



**PEMERINTAH KOTA MATARAM
MAJU-RELIGIUS-BERBUDAYA**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

- 1. Layanan Pengaduan LAPORMATARAM**
- 2. Layanan Nomor Panggilan Darurat 112**
- 3. Layanan Keterbukaan Informasi Publik**
- 4. Layanan Radio Suara Kota Mataram**
- 5. Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram**
- 6. Layanan Website Resmi Kota Mataram**
- 7. Layanan Website Diskominfo Kota Mataram**
- 8. Layanan Website Corona Kota Mataram**

**Di Susun Oleh
Tim Survei Dinas Kominfo
Kota Mataram
Tahun 2020**

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Tahun 2020 ini dapat diselesaikan. Pelaksanaan Survei ini telah mendapatkan rekomendasi dari Badan Pusat Statistik Kota Mataram dengan Nomor Rekomendasi V-19.5271.001 dan pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Mataram Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram selaku penyelenggara pelayanan publik bidang Informasi dan Komunikasi Publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Mataram selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Mataram khususnya pada pelayanan terkait di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak terutama responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Tahun 2020 dan semoga hasil survei ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan Informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram kepada masyarakat.

Mataram, 30 Desember 2020

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Mataram



Drs. I NYOMAN SUWANDIASA, MH.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19710809 199110 1 001

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	2
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
C. Manfaat	4
D. Ruang Lingkup	4
BAB II PROFIL PENYELENGGARA SURVEI LAYANAN.....	6
A. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram	6
B. Jenis Layanan	10
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Pelayanan Publik	12
B. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	15
BAB IV METODE PENYUSUNAN IKM	19
A. Pendekatan dan Prosedur Survei	20
B. Ruang Lingkup dan Muatan Survei	21
C. Lokasi dan Waktu / Jadwal Kegiatan.....	22
D. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data	22
E. Populasi dan Sampel.....	25
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Karakteristik Responden.....	27
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Penilaian.....	30
C. Data Perbandingan Hasil IKM Per Unsur Penilaian Tahun 2020	39
D. Saran dan Masukan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	42
E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	45
BAB VI PENUTUP	53
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	54
LAMPIRAN DAFTAR KUISIONER DAN ANALISIS IKM	

BAB

Pendahuluan

Pada organisasi penyelenggara pelayanan, penyusunan indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan tersebut.

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Mataram Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram, yang didalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu, dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu upaya Pemerintah mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*) melalui pelayanan masyarakat dibidang Informasi dan Komunikasi Publik maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram melaksanakan pengukuran Kepuasan Masyarakat dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kominfo Kota Mataram. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya,

Good governance adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar bahwa siapapun yang berperan dan peran apapun yang dijalankannya dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Dengan kata lain tidak ada pemerintahan yang dapat disebut lebih atau semakin baik jika tidak ada bukti bahwa pelayanan publik semakin baik dan semakin berkualitas.

Pada organisasi penyelenggara pelayanan, penyusunan indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan tersebut.

Dalam pengelolaan pelayanan publik di Indonesia sejak reformasi, telah terbit sejumlah produk hukum nasional dan daerah yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sejumlah kebijakan tersebut antara lain :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal.
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.
8. Peraturan Walikota Mataram Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.
9. Peraturan Walikota Mataram Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja / kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan pada pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

C. Manfaat

Dengan tersedianya data survei secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
5. Memacu persaingan positif dan upaya peningkatan kinerja pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

9. Sarana dan Prasarana

Catatan :

Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen)

Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Profil Penyelenggara Survei Pelayanan

A. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Mataram merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk untuk memenuhi ketentuan Peraturan Pemerintah nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan melaksanakan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram serta memperhatikan kebutuhan pelayanan masyarakat sebagaimana hasil analisa Tim Analisis Jabatan dan Pengukuran Beban Kerja dalam rangka pengembangan dan pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, maka dibentuklah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram .

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram sesuai dengan Peraturan Walikota Mataram Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram tentunya diharapkan memenuhi tuntutan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan bidang komunikasi dan informasi kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan transparan dan akuntabel sesuai dengan era keterbukaan informasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta implementasi *e-Government* yang dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif, merupakan konsep yang sinergi antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui kesiapan infrastruktur dan sumber daya aparatur sebagai pelayan masyarakat.

Bidang-Bidang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram:

1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri atas:

- Seksi Pengelolaan Informasi Publik;
- Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.

- Seksi Layanan Informasi Publik
2. Bidang Penyelenggaraan e-Government, terdiri atas :
- Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
 - Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Data dan Aplikasi;
 - Seksi Layanan e-Government.
3. Bidang Persandian dan Statistik, terdiri atas :
- Seksi Tata Kelola Penjaminan Keamanan Informasi berklasifikasi;
 - Seksi Layanan Operasional Persandian;
 - Seksi Statistik.

VISI DAN MISI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM

VISI :

“TERWUJUDNYA PELAYANAN INFORMASI YANG VALID, TRANSPARAN DAN AMAN”

MISI :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dan system aplikasi yang berbasis teknologi informasi
2. Menciptakan keamanan sistem informasi yang aman dan handal
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.
4. Penyajian Informasi Publik yang akurat dan faktual

TUGAS POKOK DAN FUNGSI

TUPOKSI

Membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang Komunikasi dan Informatika yang meliputi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, penyelenggaraan e-Government, Persandian dan Statistik

Untuk melaksanakan Tugas Pokok, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram menyelenggarakan Fungsi sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. Melaksanakan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya
4. Melaksanakan Administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan

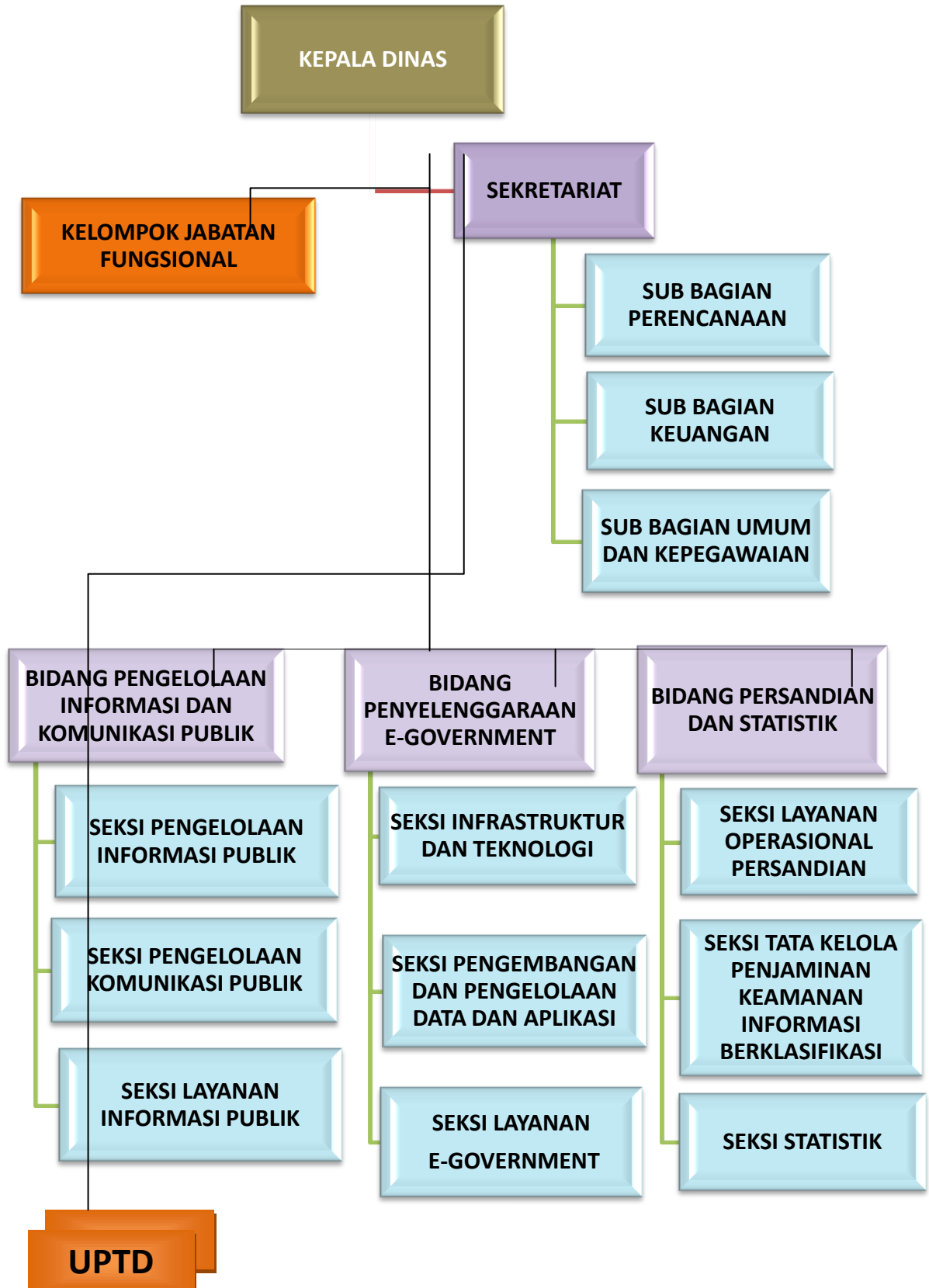
5. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

SUSUNAN ORGANISASI

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram terdiri dari :

- a. Kepala
- b. Sekretariat terdiri atas:
 1. Sub Bagian Perencanaan
 2. Sub Bagian Keuangan
 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang terdiri dari
 1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri atas:
 - Seksi Pengelolaan Informasi Publik;
 - Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik.
 - Seksi Layanan Informasi Publik
 2. Bidang Penyelenggaraan e-Government, terdiri atas :
 - Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
 - Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Data dan Aplikasi;
 - Seksi Layanan e-Government.
 3. Bidang Persandian dan Statistik, terdiri atas :
 - Seksi Tata Kelola Penjaminan Keamanan Informasi berklasifikasi;
 - Seksi Layanan Operasional Persandian;
 - Seksi Statistik.
- d. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dan
- e. Kelompok Fungsional

PERATURAN WALIKOTA MATARAM NOMOR : 49 TAHUN 2016 TENTANG
KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM



B. Jenis Layanan

Kategori	Jenis Layanan
Non Perijinan	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID) Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram Layanan Radio Suara Kota Mataram Layanan Website Pemerintah Kota Mataram Layanan Website Dinas Kominfo Kota Mataram Layanan Website Corona Kota Mataram

Tabel1. Kategori dan Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

BAB III

Tinjauan Pustaka

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima

Masyarakat yang puas atas pelayanan yang diberikan akan memberikan manfaat ekonomi dan sosial atas keberadaan Penyelenggara layanan Publik, dalam makna pemerintahan yang sedang berjalan

A. Pelayanan Publik

Dalam konteks era desentralisasi, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) dengan ciri-ciri: (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat, (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama, (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan, (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (f) padahal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan, (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan, (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan (i) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan *profesionalisme, kompetensi, empathy* dan *etika*. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (*birokratis*), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Masyarakat yang puas atas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik akan memberikan manfaat ekonomi dan sosial atas keberadaan organisasi bersangkutan, dalam makna pemerintahan yang sedang berjalan. *Good will* dari organisasi publik akan memunculkan manfaat positif berupa loyalnya masyarakat atas pemerintahan yang berlangsung.

Loyalitas masyarakat atas pemerintahan yang berjalan akan menumbuhkan komitmen dari masyarakat. Komitmen tersebut menunjukkan upaya dari masyarakat untuk selalu berupaya untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi pemerintah¹. Manfaat ini akan memiliki *multiflier effect*, dimana organisasi akan selalu mendapatkan dukungan dari masyarakat, sehingga setiap program yang dijalankan akan selalu diterima dan diaktualisasi oleh masyarakat. Kondisi yang sebaliknya juga dapat terjadi jika ternyata masyarakat tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik. Pengaduan dengan *voice response*, *private response* dan *third party response*, akan memberikan dampak yang buruk terhadap nama organisasi yang bersangkutan.

Dalam perjalanannya, konsep yang dibangun dalam mengelola organisasi publik haruslah disesuaikan dengan perubahan kondisi yang ada. Organisasi publik dalam pelaksanaan fungsinya seharusnya mengacu pada upaya untuk meningkatkan kinerjanya, dimana hasil yang dimaksud adalah *outcome* (manfaat) yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Organisasi publik tidak lagi mengukur kinerjanya hanya dengan membandingkan capaian output terhadap inputnya saja.

Konsep tersebut di atas menjadi acuan, karena pengukuran hasil kerja dengan melihat input dan output saja akan berdampak pada ketidakmampuan dari organisasi publik dalam melihat keberadaannya dalam melayani masyarakat.

Organisasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat akan selalu memperhatikan efek kebijakan yang dirumuskan. Organisasi publik menghasilkan pelayanan publik yang menunjukkan “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan”².

Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi³ memberikan perhatian, sehingga penilaian kinerja sebuah organisasi

¹Robbins, P. Stephen, 2003, Perilaku Organisasi Jilid 1, PT Indeks Kelompok Gramedia

²Mahmudi, 2007, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN Yogyakarta.

³Sebelumnya adalah Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

pemerintah dapat menggunakan penilaian dari masyarakat yang dikenal dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)⁴

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Hubungan masyarakat dengan negara pada dasarnya sama dengan hubungan konsumen dengan perusahaan. Masyarakat melakukan pengorbanan dalam berbagai bentuk, termasuk bentuk finansial untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari negara. Pelayanan berkualitas menunjukkan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen atau masyarakat⁵

Pengukuran kepuasan masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam pedoman tersebut didefinisikan bahwa "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".⁶

⁴PermenpanRB, Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017

⁵Fandy, Tjiptono, 1996, Strategi Bisnis dan Manajemen, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta

⁶Menpan, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, 2004, hal 6.

Dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 unsur minimal yang menjadi dasar pengukuran. Keempat belas unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan dalam peraturan Menteri PAN& RB Nomor 14 Tahun 2017, variabel pengukuran disederhanakan menjadi sembilan variabel yaitu :

1. **Persyaratan**

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

2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

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

3. **Waktu penyelesaian**

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

4. **Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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 dan Prasarana adalah segala sesuatu merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

BAB IV

METODE PENYUSUNAN IKM

Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pendekatan partisipatif dari semua responden dengan tujuan memperoleh umpan balik atas pencapaian kinerja dan pelayanan

A. Pendekatan dan Prosedur Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik ini dilakukan berdasarkan pendekatan partisipatif dari semua responden dengan tujuan memperoleh umpan balik atas pencapaian kinerja dari penyelenggara layanan. Sementara itu perumusan masalah survei ini mencakup variable-variabel kinerja pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, sehingga dapat dikatakan : survei ini merupakan suatu survei deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter, persepsi atau fungsi dari survei tentang suatu kelompok (pengguna layanan bidang informasi dan komunikasi publik).

Survei ini juga merupakan survei observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari responden yang telah memberikan penilaian yang diperoleh melalui data primer dalam pengumpulan data.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan proses dan tahapan umum sebagai berikut :

- Persiapan Awal & Pemantapan Konsep / Skedule
- Penyusunan Konsep survei dan kuesioner
- Persetujuan Konsep dan Validasi Kuesioner
- Pelaksanaan Pengumpulan Data kuesioner oleh tim pengumpul data ditunjuk
- Monitoring mutu Pelaksanaan Survei
- Coding, Tabulasi Data dan Pengolahan Data
- Analisa, Interpretasi dan Pemberian Rekomendasi hasil survei
- Penyusunan Laporan Akhir Hasil Penelitian
- Pemeriksaan dan Validasi Laporan
- Penggandaan dan Distribusi Laporan
- Pemaparan / Presentasi Hasil Laporan

B. Ruang Lingkup dan Muatan Survei

1. Ruang Lingkup

Pekerjaan Ruang lingkup survei Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dalam Penyusunan Desain dan Kelengkapan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 secara umum akan mencakup :

- Penyusunan desain survei
- Penyusunan desain instrumen
- Penyusunan jadwal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
- Pelaksanaan monitoring kualitas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat
- Penelaahan/analisis hasil survei kepuasan masyarakat
- Pemberian rekomendasi hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

2. Cakupan Muatan

Muatan survei ini meliputi:

- a. Identitas responden
- b. Kepuasan terhadap aspek pelayanan
- c. Kepuasan terhadap aspek kualitas layanan yang dikategorikan sebagai berikut:
 - Persyaratan
 - Sistem, mekanisme dan Prosedur
 - Waktu penyelesaian
 - Biaya/Tarif
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - Kompetensi Pelaksana
 - Perilaku Pelaksana
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

C. Lokasi dan Waktu / Jadwal Kegiatan

Aktivitas Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama masa 60 (enam puluh) hari kalender dengan rencana jadwal sebagaimana berikut :

Kegiatan Survei	Penanggung Jawab	Oktober				Nopember			
		M1	M1	M2	M3	M4	M2	M3	M4
Persiapan Awal & Pemantapan Konsep / Shedule	Tim								
Penyusunan Konsep survei dan kuesioner	Tim								
Persetujuan Konsep dan Validasi Kuesioner	Tim								
Pelaksanaan Pengumpulan Data kuesioner oleh tim pengumpul data ditunjuk	Surveior								
Monitoring Pelaksanaan Survei	Tim								
Coding, Tabulasi Data dan Pengolahan Data	Tim								
Analisa, Interpretasi dan Pemberian Rekomendasi hasil survei	Tim								
Penyusunan Laporan Akhir Hasil Survei	Tim								
Pemeriksaan dan Validasi Laporan	Tim								
Penggandaan dan Distribusi Laporan	Tim								
Pemaparan / Presentasi Hasil Laporan	Tim								

D. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Survei

Dalam survei Pengukuran Kepuasan Masyarakat ini, digunakan metode survei dengan beberapa cara dalam pengumpulan data yaitu :

1. Kuesioner (*e-Survei*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengirimkan daftar pertanyaan melalui WhatsApp untuk diisi sendiri oleh responden atau dengan panduan pengisian kuesioner atau pendampingan petugas yang telah ditunjuk, namun tidak mempengaruhi objektivitas penilaian.

2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden terkait pertanyaan yang ada dan jawaban responden terekam secara langsung kedalam form database.

Data yang dikumpulkan dalam survei ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer akan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk para responden dan wawancara secara langsung, sedangkan data sekunder meliputi semua data yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik yang berjalan, data dari sumber kepustakaan serta data-data yang relevan, termasuk data primer yang sudah diolah menjadi bentuk tabel, grafik, diagram, dan lain sebagainya.

Secara lebih lanjut, teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut: Pengumpulan data pada survei ini dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner dari responden yang terpilih sebagai sampel termasuk aktivitas wawancara secara langsung terhadap kegiatan pelayanan. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dalam pengumpulan data, kuesioner dirancang dalam format yang menarik, pertanyaan yang diajukan singkat dan jelas, diharapkan lama waktu pengisian / wawancara sekitar 15-30 menit/responden.

Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer termasuk juga yang diperoleh dari objek survei, data-data terkait operasional pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik, data keluhan dan pengaduan responden tahun terkait atau tahun sebelumnya dengan mengisi Saran dan Masukan yang sudah disediakan pada pertanyaan kuisisioner..

Untuk lebih mengefektifkan pengukuran kepuasan responden, maka perancangan dan pemakaian kuesioner merupakan hal penting dalam metode dan teknik mengumpulkan data, karena analisis data kualitatif dan kuantitatif akan diolah berdasarkan kuesioner tersebut. Sebuah kuesioner yang baik adalah kuesioner yang mengandung pertanyaan yang baik, dalam arti sedemikian sehingga tidak menimbulkan arti (konotasi) yang lain pada diri responden.

Berdasarkan hal tersebut, maka tim survei akan mengupayakan untuk melakukan perancangan dan penyiapan kuesioner pengukuran kepuasan

masyarakat secara tepat, baik dan juga harus tervalidasi dengan pengujian yang sesuai dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Pengolahan Data

Nilai survei masih mengadopsi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata} = (\text{Jumlah Bobot})/(\text{Jumlah Unsur}) = 1/8$$

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

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

Nilai IKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 2 : Nilai Persepsi, Interval Indeks, Interval Koversi Indeks, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60– 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan pengukuran di atas, dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan masing-masing jenis pelayanan.

Untuk menguji kualitas data, maka data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing questioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

E. Populasi dan Sampel

Populasi survei ini adalah total / seluruh masyarakat pengguna layanan pada periode Tahun 2020 (Sejak Januari hingga waktu dilaksanakannya Survei). Responden dalam survei ini adalah Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Mataram dan Masyarakat pengguna layanan bidang informasi dan komunikasi publik dengan Jumlah total populasi yang diperoleh adalah sebanyak 442 yang akan di sampling sesuai persyaratan kerja / metode.

Berdasarkan perhitungan sesuai dengan jumlah populasi diatas, maka setidaknya jumlah rata-rata bulanan data responden setiap layanan adalah 36,83, dengan Target Sampling setiap layanan adalah sebesar 36 responden.

BAB V

Hasil dan Pembahasan

Profil responden dalam penyusunan tingkat kepuasan masyarakat ini perlu dideskripsikan untuk memperoleh gambaran mengenai jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden

A. Karakteristik Responden

Profil responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini perlu dideskripsikan untuk memperoleh gambaran mengenai umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden. Masing-masing karakteristik tersebut dapat memberikan gambaran tertentu terhadap jenis pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram. Berikut ini disajikan profile responden dari masing-masing karakteristik tersebut.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 3. Persentase Jenis Kelamin Responden pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

No	Jenis Layanan	Jenis Kelamin (%)	
		L	P
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	51,00	49,00
2	layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	44,90	55,10
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)	50,00	50,00
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram	60,00	40,00
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	46,43	53,57
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	40,54	59,46
7	Layanan Website Dinas Kominfo Kota Mataram	46,15	53,85
8	Layanan Website Corona Kota Mataram	51,28	48,72
Total Prosentase		48.79	49.94

Jika dilihat dari tabel 3 tersebut, nampak bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan mendominasi dengan prosentase sebesar (49,94 %) dibandingkan dengan jenis kelamin Laki-laki sebesar (48,79 %)

2. Pendidikan Responden

Tabel 4. Persentase Tingkat Pendidikan Responden pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

No	Jenis Layanan	Pendidikan (%)			
		S1 / S2 / S3	D1 / D2 / D3	SMA / SMK / Aliyah	Lainnya
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	70	8	22	0
2	Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	78	7	22	0
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)	71	7	22	0
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram	66	6	0	28
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	70	7	23	0
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	70	11	19	0
7	Layanan Website Dinas Kominfo Kota Mataram	74	8	18	0
8	Layanan Website Corona Kota Mataram	77	5	18	0
Total		72.00	7.38	18.00	3.50

Jika melihat table 4 di atas maka responden dengan tingkat pendidikan S1/S2/S3 dengan prosentase (72,00 %) merupakan prosentase yang dominan pada semua jenis pelayanan.

3. Pekerjaan Responden

Tabel 5. Persentase Jenis Pekerjaan Responden Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

No	Jenis Layanan	Pekerjaan (%)				
		Pelajar / Mahasiswa	Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Wiraswasta / Pedagang	Tidak Bekerja
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	1	82	11	4	2
2	Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	0	82	12	4	2
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)	1	74	17	5	3
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram	4	64	20	12	0
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	5	70	21	4	0
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	0	84	8	8	0
7	Layanan Website Dinas Kominfo Kota Mataram	0	87	8	5	0
8	Layanan Website Corona Kota Mataram	0	84	11	5	0
Total		1.38	78.38	13.50	5.88	0.88

Dari tabel 5 terlihat bahwa pekerjaan responden didominasi oleh pekerjaan Pegawai Negeri dengan prosentase (78,38 %) dan Swasta dengan prosentase (13,50 %)

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Penilaian

Pengukuran / survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram ini dilaksanakan Sejak bulan Januari hingga waktu dilaksanakannya Survei. Survei dilaksanakan dengan metode *e-Survei* dengan pendalaman wawancara dengan instrumen berupa kuesioner. Populasi survei ini adalah semua masyarakat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna layanan di Kota Mataram, sejumlah 442 (*empat ratus empat puluh dua*) orang.

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, dan dalam variable pengukuran ini yang digunakan adalah 8 variabel antara lain :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

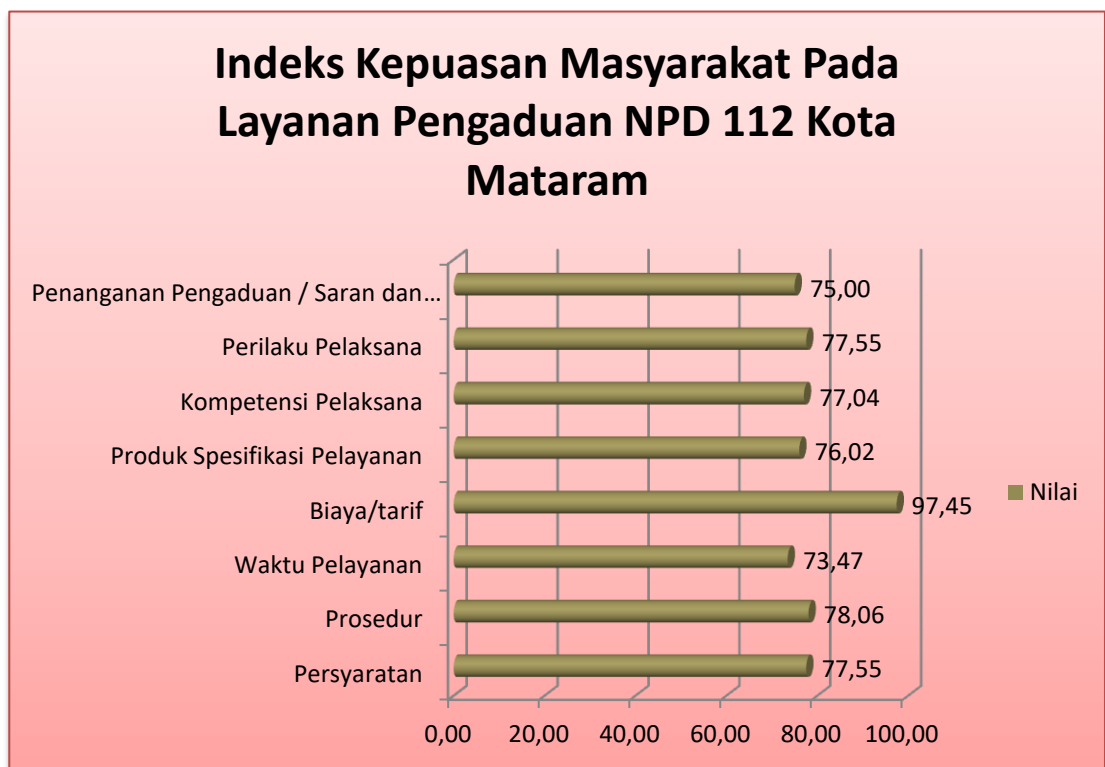
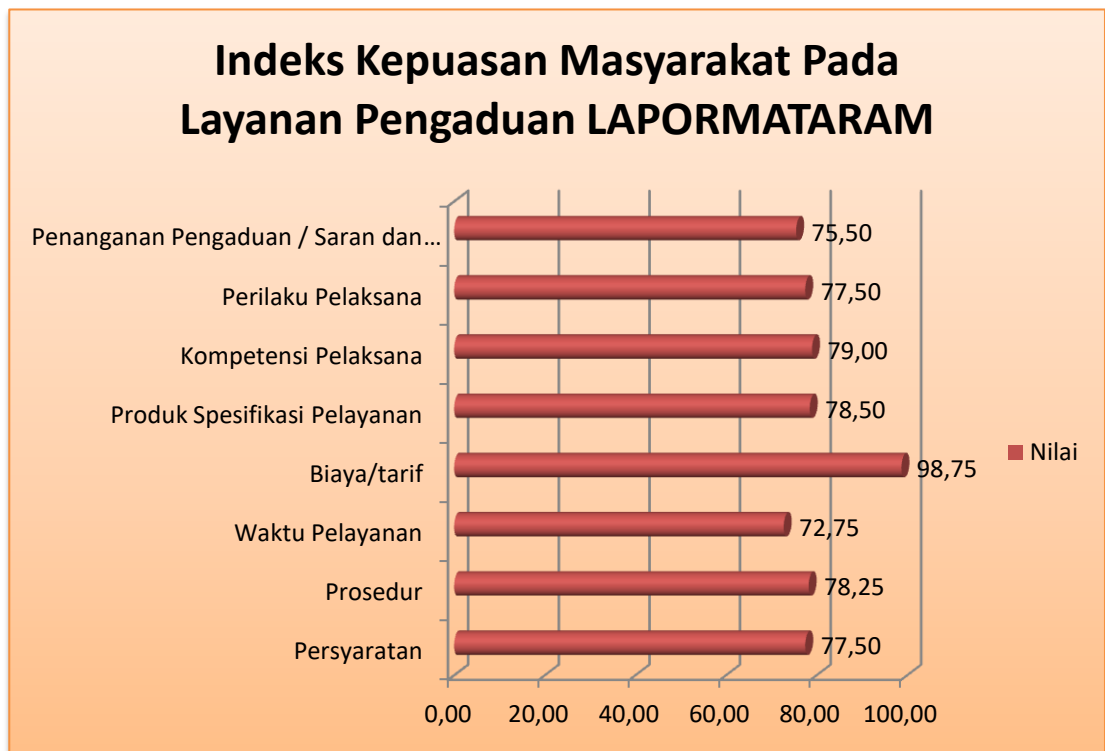
Berikut ini disajikan tabel dan grafik hasil survei Kepuasan Masyarakat dari 8 (delapan) jenis pelayanan bidang Komunikasi dan Informasi publik yang menggunakan 8 (delapan) variabel pengukuran dan metode wawancara elektronik (*e-Survei*) dengan pendalam wawancara yang hasilnya dikonversi dalam ukuran indeks.

Tabel 6 : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram

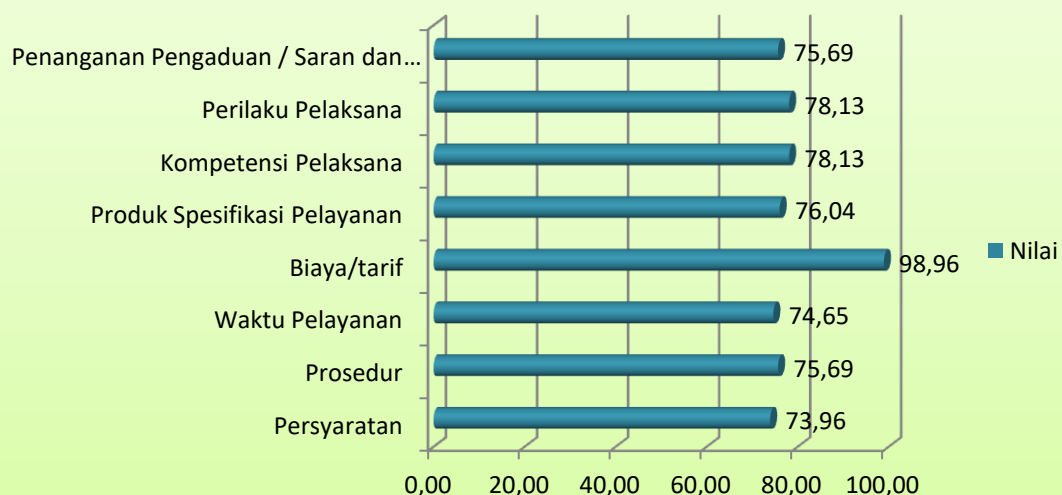
No	Indikator Pelayanan Publik	IKM (%)							
		LAPOR MATA RAM	NPD 112	PPID	KIM	RSK	WEB KOTA	WEB KOMINFO	WEB CORONA
1	Persyaratan	77.50	77.55	73.96	78.50	78.13	77.03	76.92	80.13
2	Prosedur	78.25	78.06	75.69	78.50	76.79	73.65	73.72	79.49
3	Waktu Pelayanan	72.75	73.47	74.65	79.00	77.68	69.59	69.87	71.79
4	Biaya / Tarif	98.75	97.45	98.96	94.00	97.77	77.21	76.28	78.21
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	78.50	76.02	76.04	79.50	79.02	75.68	76.28	77.56
6	Kompetensi Pelaksana	79.00	77.04	78.13	79.00	78.13	77.03	76.92	78.21
7	Perilaku Pelaksana	77.50	77.55	78.13	79.50	78.57	77.03	76.28	76.92
8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	75.50	75.00	75.69	78.50	77.68	76.35	76.28	77.56
IKM Rata - Rata		79.72	79.02	78.91	80.81	80.47	75.42	75.32	77.48
Total IKM		78,39							

Berdasarkan tabel 6, terlihat secara jenis layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang disurvei memiliki nilai rata-rata indeks 76,61 – 88,30 yang artinya bahwa nilai indeks survei rata-rata setiap Jenis Layanan adalah bernilai B (BAIK).

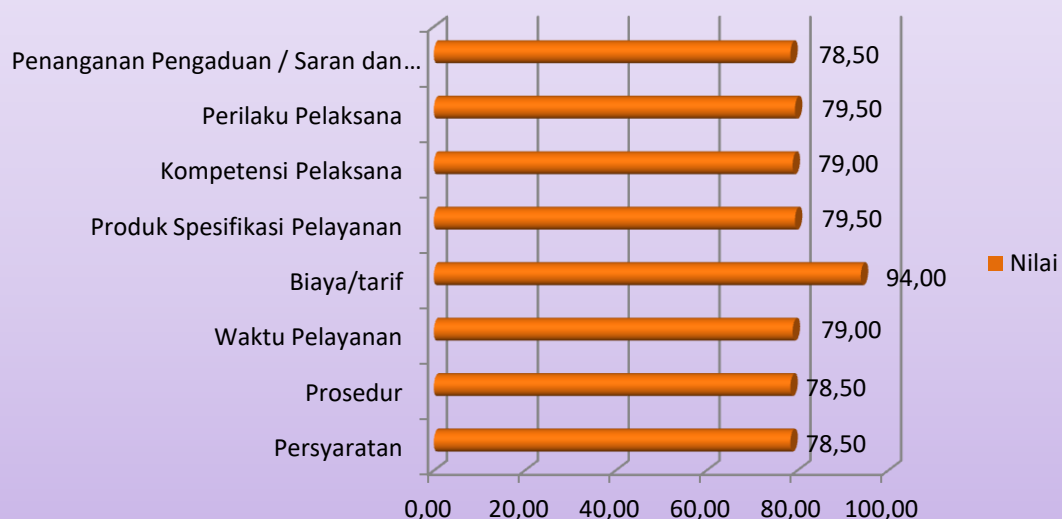
Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Jenis Pelayanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Mataram



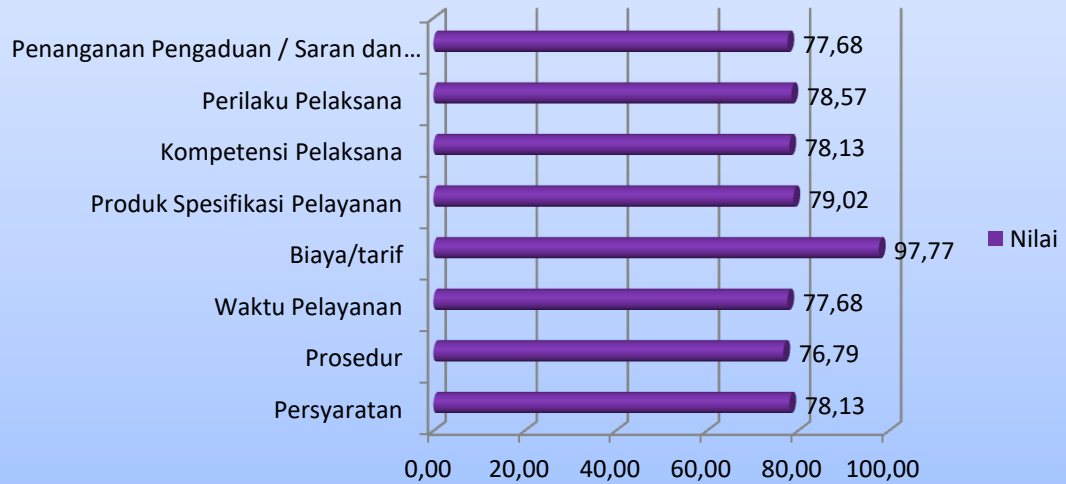
Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)



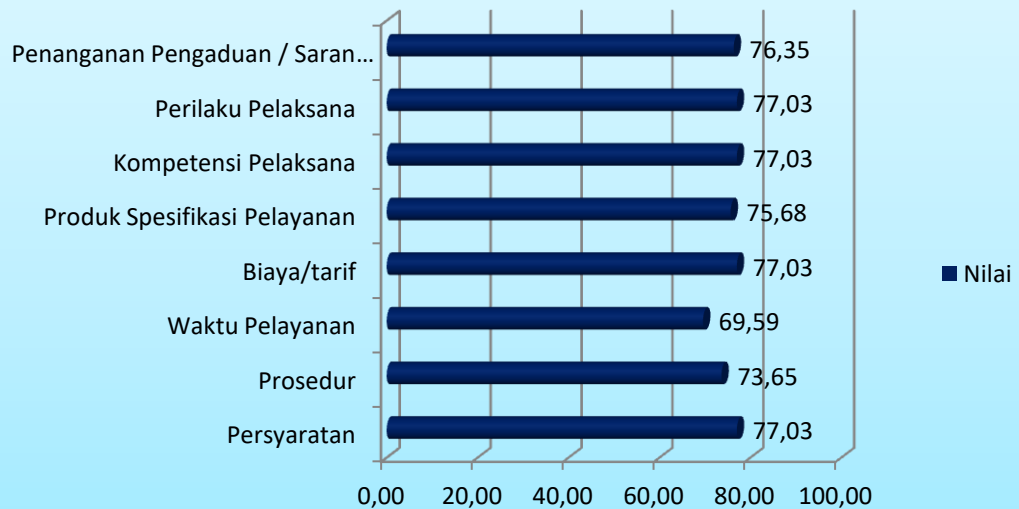
Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram



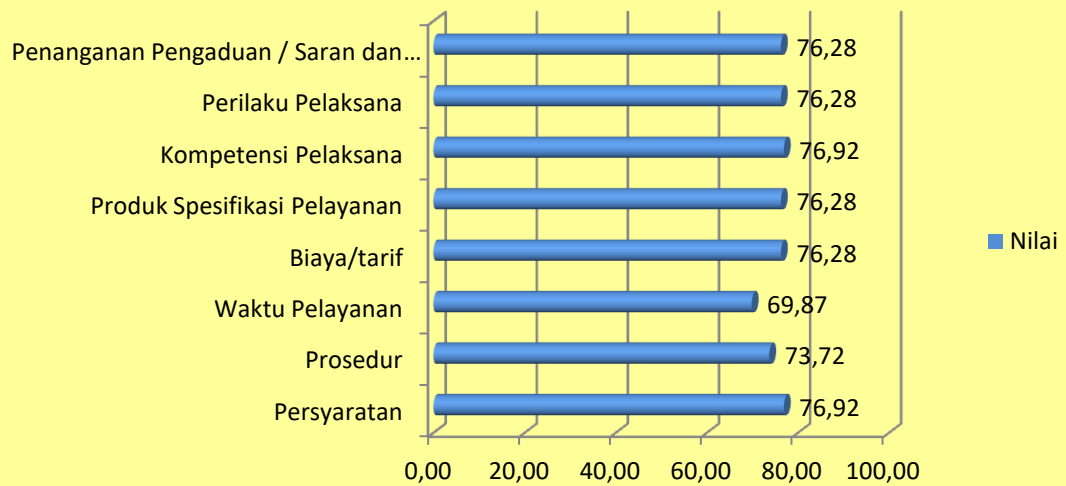
Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Radio Suara Kota (RSK) Kota Mataram



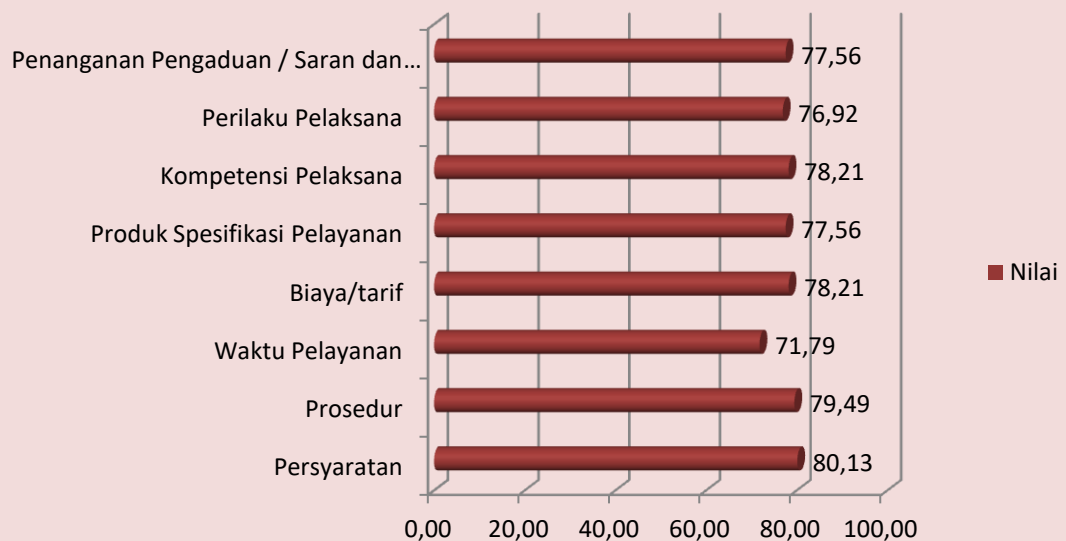
Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Website Kota Mataram



Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Website Diskominfo Kota Mataram



Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Website Corona Kota Mataram



C. Data Perbandingan Hasil IKM Per Unsur Penilaian Tahun 2020 dan Tahun 2019 (Semester I dan II)

Perbandingan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 dengan tahun 2019 (semester I dan II) berdasarkan 8 unsur pelayanan yang tercantum dalam kuisisioner menunjukkan bahwa unsur pelayanan 1 sampai dengan 8 mengalami peningkatan. Unsur pelayanan tersebut meliputi Persyaratan, Sistem mekanisme dan Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana, sedangkan satu unsur yaitu Penanganan Pengaduan/Saran dan Masukan. Berikut ditampilkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 7. Data Perbandingan Hasil IKM Per Unsur Layanan Tahun 2019 (Semester I dan II) dengan Tahun 2020 Pada Survei Kepuasan Masyarakat Setiap Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2019		TAHUN 2020
				SMST I	SMST II	
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	U1	Persyaratan	74,17	79,11	77.50
		U2	Prosedur	76,50	80,82	78.25
		U3	Waktu Pelayanan	72,83	75,00	72.75
		U4	Biaya / Tarif	96,17	98,26	98.75
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	75,67	77,74	78.50
		U6	Kompetensi Pelaksana	74,50	78,77	79.00
		U7	Perilaku Pelaksana	75,33	77,05	77.50
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	75,17	75,68	75.50
IKM Rata-Rata				76,89	80,31	79.72

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2019		TAHUN 2020
				SMST I	SMST II	
2	Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	U1	Persyaratan	73,01	75,00	77.55
		U2	Prosedur	73,01	77,21	78.06
		U3	Waktu Pelayanan	69,69	69,12	73.47
		U4	Biaya / Tarif	92,70	91,67	97.45
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	73,67	73,53	76.02
		U6	Kompetensi Pelaksana	73,67	72,79	77.04
		U7	Perilaku Pelaksana	75,22	74,26	77.55
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	73,42	69,12	75.00
IKM Rata-Rata				71,46	75,34	79,02
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)	U1	Persyaratan	73,09	81,08	73.96
		U2	Prosedur	73,73	79,73	75.69
		U3	Waktu Pelayanan	70,97	75,68	74.65
		U4	Biaya / Tarif	95,55	98,65	98.96
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	73,73	82,43	76.04
		U6	Kompetensi Pelaksana	73,52	81,08	78.13
		U7	Perilaku Pelaksana	73,73	81,76	78.13
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	73,52	77,70	75.69
IKM Rata-Rata				75,49	82,26	78,91

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2019		TAHUN 2020
				SMST I	SMST II	
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram	U1	Persyaratan	70,44	79,65	78.50
		U2	Prosedur	70,63	79,17	78.50
		U3	Waktu Pelayanan	69,44	76,19	79.00
		U4	Biaya / Tarif	91,27	92,68	94.00
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	72,62	81,55	79.50
		U6	Kompetensi Pelaksana	73,02	76,19	79.00
		U7	Perilaku Pelaksana	75,20	81,55	79.50
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	73,61	75,00	78.50
IKM Rata-Rata				74,04	80,25	80,81
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	U1	Persyaratan	69,58	75,00	78.13
		U2	Prosedur	69,58	75,91	76.79
		U3	Waktu Pelayanan	70,11	76,85	77.68
		U4	Biaya / Tarif	91,67	99,54	97.77
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	73,54	75,93	79.02
		U6	Kompetensi Pelaksana	72,88	76,36	78.13
		U7	Perilaku Pelaksana	73,68	76,82	78.57
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	73,54	73,64	77.68
IKM Rata-Rata				73,91	78,76	80,47

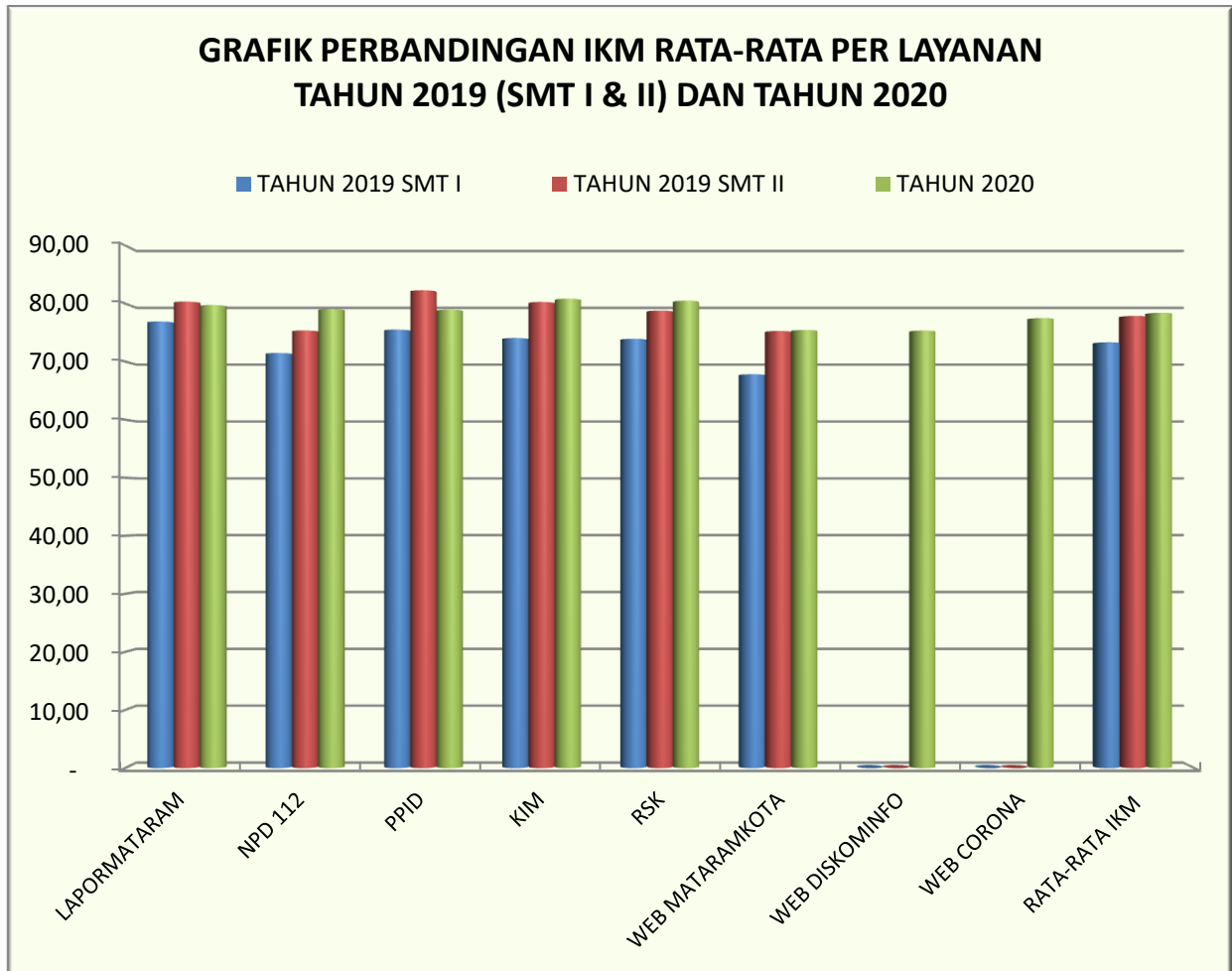
NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2019		TAHUN 2020
				SMST I	SMST II	
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	U1	Persyaratan	75,35	82,05	77.03
		U2	Prosedur	73,26	78,21	73.65
		U3	Waktu Pelayanan	66,32	73,08	69.59
		U4	Biaya / Tarif	63,37	64,10	77.21
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	72,40	76,97	75.68
		U6	Kompetensi Pelaksana	73,78	77,56	77.03
		U7	Perilaku Pelaksana	76,22	80,13	77.03
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	75,17	69,87	76.35
IKM Rata-Rata				67,80	75,25	75,42
7	Layanan Website Dinas Kominfo Kota Mataram	U1	Persyaratan	-	-	76.92
		U2	Prosedur	-	-	73.72
		U3	Waktu Pelayanan	-	-	69.87
		U4	Biaya / Tarif	-	-	76.28
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	-	-	76.28
		U6	Kompetensi Pelaksana	-	-	76.92
		U7	Perilaku Pelaksana	-	-	76.28
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	-	-	76.28
IKM Rata-Rata				-	-	75,32

NO	JENIS LAYANAN	KODE	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2019		TAHUN 2020
				SMST I	SMST II	
8	Layanan Website Corona Kota Mataram	U1	Persyaratan	-	-	80.13
		U2	Prosedur	-	-	79.49
		U3	Waktu Pelayanan	-	-	71.79
		U4	Biaya / Tarif	-	-	78.21
		U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	-	-	77.56
		U6	Kompetensi Pelaksana	-	-	78.21
		U7	Perilaku Pelaksana	-	-	76.92
		U8	Penanganan Pengaduan/Saran Masukan	-	-	77.56
IKM Rata-Rata				-	-	77,48

Tabel 8. Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2019 (Semester I dan II) dengan Tahun 2020 Pada Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

No	JENIS LAYANAN	IKM RATA-RATA		
		TAHUN 2019		TAHUN 2020
		SMT I	SMT II	
1	Layanan Pengaduan LAPORMATARAM	76,89	80,31	79,72
2	Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112 Kota Mataram	71,46	75,34	79,02
3	Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)	75,49	82,26	78,91
4	Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram	74,04	80,25	80,81
5	Layanan Radio Suara Kota Mataram	73,91	78,76	80,47
6	Layanan Website Pemerintah Kota Mataram	67,80	75,25	75,42
7	Layanan Website Dinas Kominfo Kota Mataram	-	-	75,32
8	Layanan Website Corona Kota Mataram	-	-	77,48
IKM Rata-Rata Tahun 2019 (SMT I dan II) dan Tahun 2020		73,30	77,85	78,39

Grafik 2. Grafik Perbandingan IKM Rata-Rata Per Tahun 2019 (Semester I dan II) dengan Tahun 2020 Pada Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik



Dari hasil penyajian tabel 8 Data Perbandingan Hasil IKM Rata-Rata Tahun 2019 Semester I dan II) dengan Tahun 2020 dan Grafik 2 Grafik Perbandingan IKM Rata-Rata Per Tahun 2019 (Semester I dan II) dengan Tahun 2020 Pada Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwa IKM rata-rata tahun 2019 semester I sebesar 73,30 dan semester II sebesar 77,85 serta tahun 2020 sebesar 78,39.

Tahun 2020 dengan nilai interval konversi IKM sebesar 78,39 hasil tersebut menyatakan bahwa Mutu Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram pada Tahun 2020 mengalami peningkatan dari tahun 2019 dan termasuk dalam kategori B (BAIK), yang artinya nilai pada semua unsur pelayanan menunjukkan kearah peningkatan yang baik.

D. Saran dan Masukan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun hasil Hasil survei ini diperoleh dari hasil saran dan masukan responden yang dimasukkan didalam kuesioner yang telah disebar. Rangkuman dari saran-saran perbaikan atas layanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram yang diusulkan responden dapat disimpulkan, antara lain yaitu :

Saran-saran perbaikan Layanan Pengaduan LAPORMATARAM

1. Tim LAPORMATARAM lebih diperkuat lagi
2. Lebih disosialisasikan dilingkup OPD Kota Mataram, terutama ke tingkat Kecamatan dan kelurahan agar bisa disampaikan ke Masyarakat
3. Untuk lebih meningkatkan sosialisasi tentang aplikasi lapor ke masyarakat agar memudahkan untuk lapor
4. Aplikasi mungkin bisa lebih disederhanakan, karena menu yang harus diisi terlalu banyak, contohnya alamat email pelapor, tidak semua orang punya email.
5. Tingkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan opd terkait untuk kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan
6. Karena berbasis elektronik maka fasilitas pengaduan bagi para pengguna bisa disediakan tempat khusus yg memiliki akses internet dengan tetap pada kerahasiaan pelapor itu sendiri.
7. Mohon agar setiap laporan ada tindak lanjutnya apalagi laporan ditingkat paling bawah di lingkungan.

Saran-saran perbaikan Layanan Pengaduan Nomor Panggilan Darurat 112

1. Perlu sosialisasi ke masyarakat menengah kebawah jika ada web dan tatacara penggunaan panggilan darurat.
2. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanan Nomor Panggilan Darurat
3. Tolong lebih disosialisasikan lagi ke masyarakat, terutama tentang manfaatnya

Saran-saran perbaikan Layanan Kelompok Informasi Masyarakat Mentaram

1. Komitmen pemerintah untuk mendukung kegiatan KIM lebih maksimal
2. Tetap aktif menyampaikan informasi dan tetap semangat update berita terbaru buat petugas KIM Mataram untuk warga kota Mataram.
3. Bagi SDM KIM agar ditingkatkan pengetahuan jurnalistik termasuk berikan kesejahteraan dan operasional yg layak untuk berikan semangat dalam bertugas, KIM selalu sajikan informasi yang terkini, akurat, terpercaya, tidak hoax dan KIM Diskominfo sangat pantas dan tepat sebagai corong pemerintah
4. Perlu sosialisasi yang lebih luas jangkauannya ditingkat pemerintah kota Mataram dan lebih diperjelas lagi di media social
5. Tingkatkan kualitas sajian data
6. Sebagai lembaga yang menangani masalah informasi terkini mohon kiranya terus meng up date informasi seputar kota mataram dan menyediakan ruangan khusus untuk dapat menikmati sajian up date terutama untuk mahasiswa
7. Layani masyarakat dengan hati dan senyuman

Saran-saran perbaikan Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)

1. Masih kurangnya sosialisasi tentang PPID sehingga permintaan data terkadang tidak melalui sistem, melainkan langsung ke OPD. Kedepannya, sebaiknya ditingkatkan kembali pengenalan PPID ini ke masyarakat. Terutama ke lingkungan sekolah, kampus dan lembaga lainnya
2. Servernya digedein lagi, biar time to akses nya lebih cepat
3. Semoga sistem informasi tidak mengalami gangguan untuk menghindari miss komunikasi
4. Alangkah baiknya laporan manual saja karena belum tentu semua orang punya hp dan kuota
5. Sebagai lembaga layanan publik agar kiranya selalu update informasi publik secara cepat agar bisa dimanfaatkan oleh pengguna layanan namun tetap pada koridor informasi mana yang boleh dibuka maupun yang tertutup untuk publik.

Saran-saran perbaikan Layanan Radio Suara Kota Mataram

1. Perbanyak acara hiburan biar tambah seru
2. Informasi yang berimbang kepada masyarakat
3. Buatlah event atau acara yang mengundang banyak peminat sehingga nama radio semakin populer dan diminati
4. Lebih banyak acara-acara / variatif lagi berita yang disajikan dan uptodate /terkini
5. Kualitas suara pada saat siaran/on air bisa ditingkatkan lagi
6. Saya harap lebih disosialisasikan lagi terutama di medsos

Saran-saran perbaikan Layanan Website Kota Mataram

1. Upayakan untuk selalu update konten maupun berita
2. Jika ada menu yang datanya belum tersedia, sebaiknya menunya jangan dimunculkan Karena banyak menu yg bisa di klik tetapi isinya tidak sesuai atau juga kosong
3. Tampilan web perlu di tata semenarik mungkin & Update segala kegiatan pemberitaan(civitas) di tingkat kelurahan itu penting. Sajian data kelurahan ttp uptodate.
4. Sebaiknya dtampilkan data dalam angka berapa jumlah pengangguran, berapa angka usia produktif. Berapa lapangan kerja yg tersedia dan seterusnya
5. Untuk pengupdate dan datanya bisa dilakukan sesering mungkin agar data valid sesuai dengan keadaan di lapangan
6. Tolong lebih disosialisasikan lagi terutama bagi warga kota mataram

Saran-saran perbaikan Layanan Website Diskominfo Kota Mataram

1. Tingkatkan kualitas sajian data
2. Lebih up date lagi berita-berita terbaru
3. Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi
4. Perlunya sosialisasi ke masyarakat tentang website sehingga masyarakat up to date informasi

Saran-saran perbaikan Layanan Website Corona Kota Mataram

1. Informasi yg disajikan agar selalu up to date terus
2. Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi
3. Sebagai informasi yang uptodate yang sangat dibutuhkan masyarakat di tengah pandemi covid19 agar tetep mengedepankan kemaslahatan dan no hoaks kepada public
4. Perlunya sosialisasi tentang web sehingga masyarakat tahu berita ter up to date

E. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari seluruh saran dan masukan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik melalui survei ini, telah dilaksanakan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga tercapai dan terpenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Sampai dengan dibuatnya laporan ini, ada beberapa upaya tindak lanjut yang telah dilakukan dan ada pula yang masih dalam rencana tindak lanjut. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala, baik kendala teknis maupun non teknis. Upaya tindak lanjut untuk masing-masing saran perbaikan tersebut yaitu :

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Pengaduan LAPORMATARAM				Kasi Pengelola Informasi Publik
1. Tim LAPORMATARAM lebih diperkuat lagi	Kompetensi Pelaksana	Surat Permintaan SDM Pejabat Penghubung sebagai Tim LAPORMATARAM melalui persyaratan tertentu untuk memperkuat TIM	Triwulan I Tahun 2021	
2. Lebih disosialisasikan dilingkup OPD Kota Mataram, terutama ke tingkat Kecamatan dan kelurahan agar bisa disampaikan ke Masyarakat	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan Sosialisasi layanan pengaduan LAPOR kepada Pejabat Penghubung Kecamatan dan Kelurahan dan puskesmas	Triwulan II Tahun 2021	

<p>3. Untuk lebih meningkatkan sosialisasi tentang aplikasi lapor ke masyarakat agar memudahkan untuk lapor</p>	<p>Prosedur</p>	<p>Mengadakan Sosialisasi tentang prosedur menyampaikan pengaduan kepada masyarakat melalui media konvensional ataupun kontemporer (media social)</p>	<p>Triwulan I Tahun 2021</p>
<p>4. Aplikasi mungkin bisa lebih disederhanakan, karena menu yang harus diisi terlalu banyak, contohnya alamat email pelapor, tidak semua orang punya email.</p>	<p>Persyaratan</p>	<p>Memberikan usulan/masukan terkait syarat membuat akun / user pada system pengaduan LAPOR kepada pengelola system LAPOR melalui admin Pusat (Kemenpan RB)</p>	<p>Triwulan I Tahun 2021</p>
<p>5. Tingkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan opd terkait untuk kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan</p>	<p>Penanganan Pengaduan</p>	<p>Mengadakan rapat koordinasi dengan OPD teknis terkait Penanganan Pengaduan</p>	<p>Triwulan I Tahun 2021</p>
<p>6. Karena berbasis elektronik maka fasilitas pengaduan bagi para pengguna bisa disediakan tempat khusus yg memiliki akses internet dengan tetap pada kerahasiaan pelapor itu sendiri.</p>	<p>Produk Spesifikasi Pelayanan</p>	<p>Menyediakan meja layanan / ruangan yang dilengkapi sarana internet untuk masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan</p>	<p>Triwulan I Tahun 2021</p>
<p>7. Mohon agar setiap laporan ada tindak lanjutnya apalagi laporan ditingkat paling bawah di lingkungan.</p>	<p>Penanganan Pengaduan</p>	<p>Memperkuat Tim LAPORMATARAM dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai Admin dan Pejabat Penghubung OPD dengan SK Walikota Mataram</p>	<p>Triwulan I Tahun 2021</p>

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Pengaduan NPD 112				Kasi Layanan Informasi Publik
1. Perlu sosialisasi ke masyarakat menengah kebawah jika ada web dan tata cara penggunaan panggilan darurat	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan Sosialisasi layanan pengaduan NPD 112 tentang tata cara penggunaan panggilan darurat kepada masyarakat	Triwulan II Tahun 2021	
2. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan pelayanan Nomor Panggilan Darurat	Penanganan Pengaduan	Rapat koordinasi untuk memperkuat Tim NPD 112 yaitu Operator dan Dispacter dalam tindak lanjut pengaduan	Triwulan I s/d IV Tahun 2021	
3. Tolong lebih disosialisasikan lagi ke masyarakat, terutama tentang manfaatnya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan Sosialisasi tentang manfaat layanan pengaduan NPD 112 kepada masyarakat	Triwulan III Tahun 2021	

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan KIM Mentaram				Kasi Pengelolaan Komunikasi Publik
1. Komitmen pemerintah untuk mendukung kegiatan KIM lebih maksimal	Kompetensi Pelaksana	Penetapan KIM Mentaram dengan Surat Keputusan Walikota Mataram	Triwulan I Tahun 2021	
2. Tetap aktif menyampaikan informasi dan tetap semangat update berita terbaru buat petugas KIM Mataram untuk warga kota Mataram.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Rapat koordinasi dalam rangka memperkuat TIM KIM Mentaram dengan tema tugas dan fungsi KIM dalam menyampaikan informasi untuk warga Kota Mataram	Triwulan II s/d IV Tahun 2021	
3. Bagi SDM KIM agar ditingkatkan pengetahuan jurnalistik termasuk berikan kesejahteraan dan operasional yg layak untuk berikan semangat dalam bertugas, KIM selalu sajikan informasi	Kompetensi Pelaksana	Mengadakan Bimtek Jurnalistik bagi KIM Mentaram dan alokasi anggaran untuk insentif anggota KIM Mentaram	Triwulan II Tahun 2021	

yang terkini, akurat, terpercaya, tidak hoax dan KIM Diskominfo sangat pantas dan tepat sebagai corong pemerintah				
4. Perlu sosialisasi yang lebih luas jangkauannya ditingkat pemerintah kota Mataram dan lebih diperjelas lagi di media social	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan sosialisasi keberadaan KIM Mentaram kepada OPD dan masyarakat dan peningkatan pemanfaatan Media Sosial.	Triwulan I Tahun 2021	
5. Tingkatkan kualitas sajian data	Produk Spesifikasi Pelayanan	Peningkatan kapasitas SDM dalam pengolahan konten dan data untuk menghasilkan kualitas informasi yang disajikan di Media	Triwulan II Tahun 2021	
6. Sebagai lembaga yang menangani masalah informasi terkini mohon kiranya terus meng up date informasi seputar kota mataram dan menyediakan ruangan khusus untuk dapat menikmati sajian up date terutama untuk mahasiswa	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menyediakan ruangan informasi yang dilengkapi sarana internet yang bisa dimanfaatkan masyarakat dalam mencari data dan informasi	Triwulan III Tahun 2021	
7. Layani masyarakat dengan hati dan senyuman	Prilaku Pelaksana	Peningkatan kapasitas SDM Layanan Informasi agar dapat melayani masyarakat dengan hati	Triwulan II Tahun 2021	

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Keterbukaan Informasi Publik (PPID)				Kasi Layanan Informasi Publik
1. Masih kurangnya sosialisasi tentang PPID sehingga permintaan data terkadang tidak melalui sistem, melainkan langsung ke OPD. Kedepannya, sebaiknya ditingkatkan kembali pengenalan PPID ini ke masyarakat. Terutama ke lingkungan sekolah, kampus dan lembaga lainnya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan sosialisasi PPID ke masyarakat, lingkungan kampus dan sekolah	Triwulan II s/d III tahun 2021	
2. Servernya digedein lagi, biar time to akses nya lebih cepat	Produk Spesifikasi Pelayanan	Koordinasi ke bidang e-government terkait server aplikasi system PPID	Triwulan I s/d II tahun 2021	
3. Semoga sistem informasi tidak mengalami gangguan untuk menghindari miss komunikasi	Produk Spesifikasi Pelayanan	Koordinasi ke bidang e-government dan bidang Persandian terkait aplikasi dan keamanan system PPID	Triwulan I s/d II tahun 2021	
4. Alangkah baiknya laporan manual saja karena belum tentu semua orang punya hp dan kuota	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menyediakan ruang sekretariat layanan informasi untuk melayani masyarakat yang datang langsung memohon informasi	Triwulan I s/d II tahun 2021	
5. Sebagai lembaga layanan publik agar kiranya selalu update informasi publik secara cepat agar bisa dimanfaatkan oleh pengguna layanan namun tetap pada koridor informasi mana yang boleh dibuka maupun yang tertutup untuk publik	Produk Spesifikasi Pelayanan	Melakukan bimbingan teknis kepada Operator PPID terkait update Daftar Informasi Publik	Triwulan III tahun 2021	

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Radio Suara Kota Mataram				Kasi Pengelolaan Informasi Publik
1. Perbanyak acara hiburan biar tambah seru	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menambah acara siaran untuk hiburan	Triwulan I Tahun 2021	
2. Informasi yang berimbang kepada masyarakat	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menata kembali program siaran dengan informasi yang berimbang	Triwulan I Tahun 2021	
3. Buatlah event atau acara yang mengundang banyak peminat sehingga nama radio semakin populer dan diminati	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan program siaran dengan kolaborasi semua stakeholder untuk pemanfaatan media Radio Suara Kota Mataram dalam mempublikasi event kegiatannya	Triwulan II Tahun 2021	
4. Lebih banyak acara-acara / variatif lagi berita yang disajikan dan uptodate /terkini	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menata kembali Program siaran berita yang disajikan agar lebih bervariasi dan uptodate	Triwulan I Tahun 2021	
5. Kualitas suara pada saat siaran/on air bisa ditingkatkan lagi	Produk Spesifikasi Pelayanan	Perencanaan Penambahan alat pemancar dan perangkat siar	Triwulan IV Tahun 2021	
6. Saya harap lebih disosialisasikan lagi terutama di medsos		Mengadakan sosialisasi terkait program siaran melalui Media Sosial resmi	Triwulan I Tahun 2021	

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Website Kota Mataram				Kasi Pengelolaan Informasi Publik
1. Upayakan untuk selalu update konten maupun berita	Produk Spesifikasi Pelayanan	Rapat koordinasi Tim pengelola Website dalam rangka pengelolaan konten dan berita	Triwulan I Tahun 2021	
2. Jika ada menu yang datanya belum tersedia, sebaiknya menunya jangan dimunculkan Karena banyak menu yg bisa di klik tetapi isinya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mereview kembali menu dan konten pada website kota mataram untuk perbaikan	Triwulan I Tahun 2021	

tidak sesuai atau juga kosong				
3. Tampilan web perlu di tata semenarik mungkin & Update segala kegiatan pemberitaan(civitas) di tingkat kelurahan itu penting. Sajian data kelurahan tetap uptodate.	Produk Spesifikasi Pelayanan	Merencanakan kembali untuk upgrade website agar tampilannya lebih user friendly dan mereview data yang disajikan pada website kota mataram	Triwulan II Tahun 2021	
4. Sebaiknya dtampilkan data dalam angka berapa jumlah pengangguran, berapa angka usia produktif. Berapa lapangan kerja yang tersedia dan seterusnya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Menambah data terkait dengan data penduduk dan lapangan kerja	Triwulan I Tahun 2021	
5. Untuk pengupdate dan datanya bisa dilakukan sesering mungkin agar data valid sesuai dengan keadaan di lapangan	Produk Spesifikasi Pelayanan	Perencanaan update data secara berkala	Triwulan I Tahun 2021	
6. Tolong lebih disosialisasikan lagi terutama bagi warga kota mataram	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan sosialisasi melalui media social terkait layanan website melalui Media Sosial Resmi	Triwulan I Tahun 2021	

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Website Diskominfo Kota Mataram				Kasi Pengelolaa n Informasi Publik
1. Tingkatkan kualitas sajian data	Produk Spesifikasi Pelayanan	Rapat koordinasi Tim pengelola Website dalam rangka pengelolaan konten dan penyajian data	Triwulan I Tahun 2021	
2. Lebih up date lagi berita-berita terbaru	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengupdate data secara berkala dan terkini kegiatan dinas kominfo pada website Diskominfo Kota mataram	Triwulan I Tahun 2021	

3. Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi	Produk Spesifikasi Pelayanan	Meningkatkan pelayanan	Triwulan II Tahun 2021	
4. Perlunya sosialisasi ke masyarakat tentang website sehingga masyarakat up to date informasi	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan sosialisasi terkait layanan website Diskominfo Kota Mataram melalui Media Sosial Resmi	Triwulan I Tahun 2021	

Saran / Masukan Responden	Unsur Variabel	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	PIC
Layanan Website Corona Kota Mataram				Kasi Pengelolaa n Informasi Publik
1. Informasi yg disajikan agar selalu up to date terus	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengupdate data secara berkala dan terkini kegiatan COVID-19	Triwulan I Tahun 2021	
2. Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi	Produk Spesifikasi Pelayanan	Meningkatkan pelayanan	Triwulan I Tahun 2021	
3. Sebagai informasi yang uptodate yang sangat dibutuhkan masyarakat di tengah pandemi covid19 agar tetep mengedepankan kemaslahatan dan no hoaks kepada public	Produk Spesifikasi Pelayanan	Penyajian Infomasi COVID-19 yang dibutuhkan masyarakat melalui media resmi (website corona) untuk menghindari HOAX	Triwulan II Tahun 2021	
4. Perlunya sosialisasi tentang web sehingga masyarakat tahu berita ter up to date	Produk Spesifikasi Pelayanan	Mengadakan sosialisasi terkait layanan website Corona melalui Media Sosial Resmi	Triwulan I Tahun 2021	

BAB VI

Penutup

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil survei kepuasan masyarakat pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik sebanyak 442 orang;
2. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik mayoritas Perempuan (49,94%) dan berumur antara 21 s.d 50 tahun, dengan latar belakang pendidikan S1/S2/S3 sebesar (70,77%) dan berprofesi pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (78,38%) dan Swasta (13,50%);
3. Pada Tahun 2019 terdapat nilai unsur pelayanan adalah 53,92 berupa kecepatan waktu penyelesaian dan survei Tahun 2020 unsur layanan tersebut mengalami kenaikan dengan nilai 71,79.
4. Peningkatan Nilai Indeks Pelayanan bidang informasi dan komunikasi publik pada Tahun 2020 setelah dikonversi mendapatkan nilai 78,39 dari tahun 2019 dengan nilai 77,85 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

B. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik bidang informasi dan komunikasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Tahun 2020, disarankan sebagai berikut:

1. Mengadakan Sosialisasi semua layanan bidang informasi dan komunikasi publik yang mencakup semua lapisan masyarakat Kota Mataram.
2. Rapat koordinasi antar bidang dan Perangkat Daerah se-Kota Mataram terkait semua layanan bidang Informasi dan Komunikasi Publik
3. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang handal dalam pengelolaan pada semua layanan bidang Informasi dan Komunikasi Publik dengan mengikutsertakan Bimbingan Teknis terkait layanan tersebut.

4. Update data dan informasi secara berkala pada semua layanan bidang informasi dan komunikasi publik untuk menyajikan informasi yang Up to date / terkini kepada masyarakat.
5. Mereview kembali konten dan informasi yang disajikan pada semua layanan bidang informasi dan komunikasi publik.
6. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan diperbaharui secara terus menerus seperti upgrade website layanan informasi agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat
7. Menyediakan ruang layanan yang representatif.
8. Memaksimalkan peran media sosial resmi milik Pemerintah untuk desiminasi dan sosialisasi secara online untuk semua layanan bidang informasi dan komunikasi publik.
9. Perencanaan Penambahan alat pemancar dan perangkat siar tahun 2022
10. Rapat rutin bersama tim semua layanan untuk evaluasi kinerja tim
11. Peningkatan secara terus-menerus pada semua layanan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan sesuai Standar Operational Prosedur layanan yang ada .

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit penyelenggara layanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.