

**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPETAN SERDANG BEDAGAI
TAHUN 2025**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 TUJUAN

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai
2. Melakukan tindaklanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai

BAB II

PELAKSANAAN, HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

2.1 PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai, dengan cara mengisi kuisioner setelah masyarakat menerima pelayanan. Data dikumpulkan dengan selang waktu 6 (enam) bulan Januari s.d Juni dan Juli s.d Desember 2025.

2.2 HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika dengan waktu bulan Januari s.d Desember 2025 dengan menggunakan kriteria penilaian Istimewa (4), bagus (3), kurang (2), dan buruk (1). Diperoleh data sebagai berikut :

SUB UNSUR		HASIL PENILAIAN	PERTANYAAN
1		2	3
1.	Pelayanan	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2.	Kemudahan Prosedur	Mudah Namun Kurang Sosialisasi	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3.	Kecepatan Waktu	Baik Namun Kurang Maksimal	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4.	Biaya/Tarif	Gratis	Bagaimana Pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam hal pelayanan
5.	Hasil	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk dengan hasil yang diberikan
6.	Kemampuan Petugas	Kompeten	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7.	Perilaku petugas	Sopan dan ramah	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8.	Sarana dan Prasarana	Baik	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
9.	Pengaduan Layanan	Berfungsi maksimal	Bagimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

1. Pada poin pelayanan, menyangkut sikap petugas satpam dan/atau penerima tamu dalam memberikan salam, keramahan dan kesopanan, cara berkomunikasi pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan, serta jangka waktu pelayanan mendapatkan hasil penilaian bagus.
 2. Pada point kemudahan prosedur, menyangkut persyaratan berkas dan prosedur yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam beberapa hal ini mendapat penilaian mudah oleh masyarakat namun kurang tersosialisasi
 3. Pada point kecepatan waktu, penyelesaian menyangkut waktu yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam hal penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat, hal mendapat nilai Baik namun kurang maksimal.
 4. Pada point biaya/tarif, dalam pelayanan oleh aparaturnegara yang dilakukan oleh petugas kami telah berkomitmen bahwa kami tidak melakukan pungutan dan kami mendapat nilai Gratis oleh masyarakat
 5. Pada point Hasil, masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai diharapkan maka kami mendapat nilai sesuai yang diharapkan.
 6. Pada Point Kemampuan petugas, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat sangat kompeten dan informatif dan kami mendapat nilai Kompeten
 7. Pada point perilaku Petugas, diharapkan petugas bisa berperilaku sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan hasil survei mendapatkan sopan dan ramah
 8. Pada point sarana dan prasarana, kualitas sarana baik ruang tunggu, penyediaan buku bacaan, dan penyediaan air minum diruang tunggu sangat baik dan menghasilkan nilai baik.
 9. Pada point pengaduan pelayanan, pengaduan pelayanan yang kami berikan terkait telp call center / email / wa mendapatkan nilai yang kurang maksimal.
- Kepuasan pelayanan secara keseluruhan mendapat hasil penilaian bagus.

2.3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai mendapat kriteria penilaian rata-rata bagus. Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai. Adapaun fasilitas yang perlu dibenahi serta saran perbaikan yang harus dilakukan sesuai kritik dan saran dari masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Kurang maksimalnya kecepatan waktu pelayanan;
2. Kurangnya tersosialisasinya Syarat atau Prosedur Pelayanan Pengaduan;

Berdasarkan saran dari pengguna layanan maka hal tersebut ditindaklanjuti dengan :

1. Mengoptimalisasi Penerapan Sistem Informasi melalui web dan aplikasi.
2. Sosialisasi Pemanfaatan Website melalui Medsos Kominfo dan Radio.

BAB III

PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.



Serdang, 12 Desember 2025

Pt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

DR. DIMAS KURNIANTO, AP, SH, MM, M.SP
PEMBINA UTAMA MUDA / IV.c
NIP. 197303211994021001

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	5	6	7	8	9	10
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	4	3	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	4	3	4	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	3	4	3	4	3	4	4	4	4
12	3	3	4	4	3	3	3	4	1
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	4	3	4	4	3	3	4	4
15	3	3	3	4	4	4	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	3	4	3	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	3	3	4	4
20	3	4	4	4	4	3	3	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	3	4
22	4	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	4	4	4	3	4	3	3	4
24	4	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	4	3	4	4	4	3	3	4
26	3	3	3	4	4	3	4	3	4
27	4	3	3	4	4	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29	3	3	3	4	2	4	4	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4
36	3	4	4	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	4	4	4	4	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	4	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	4	4	3	4
47	4	4	3	4	3	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	151	154	150	179	154	159	158	160	170
NRR / Unsur	3.283	3.348	3.261	3.891	3.348	3.457	3.435	3.478	3.696
NRR tertbg/ unsur	0.364	0.372	0.362	0.432	0.372	0.384	0.381	0.386	0.410
IKM Unit pelayanan									*) 3.463 **) 86.568

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	86.57
-----------------------------	--------------

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan pelayanan	3.28
U2	Prosedur pelayanan	3.35
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3.26
U4	Biaya/tarif pelayanan	3.89
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.35
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.46
U7	Prilaku pelaksana pelayanan	3.43
U8	Sarana dan prasarana	3.48
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.70

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

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**



INGAN MALEM TARIGAN, SE
Pembina Tingkat I
NIP. 19690925 198903 2 002

ANALISIS HASIL/ EVALUASI HASIL SKM	ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TIDAK LANJUT UNIT PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA								
	Nilai Unsur Pelayanan								
Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.28	3.35	3.26	3.89	3.35	3.46	3.43	3.48	3.70
Mutu kinerja	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas II	Prioritas III	Prioritas I	Prioritas IX	Prioritas IV	Prioritas VII	Prioritas VI	Prioritas V	Prioritas VIII
Skor KM Total	Kesimpulan : Mutu Pelayanan "B" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "Baik"								

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya dan disusun untuk jangka pendek, menengah, atau jangka panjang

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U3 : Kecepatan waktu pelayanan	Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi melalui web dan aplikasi		√			Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
2	U1 : Persyaratan Pelayanan	Sosialisasi Pemanfaatan Website melalui Medsos Kominfo dan Radio		√			Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Sei Rampah, Juni 2025
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

INGAN MALEM TARIGAN, SE
Pembina Tk. I
NIP. 19690925 198903 2 002

ANALISIS HASIL/ EVALUASI HASIL SKM
Nomor Responden
IKM per unsur
Mutu kinerja
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
Skor KM Total

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TIDAK LANJUT UNIT PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Nilai Unsur Pelayanan									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
3.35	3.30	3.30	3.87	3.39	3.48	3.44	3.50	3.74	
B	B	B	A	B	B	B	A	A	
Prioritas 3	Prioritas 1	Prioritas 2	Prioritas 9	Prioritas 4	Prioritas 6	Prioritas 5	Prioritas 7	Prioritas 8	
Kesimpulan : Mutu Pelayanan "B" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "BAIK"									

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya dan disusun untuk jangka pendek, menengah, atau jangka panjang

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U2 : Prosedur Pelayanan	Mensosialisasikan Prosedur Pelayanan melalui website resmi Dinas Komunikasi dan Informatika			√		Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
2	U3 : Kecepatan Waktu Pelayanan	Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi melalui web dan aplikasi			√		Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

361 Rempah, 19 Desember 2025
Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Dr. DIMAS KURNIANTO, AP, SH, MM, M.SP
PEMBINA UTAMA MUDA / IV.C
NIP. 19730321 199402 1 001