga bahwa masyarakat

menginginkan perbaikan sarana dan prasarana yang digunakan saat melakukan tugas lapangan.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur biaya/tarif pelayanan (U4) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan call center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme dan prosedur (U2); perilaku pelaksana (U7); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Empat unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan call center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur waktu pelayanan (U3). Unsur tersebut memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.4.9 Analisis GAP terhadap Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan lapor SP4N pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar.

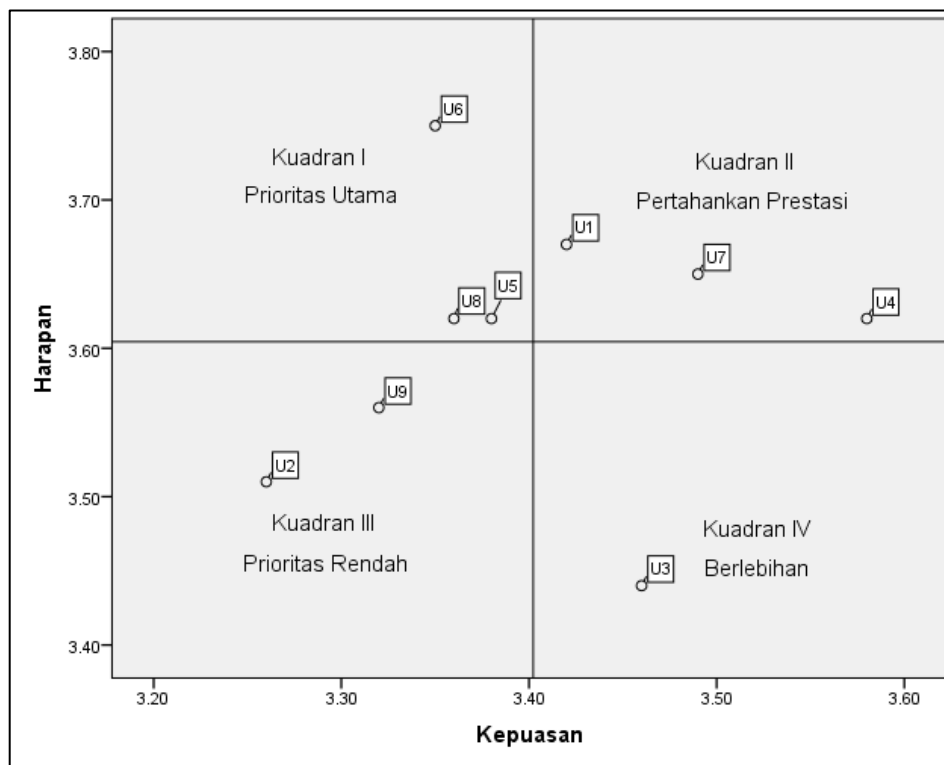
Tabel 5.31 Analisis GAP Layanan Lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,42	3,67	-0,25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	3,51	-0,25
U3	Waktu Pelayanan	3,46	3,44	0,02
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,58	3,62	-0,04
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	3,62	-0,24
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	3,75	-0,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,49	3,65	-0,16
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,36	3,62	-0,26
U9	Sarana dan Prasarana	3,32	3,56	-0,24
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,40	3,60	-0,20
Nilai IKM		85,04	90,11	-5,07

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel 5.31 dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan lapor SP4N bernilai negatif sebesar -5,07 artinya kualitas layanan lapor SP4N belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 5.95 Diagram Kartesius Layanan Lapori SP4N

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar 5.95 diketahui bahwa terdapat 3 unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja, memaksimalkan



penangan pengaduan yang ada saat ini, serta menangani dengan baik dan dapat memberikan solusi saat keluhan diterima oleh pengguna layanan.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); biaya/tarif pelayanan (U4); dan perilaku pelaksana (U7) yang menunjukkan bahwa kinerja pada ketiga unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan lapor SP4N sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dan sarana dan prasarana (U9). Dua unsur pada kuadran III memiliki harapan dibawah rata-rata dan kinerja pelayanan dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan lapor SP4N. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur waktu pelayanan (U3). Unsur tersebut memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

The background of the slide is white, decorated with several red triangles of various sizes. Each red triangle is composed of smaller triangles, creating a complex geometric pattern. The triangles are arranged in a way that they appear to be floating or scattered across the page.

BAB VI

KESIMPULAN

DAN

REKOMENDASI

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar berdasarkan masing-masing layanan secara terperinci sebagai berikut.

Layanan	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar	85,64	B	Baik
Layanan Aplikasi E-Aptika	84,71	B	Baik
Layanan Aplikasi Silpusitron	85,43	B	Baik
Layanan Sertifikat Elektronik	85,24	B	Baik
Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkup Pemerintah	86,70	B	Baik
Layanan Jaringan Internet di Tingkat RT	88,30	B	Baik
Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral	85,01	B	Baik
Layanan PPID Utama	85,99	B	Baik
Layanan Call Center 112	84,73	B	Baik
Layanan Lapor SP4N	85,04	B	Baik

2. Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar:

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden didapatkan nilai IKM

sebesar **85,64** yang menunjukkan kinerja pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.

- b) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai IKM layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mengalami peningkatan. Jika tahun 2022 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,09 dengan nilai rata-rata 3,36 maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,64 dengan nilai rata-rata 3,43 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah 1,55
- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur kompetensi pelaksana (U6); dan unsur sarana dan prasarana (U9). Sementara unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

3. **Layanan Aplikasi E-Aptika:**

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan Aplikasi E-Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 29 responden didapatkan nilai IKM sebesar **84,71** yang menunjukkan kinerja pelayanan Aplikasi E-

Aptika Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.

- b) Layanan Aplikasi E-Aptika pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar, baru disurvei pada tahun 2023 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), dan sarana dan prasarana (U9). Sementara unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

4. **Layanan Aplikasi Silpusitron:**

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan Aplikasi Silpusitron pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar pada tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 71 responden didapatkan nilai IKM sebesar **85,43** yang menunjukkan kinerja pelayanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.
- b) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai IKM layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mengalami peningkatan. Jika tahun 2022 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **83,81** dengan nilai rata-rata 3,35

maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **85,43** dengan nilai rata-rata 3,42 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Aplikasi Silpusitron Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah **1,62**.

- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur kompetensi pelaksana (U6); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta unsur sarana dan prasarana (U9). Sementara unsur waktu pelayanan (U3) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

5. **Layanan Sertifikat Elektronik:**

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 29 responden didapatkan nilai IKM sebesar **85,24** yang menunjukkan kinerja pelayanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.
- b) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai IKM layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mengalami peningkatan. Jika tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **84,62** dengan nilai rata-rata 3,38 maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar

85,24 dengan nilai rata-rata 3,41 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikat elektronik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah **0,62**.

- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur waktu pelayanan (U3). Sementara unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta sarana dan prasarana (U9) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

6. Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar:

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan jaringan intranet dan internet Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 29 responden didapatkan nilai IKM sebesar **86,70** yang menunjukkan kinerja pelayanan jaringan intranet dan internet Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.
- b) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai IKM layanan jaringan intranet dan internet Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mengalami peningkatan. Jika tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **84,03** dengan nilai rata-rata

3,36 maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **86,70** dengan nilai rata-rata 3,47 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jaringan intranet dan internet Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah **2,67**.

- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur sarana dan prasarana (U9). Sementara unsur persyaratan (U1); waktu pelayanan (U3); dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

7. Layanan Jaringan Internet Tingkat RT:

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan jaringan internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 34 responden didapatkan nilai IKM sebesar **88,30** yang menunjukkan kinerja pelayanan jaringan internet tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.
- b) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai IKM layanan jaringan internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mengalami peningkatan. Jika tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **84,17** dengan nilai rata-rata 3,37 maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **88,30** dengan nilai rata-rata 3,53 dengan mutu pelayanan

B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jaringan internet Tingkat RT Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah **4,13**.

- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme dan prosedur (U2); dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Sementara unsur waktu pelayanan (U3); kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

8. **Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral:**

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan penyediaan data statistik sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 29 responden didapatkan nilai IKM sebesar **85,01** yang menunjukkan kinerja pelayanan penyediaan data statistik sektoral Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.
- b) Layanan penyediaan data statistik sektoral pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar, baru disurvei pada tahun 2023 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur produk spesifikasi

jenis pelayanan (U5). Sementara unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

9. **Layanan PPID Utama:**

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 79 responden didapatkan nilai IKM sebesar **85,99** yang menunjukkan kinerja pelayanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.
- b) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya nilai IKM layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar mengalami peningkatan. Jika tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **84,89** dengan nilai rata-rata 3,40 maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **85,99** dengan nilai rata-rata 3,44 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan PPID Utama Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Blitar tahun 2023 adalah **1,11**.
- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); dan penanganan pengaduan, saran dan

masukan (U8). Sementara unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme dan prosedur (U2); waktu pelayanan (U3); dan kompetensi pelaksana (U6) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

10. Layanan Call Center 112:

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan call center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden didapatkan nilai IKM sebesar **84,73** yang menunjukkan kinerja pelayanan call center 112 Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.
- b) Layanan call center 112 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar, baru disurvei pada tahun 2023 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) dan unsur sarana dan prasarana (U9). Sementara unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); perilaku pelaksana (U7); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

11. **Layanan Lapor SP4N:**

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden didapatkan nilai IKM sebesar **85,04** yang menunjukkan kinerja pelayanan lapor SP4N Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar termasuk kategori **baik**.
- b) Layanan lapor SP4N pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar, baru disurvei pada tahun 2023 sehingga indeks layanan ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
- c) Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Sementara unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); dan sarana dan prasarana (U9) dapat dipertimbangkan sebagai prioritas rendah perbaikan.

6.2 **Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Layanan Aplikasi E-Aptika

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan Aplikasi E-Aptika, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), dan sarana dan prasarana (U9).

- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan pengecekan aplikasi E-Aptika secara berkala.
- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur kompetensi pelaksana (U6), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja.
- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur sarana dan prasarana (U9), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan penambahan fitur yang dapat menyediakan informasi jadwal pelayanan, fasilitas chat via whatsapp agar memudahkan pemohon berkomunikasi dengan pengelola, dan pembuatan aplikasi E-Aptika berbasis mobile untuk lebih mendekatkan layanan aplikasi E-Aptika kepada pengguna.

2. Layanan Aplikasi Silpusitron

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan Aplikasi Silpusitron, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur kompetensi pelaksana (U6), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); dan sarana dan prasarana (U9).

- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur kompetensi pelaksana (U6), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan kegiatan pelatihan service excellent (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja.
- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap keluhan, masukan, dan saran yang masuk dari masyarakat dan mengevaluasi kembali SOP terkait waktu maksimal dalam menanggapi respon yang disampaikan oleh masyarakat untuk meningkatkan efektifitas SOP layanan sehingga dapat mengefisiensi penanganan pengaduan.
- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur sarana dan prasarana (U9), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan penambahan fitur tanda tangan

perangkat daerah kecamatan dan melakukan perbaikan pada fitur preview TTE.

3. Layanan Sertifikat Elektronik

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan sertifikat elektronik, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur waktu pelayanan (U3). Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu mengevaluasi kembali SOP terkait waktu maksimal dalam seluruh proses layanan sertifikat elektronik. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektifitas SOP layanan sehingga dapat mengefisienkan waktu pelayanan. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik juga perlu melakukan penambahan fitur FAQ pada sertifikat elektronik untuk dapat memandu user pengguna baru guna mengikuti alur prosesnya.

4. Layanan Jaringan Intranet dan Internet di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan jaringan intranet dan internet di lingkungan Pemerintah Kota Blitar, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur sarana dan prasarana (U9). Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur tersebut, maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu menambah dan memperluas titik wifi yang ada di lingkungan

pemerintah Kota Blitar, memperluas jangkauan jaringan internet, dan melakukan penambahan bandwidth untuk mempercepat dan mempermudah jaringan internet.

5. Layanan Jaringan Internet Tingkat RT

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan jaringan internet tingkat RT, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur persyaratan pelayanan (U1); sistem, mekanisme dan prosedur (U2); dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5).

- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur persyaratan pelayanan (U1), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan persyaratan-persyaratan yang diperlukan pada layanan jaringan internet.
- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan alur tata cara/mekanisme pada layanan jaringan internet.
- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan maintenance pada layanan jaringan internet untuk menanggulangi terjadinya error dan melakukan

pengecekan secara berkala supaya internet tidak mengalami kelambatan.

6. Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan penyediaan data statistik sektoral, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu melakukan pembaruan data yang dilakukan secara berkala, melakukan sosialisasi terkait cara mendapat data yang lebih mudah, melakukan kegiatan standart data agar tersedia standart data sesuai dengan aturan yang terdiri dari konsep, definisi, klasifikasi, dan ukuran dari masing-masing variabel, serta melakukan maintenance pada layanan penyediaan data statistik sektoral untuk menanggulangi terjadinya error saat layanan digunakan.

7. Layanan PPID Utama

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan PPID Utama, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).



- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu menjaga kualitas pelayanan melalui pemantauan dari pimpinan, dan membentuk tim kualitas mutu pelayanan.
- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memaksimalkan penanganan pengaduan yang ada saat ini, serta menangani dengan baik dan dapat memberikan solusi saat keluhan dari pengguna layanan diterima.

8. Layanan Call Center 112

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan call center 112, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur kompetensi pelaksana (U6) dan unsur sarana dan prasarana (U9).

- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur kompetensi pelaksana (U6), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu perlu memberikan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja.



- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur sarana dan prasarana (U9), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan sosialisasi kepada mitra pihak ke-tiga bahwa masyarakat menginginkan perbaikan sarana dan prasarana yang digunakan saat melakukan tugas lapangan.

9. Layanan Lapor SP4N

Berdasarkan hasil analisis GAP pada layanan lapor SP4N, unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah kompetensi pelaksana (U6); dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).

- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur kompetensi pelaksana (U6), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memberikan kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja.
- Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), maka Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Blitar perlu memaksimalkan penanganan pengaduan yang ada saat ini, serta menangani dengan baik dan dapat memberikan solusi saat keluhan diterima oleh pengguna layanan



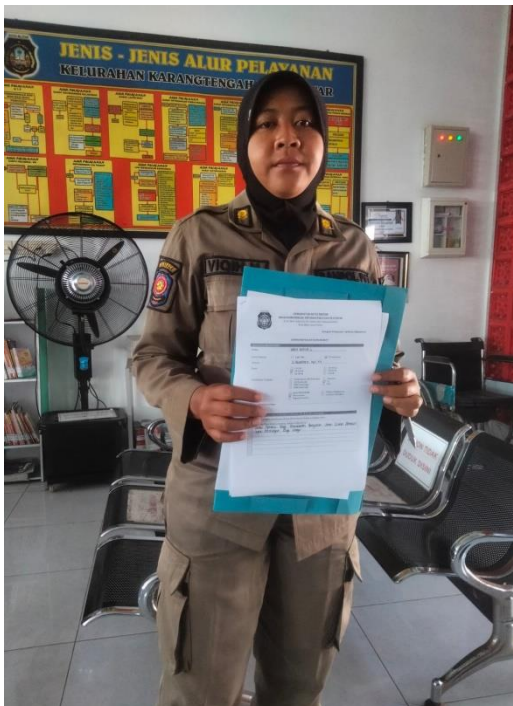
DAFTAR PUSTAKA

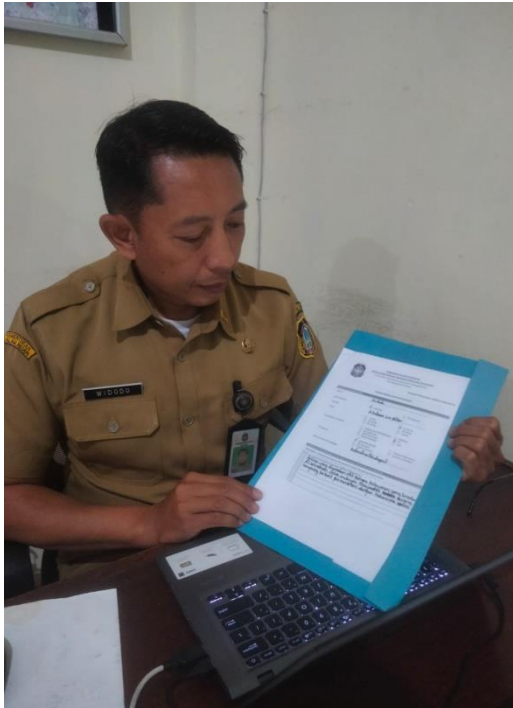
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2023). *Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2023*. Provinsi Jawa Timur: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur.
- BPS Kota Blitar. (2023). *Kota Blitar Dalam Angka 2023*. Kota Blitar: Badan Pusat Statistik Kota Blitar.
- Martani. (1995). *Perencanaan Stratejik dalam Organisasi*. Jakarta: PMJ.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- RPJMD Kota Blitar. (2021-2026). *RPJMD Kota Blitar*. Kota Blitar: Bappeda Kota Blitar.
- Wahyuni. (2014). Retrieved from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Retrieved 06 11, 2021, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.

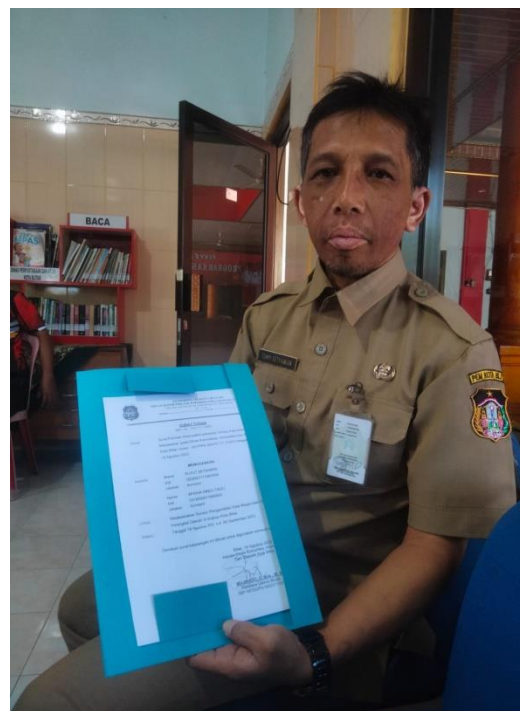
**DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BLITAR**















Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kota Blitar

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