

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN
PERSANDIAN KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif dengan menyajikan dan menjelaskan dalam bentuk diagram dan tabel yang berisikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini adalah dengan menyebarkan angket berisikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden atau sasaran survei. Angket ini disebarakan melalui google form dengan link: <https://s.id/skm-kominfo> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 Tahun dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Responden atau penerima layanan sebanyak 1.466 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.466 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	818	55.80%
		Perempuan	648	44.20%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	6	0.41%
		SMP/Sederajat	9	0.61%
		SMA/Sederajat	438	29.88%
		D1/D2/D3	148	10.10%
		D4/S1	720	49.11%
		S2	139	9.48%
		S3	6	0.41%

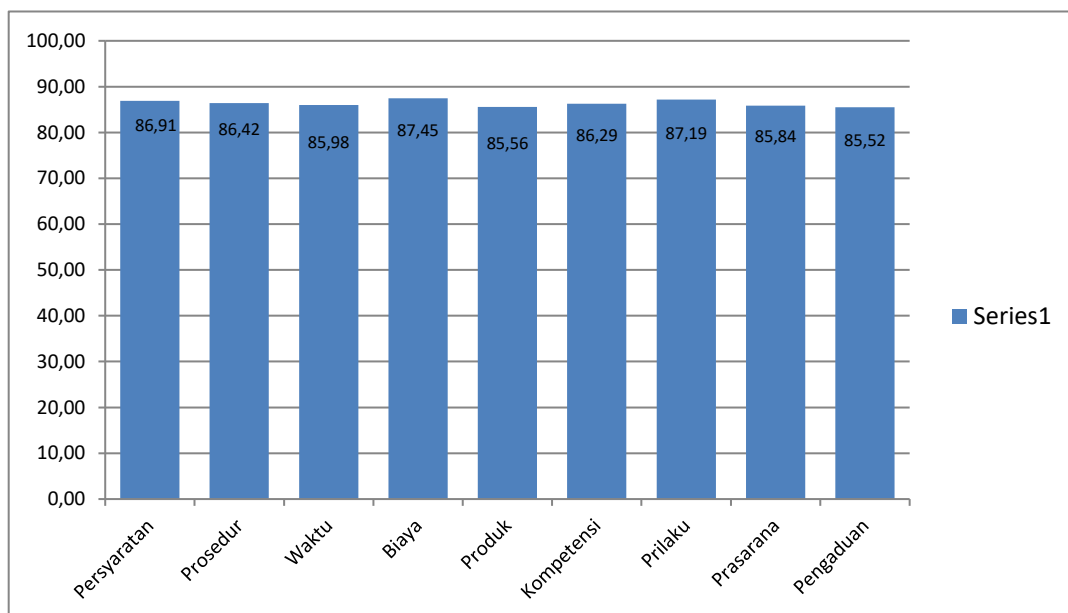
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

**HASIL PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN BULELENG
1 TAHUN 2025**

No	Layanan	Unsur									Nilai Per Layanan	Katagori Per Layanan
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Prilaku	Prasarana	Pengaduan		
1	Computer Security Response Team (CSIRT) Buleleng	99.14	97.99	97.41	91.16	97.84	98.28	98.92	96.70	98.06	97.28	Sangat Baik
2	Layanan Fasilitas Pemanfaatan Lab Komputer	88.13	85.69	84.60	88.89	84.68	85.73	85.86	86.11	86.49	86.24	Baik
3	Layanan Internet (Free Wifi) bagi Masyarakat	86.89	84.15	82.58	85.45	83.33	82.58	84.22	81.97	82.17	83.71	Baik
4	Layanan Jaringan Internet Instansi Pemerintah	85.54	85.61	83.88	86.36	83.54	83.88	84.81	83.06	82.85	84.39	Baik
5	Layanan Frekuensi Bersama	85.94	89.58	86.72	82.03	84.90	89.84	88.28	87.50	86.72	86.83	Baik
6	Layanan Live Streaming	86.08	85.18	85.76	85.36	83.91	85.05	85.92	84.18	84.18	85.07	Baik
7	Layanan Multimedia dan Pertemuan Virtual	88.72	86.80	86.61	87.20	85.83	85.79	86.87	85.88	84.20	86.43	Baik
8	Layanan Radio Komunikasi	86.11	85.19	84.72	86.57	84.88	85.65	84.72	83.33	83.80	85.00	Baik
9	Layanan Sertifikat Elektronik	83.02	84.75	84.67	85.38	82.39	85.85	85.85	83.81	83.25	84.33	Baik
10	Layanan Siaran Keliling	88.06	87.41	86.53	87.78	87.13	88.33	88.19	87.78	86.94	87.57	Baik
11	Layanan Pelatihan dan Peningkatan Kualitas SDM di Bidang TIK	84.62	85.90	87.02	89.42	85.26	86.54	89.90	88.78	88.00	87.27	Baik
12	Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)	88.33	90.00	90.42	90.42	89.17	90.42	91.25	90.56	89.17	89.97	Sangat Baik
13	Layanan Pembuatan dan Pengembangan aplikasi	82.89	79.82	82.24	90.13	82.46	80.92	80.92	78.95	80.26	82.07	Baik
14	Layanan Pendaftaran dan Pengelolaan Domain/Sub Domain	83.33	85.32	79.76	86.31	81.35	82.14	83.93	82.94	80.36	82.83	Baik
15	Layanan Penyebarluasan Informasi melalui Media Cetak, Media Elektronik dan Media Online	81.65	82.07	81.21	85.16	81.53	81.56	82.82	81.71	81.38	82.12	Baik
16	Layanan Penyebarluasan Informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF)	85.53	82.02	84.87	86.18	82.89	83.55	84.21	82.89	84.21	84.04	Baik
17	Layanan Penyebarluasan Informasi melalui Majalah Singa Manggala dan Website Resmi	87.50	87.96	88.19	86.81	87.96	86.81	90.28	87.96	86.81	87.81	Baik
18	Layanan Penyebarluasan Informasi melalui Media Sosial Resmi	79.85	80.02	81.38	82.65	80.02	79.97	82.40	79.51	79.46	80.58	Baik
19	Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID)	93.40	93.87	92.69	93.16	93.55	94.10	95.05	94.03	93.16	93.67	Sangat Baik
20	Layanan Data sektoral	93.48	89.13	88.43	92.59	88.58	88.89	89.35	89.20	88.89	89.84	Sangat Baik
Total Rata-Rata Nilai Per Unsur		86.91	86.42	85.98	87.45	85.56	86.29	87.19	85.84	85.52	86.35	Baik

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, maka dapat dilihat bahwa dari 20 layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng terdapat 4 layanan yang berkategori Sangat Baik. Layanan-layanan itu adalah: Computer Security Response Team (CSIRT) Buleleng, Layanan Pelatihan dan Peningkatan Kualitas SDM di Bidang TIK, Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) DAN Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID). Sehingga secara keseluruhan layanan yang diberikan dan berdasarkan 9 unsur survei, maka dapat dihitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng adalah **85,82** atau dengan kategori **BAIK**

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan grafik diatas menunjukkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan 9 unsur pelayanan yaitu persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi, perilaku, prasarana dan pengaduan. Nilai setiap unsur menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng yang disurvei.

Unsur dengan nilai tertinggi dari grafik diatas adalah biaya dengan nilai 87,45, yang menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap aspek biaya pelayanan, dimana biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan ini adalah gratis. Selanjutnya unsur perilaku memperoleh nilai sebesar

87,19, diikuti oleh unsur persyaratan sebesar 86,91, yang menandakan bahwa responden menilai petugas pelayanan memiliki sikap yang baik, ramah dan sangat membantu. Unsur prosedur dan kompetensi juga mendapatkan nilai cukup tinggi, masing-masing 86,42 dan 86,29 yang berarti mekanisme pelayanan dinilai cukup jelas dan pelaksana dianggap kompeten dalam melaksanakan tugasnya. Sementara itu, unsur waktu memperoleh nilai 85,98, prasarana sebesar 85,84, produk sebesar 85,56 dan pengaduan sebesar 85,52. Nilai dari semua unsur masih berada diatas angka 85, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap seluruh aspek pelayanan tetap berada dalam katagori baik.

Secara keseluruhan, grafik ini memperlihatkan bahwa seluruh unsur pelayanan telah berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada unsur produk pelayanan dan penanganan pengaduan, agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal dan merata di semua unsur. Hasil ini dapat ,menjadi dasar bagi instansi terkait untuk mempertahankan kinerja yang sudah baik pada unsur biaya, persyaratan, dan perilaku pelaksana, sekaligus melakukan evaluasi terhadap unsur-unsur dengan relatif lebih rendah guna mencapai kepuasan masyarakat yang maksimal.

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM menunjukkan bahwa mutu pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng berada pada katagori 'BAIK' dengan rentang nilai antara 84,62-87,23. Hal ini mencerminkan bahwa responden yang menerima layanan secara umum puas terhadap layanan yang diberikan. Meskipun demikian, terdapat dua unsure yang memperoleh nilai relative lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu unsure produk dengan nilai 85,56 dan unsure pengaduan dengan nilai 85,52.

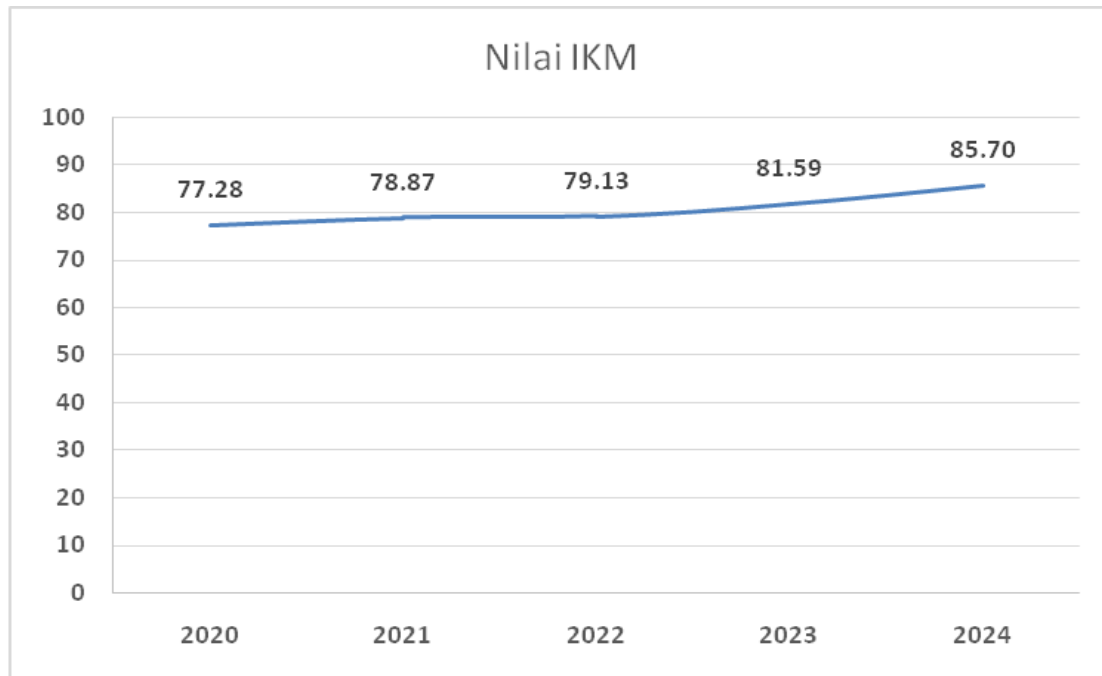
Nilai yang relatif rendah pada kedua unsur tersebut menunjukkan bahwa responden atau masyarakat menilai hasil keluaran layanan masih perlu ditingkatkan dalam hal ketepatan, kemanfaatan dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna serta responden atau masyarakat belum sepenuhnya mengetahui atau memanfaatkan saluran pengaduan yang tersedia.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh responden masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Permasalahan	Rencana Tindak lanjut
1	Produk	Keluaran layanan belum sesuai harapan responden	Mempuarkuat sosialisasi hasil layanan dan meningkatkan monitoring dan evaluasi kualitas produk
2	Pengaduan	Mekanisme pengaduan belum optimal	Meningkatkan sistem pengelolaan pengaduan terpadu (online/offline) dan mempercepat tindak lanjut laporan serta melakukan sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan adanya peningkatan nilai secara konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2020 nilai SKM tercatat 77,28, kemudian mengalami kenaikan menjadi 78,87 pada tahun 2021 dan 79,13 pada tahun 2022. Meskipun kenaikan pada dua tahun pertama relatif kecil, tren peningkatan ini menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Selanjutnya, pada tahun 2023 nilai SKM meningkat cukup signifikan menjadi 81,59 dan mencapai angka tertinggi sebesar 85,70 pada tahun 2024. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng periode (sebelumnya) tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84,96
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,48
3	Waktu Penyelesaian	84,92
4	Biaya/Tarif	87,06
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,19
6	Kompetensi Pelaksana	85,25
7	Perilaku Pelaksana	87,06
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,09
9	Sarana dan Prasarana	85,27

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Unsur	Permasalahan	Tidak lanjut yang telah dilakukan	Dampak yang dihasilkan
1	Waktu	Proses pelayanan relatif kurang efisien	Melakukan evaluasi serta penyederhanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan melakukan penyesuaian jadwal pelayanan dan pembagian beban kerja SDM	Waktu penyelesaian layanan menjadi lebih cepat dan efisien
2	Persyaratan	Persyaratan pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh responden atau masyarakat	Menyederhanakan dan memperjelas informasi persyaratan layanan melalui websit maupun media sosial	Masyarakat lebih memahami persyaratan, mengurangi kesalahan dokumen dan waktu tunggu
3	Pengaduan	Mekanisme pengaduan belum berjalan optimal	Mengembangkan sistem pengaduan terpadu (online dan offline) dan melaksanakan sosialisasi kanal pengaduan	Respon terhadap aduan masyarakat menjadi lebih cepat dan transparan

BAB IV

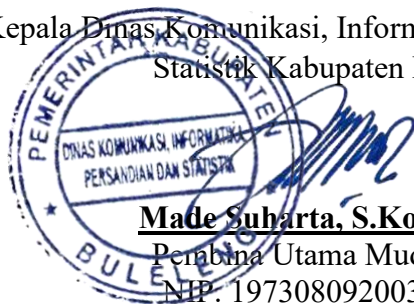
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 Tahun mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 1.466 orang mengisi SKM pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng pada tahun 2025.
2. Dari kedua puluh layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng terdapat 4 layanan yang memiliki tingkat pemenuhan dengan kategori **SANGAT BAIK**, sedangkan 16 layanan lainnya memiliki pemenuhan dengan kategori **BAIK**.
3. Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 20 layanan yang dilakukan selama tahun 2025, diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng sebesar **86,35** atau dengan kategori **BAIK**.

Singaraja, 31 Desember 2025

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan
Statistik Kabupaten Buleleng



Made Suharta, S.Kom, MAP.
Pembina Utama Muda – IV/c
NIP. 197308092003121003