



# LAPORAN AKHIR

## PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA PASURUAN



PUSAT STUDI  
POTENSI DAERAH DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT (PDPM)  
BADAN PENGEMBANGAN DAN PENGELOLA USAHA (BPPU)  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER (ITS)  
SURABAYA  
2018



## **KATA PENGANTAR**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Informasi Dan Komunikasi Publik merupakan upaya untuk mendapatkan informasi yang dapat menggambarkan kondisi kepuasan masyarakat atas layanan publik dari Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik. Dalam proses penyusunan indeks tersebut dibutuhkan data yang valid, lengkap dan *up to date* berkaitan dengan akses penggunaan layanan dalam mendukung kebutuhan masyarakat.

Laporan ini membahas hasil survei penyusunan IKM atas pelayanan publik antara lain radio Ramapati, Papan Baca Koran, Telecenter, mobil *M-CAP* maupun media elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik. Topik bahasan diantaranya adalah karakteristik responden dan hasil nilai IKM atas kualitas layanan Diskominfo. Hasil dari IKM terhadap layanan menunjukkan semua layanan sudah mencapai kategori baik. Kegiatan pengukuran IKM oleh Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik baru pertama ini di lakukan. Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik adalah organisasi baru yang berdiri sendiri, dimana sebelumnya adalah Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi. Oleh karena itu pengukuran IKM ini sangat penting untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, tantangan dan ancaman yang dihadapi serta strategi yang sesuai untuk perbaikan layanan yang lebih baik. Pengukuran IKM ini juga menjadi penting untuk mendapatkan masukan dari masyarakat langsung agar layanan di masa datang semakin sesuai dengan kebutuhan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Diskominfo Kota Pasuruan atas kepercayaan dan kerjasama dengan Pusat Studi Potensi Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat (PDPM) LPPM ITS. Kami berupaya optimal dalam pelaksanaan kegiatan agar bisa menyajikan informasi selengkap dan seakurat mungkin untuk penyusunan IKM, meskipun masih belum bisa memenuhi semua kebutuhan informasi. Oleh karena itu, kritik dan saran penyempurnaan sangat diharapkan dan disampaikan terima kasih.

Surabaya, Desember 2018

Tim Penyusun



## DAFTAR ISI

---

BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	1
BAB 2 METODOLOGI PENELITIAN .....	3
2.1 Lokasi Survei dan Kerangka Survei.....	3
2.2 Tahapan Survei.....	3
BAB 3 GAMBARAN UMUM LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMASI DAN STATISTIK.....	12
BAB 4 HASIL PENELITIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	16
4.1. Karakteristik Responden.....	16
4.2. Analisis IKM dan GAP Keseluruhan Layanan Kominfo .....	17
4.3. Analisis IKM dan GAP Layanan Radio Ramapati .....	21
4.4. Analisis IKM dan GAP Layanan Papan Baca Koran .....	24
4.5. Analisis IKM dan GAP Layanan Telecenter.....	29
4.6. Analisis IKM dan GAP Layanan Media Sosial.....	33
4.7. Analisis IKM dan GAP Layanan <i>Website</i> .....	36
4.8. Analisis IKM dan GAP OPD.....	40
4.9. Analisis SWOT.....	44
4.10. Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas KOMINFO dan Statistika .....	46
BAB 5 KESIMPULAN .....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN .....	50



## DAFTAR TABEL

---

Tabel 4. 1 Analisis IKM Terhadap Layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan .....	17
Tabel 4. 2 Kinerja Layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan.....	18
Tabel 4. 3 Analisis GAP Terhadap Layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan .....	19
Tabel 4. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Radio Ramapati .....	21
Tabel 4. 5 Analisis <i>GAP</i> Layanan Radio Ramapati .....	22
Tabel 4. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Papan Baca Koran .....	25
Tabel 4. 7 Analisis GAP Layanan Papan Baca Koran .....	26
Tabel 4. 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Telecenter.....	29
Tabel 4. 9 Analisis <i>GAP</i> Layanan Telecenter.....	30
Tabel 4. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Media Sosial .....	33
Tabel 4. 11 Analisis GAP Layanan Media Sosial.....	34
Tabel 4. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan <i>Website</i> .....	37
Tabel 4. 13 Analisis GAP Terhadap Layanan <i>Website</i> .....	38
Tabel 4. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	41
Tabel 4. 15 Analisis GAP OPD.....	41
Tabel 4. 16 IKM Jenis Layanan KOMINFO .....	44



## DAFTAR GAMBAR

---

Gambar 4. 1 Tingkat Pendidikan Responden.....	16
Gambar 4. 2(a) Jenis Kelamin, (b) Usia Responden.....	17
Gambar 4. 3 Diagram Batang Hasil Analisis Keseluruhan.....	19
Gambar 4. 4 Diagram Batang Hasil Analisis Keseluruhan.....	20
Gambar 4. 5 Diagram Hasil Tingkat Kepentingan Indikator .....	20
Gambar 4. 6 Diagram Radar Layanan Radio Ramapati .....	23
Gambar 4. 7 Diagram Radar Layanan Papan Baca Koran.....	27
Gambar 4. 8 Diagram Radar Layanan Telecenter.....	31
Gambar 4. 9 Diagram Radar Layanan Media Sosial .....	35
Gambar 4. 10 Diagram Radar Layanan <i>Website</i> .....	38
Gambar 4. 11 Diagram Radar OPD .....	42



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Warga Negara Indonesia (WNI) berhak mendapatkan akses pelayanan publik yang layak. Karena itu Pemerintah Indonesia mulai dari pemerintah pusat sampai daerah kota/kabupaten wajib memberikan akses pelayanan kepada semua warga negara.

Namun dalam kenyataannya, tidak semua pemerintah bisa menjamin dan memberikan pelayanan publik yang layak. Masih banyak pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah yang memiliki kelemahan. Bahkan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa.

Untuk menjaga kepercayaan masyarakat, setiap aparatur negara diminta untuk memberikan layanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan warga. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika Kota Pasuruan mencoba mengukur kepuasan masyarakat atas layanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

Pusat Studi Potensi Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat (PDPM) BPPU – ITS merupakan lembaga yang banyak berkecimpung di bidang survei dan pendataan sosial ekonomi masyarakat dengan misi independensi perguruan tinggi. Sebagai sebuah pusat penelitian di perguruan tinggi, maka dengan jaminan independensi dan objektivitas akan lebih mudah bagi PDPM ITS untuk menilai kepuasan masyarakat terkait layanan dari Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika Kota Pasuruan.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan survei kepuasan masyarakat ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kinerja Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Pasuruan secara berkala dalam bentuk nilai indeks kepuasan masyarakat. Nilai ini nantinya menjadi bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.



# LAPORAN AKHIR

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

2. Mendapatkan *feedback*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja / kualitas pelayanan secara berkesinambungan.



## BAB 2 METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Survei dan Kerangka Survei

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan di Kota Pasuruan yang meliputi 4 (empat) kecamatan yaitu: kecamatan Panggungrejo yang berada di bagian utara Kota Pasuruan, kecamatan Bugul Kidul yang berada di bagian timur Kota Pasuruan, kecamatan Gadingrejo di sebelah bagian barat Kota Pasuruan, dan kecamatan Purworejo di bagian selatan Kota Pasuruan seperti pada Gambar 2.1.



**Gambar 2. 1** Kecamatan di Kota Pasuruan

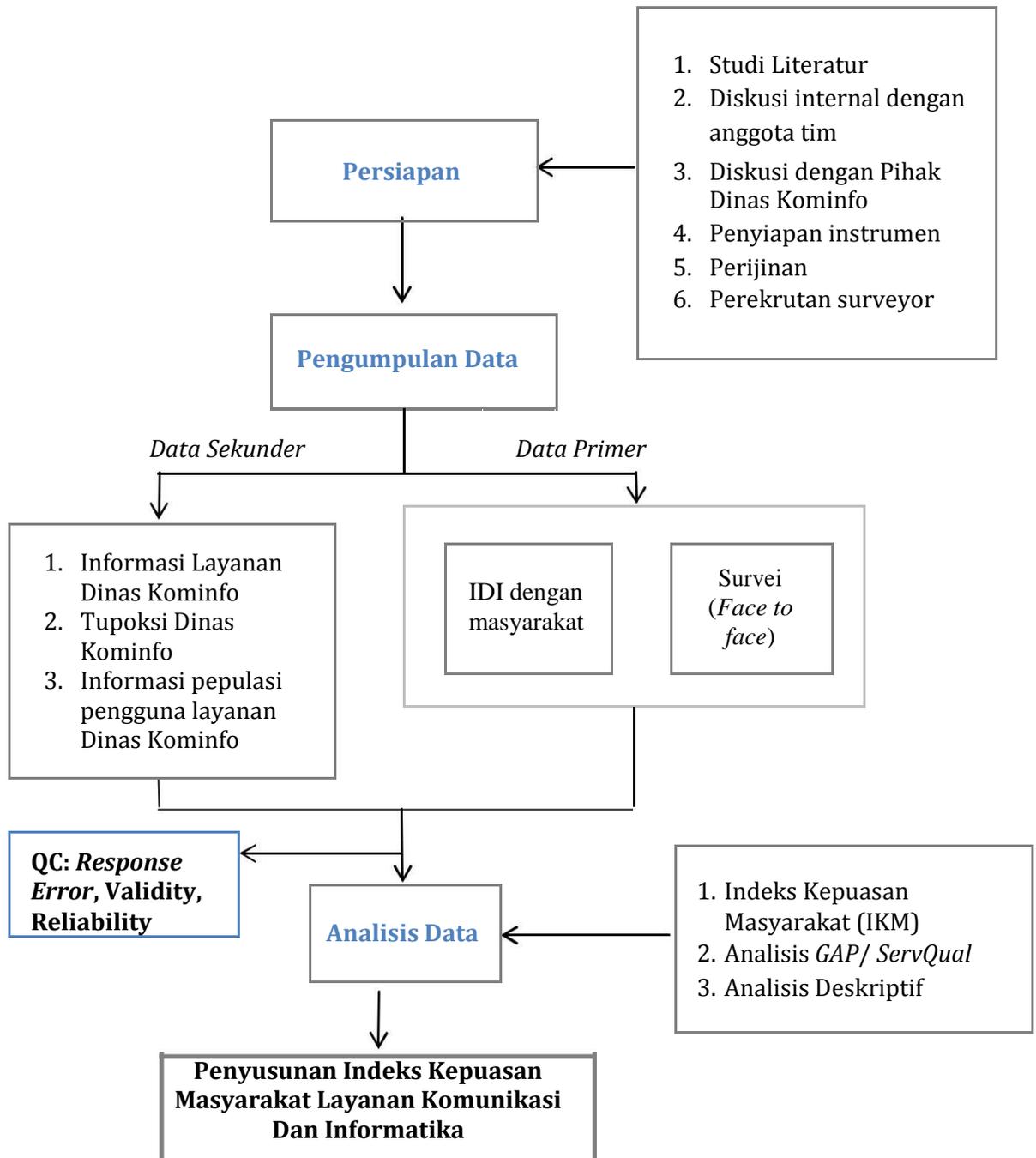
Responden yang menjadi target dalam kegiatan ini adalah masyarakat umum dan Organisasi Perangkat Desa (OPD). Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan secara random kepada warga dengan kriteria pernah menggunakan layanan dari Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika Kota Pasuruan. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara tatap muka secara langsung kepada responden.

### 2.2 Tahapan Survei

Secara umum tahapan survei meliputi tahap persiapan, tahap pengumpulan data/ pelaksanaan, dan tahap analisis data. Selengkapnya alur metodologi Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika Kota Pasuruan



Tahun 2018 dapat dilihat pada Gambar 2.2 . Penjelasan alur metodologi di bawah ini dijabarkan sebagai berikut.



**Gambar 2. 2** Alur metodologi Survei Kepuasan Masyarakat

## 1. Tahap Persiapan

Di tahap ini telah dilakukan studi literatur mengenai landasan hukum dan referensi mengenai survei kepuasan masyarakat melalui browsing di internet dan membacabuku profil Kota Pasuruan. Diskusi internal antar tim peneliti dilakukan secara berkala untuk penyamaan persepsi maksud dan tujuan kegiatan. Dilanjutkan



diskusi dengan pihak Dinas Kominfo dan Statistik yang dilakukan 2 (dua) kali pada tanggal 15 November dan 27 November 2018. Untuk menunjang pekerjaan survei, pada awal juga dilakukan perijinan untuk survei, penyiapan instrumen, serta perekrutan surveyor. Pelaksanaan briefing untuk surveyor dilakukan pada tanggal 29 November 2018 di ruang rapat PDPM Lantai 7 Gedung Riset Center ITS, selengkapnya ditunjukkan pada Gambar 2.3



Gambar 2. 3 *Brifing* Tim Survei Kepuasan Masyarakat

## 2. Tahap Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan meliputi data sekunder dan data primer.

- **Data sekunder** yang dibutuhkan adalah: Informasi layanan Dinas Kominfo, tupoksi Dinas Kominfo, dan informasi populasi pengguna layanan Dinas Kominfo. Data tersebut didapat dari Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Pasuruan.
- **Data primer** didapatkan dari survei (*face to face*) ke masyarakat yang menjadi *sample* dalam penelitian ini dengan menggunakan instrumen kuesioner.

### Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel adalah stratifikasi dengan menyesuaikan pihak-pihak yang mendapat layanan Dinas Kominfo dan Statistik Kota Pasuruan. Secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni : Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Masyarakat. Jumlah responden pada masing-masing objek survey dihitung dengan menggunakan formula Krejcie-Morgan

$$n = \frac{\chi^2 \times N \times P \times Q}{d^2 \times (N + 1) + \chi^2 \times P \times Q}$$



- $N$  = jumlah sampel;  
 $\chi^2$  = faktor pengali chi-square dengan derajat bebas tertentu;  
 $N$  = jumlah populasi dalam hal ini RT Kota Pasuruan tahun 2017;  
 $P$  = proporsi populasi, asumsi maksimum,  $P=Q=0.5$ ;  
 $D$  = toleransi kesalahan.

Apabila ditentukan tingkat kesalahan  $d=5\%$  dan proporsi kepuasan populasi maksimal  $P=0.5$ ; Dari rumus tersebut didapatkan bahwa jumlah responden sebanyak 246 responden, untuk detail klasifikasi seperti pada Tabel 2.1.

**Tabel 2. 1** Klasifikasi Responden

No.	Layanan yang Dinilai	Klasifikasi Responden	Jumlah	Keterangan
1.	Website DISKOMINFO Kota Pasuruan / Website Kota Pasuruan	Masyarakat Umum Pengakses Layanan Website DISKOMINFO Kota Pasuruan / Website Kota Pasuruan	50	Telah Disurvei
2.	Telecenter	Masyarakat Umum Pengguna Layanan Telecenter	26	Telah Disurvei
3.	Mobil M-Cap	Masyarakat Umum Pengguna Layanan Mobil M-Cap	25	Tidak disurvei dikarenakan tidak beroperasi selama 2 minggu dan tidak menemukan responden pengguna Mobil M-Cap
4.	Radio Ramapati	Masyarakat Umum Pengguna Layanan Radio Ramapati	25	Telah Disurvei
5.	Papan Baca Koran	Masyarakat Umum Pengguna Layanan Papan Baca Koran	40	Telah Disurvei
6.	Media Sosial	Pengguna layanan media sosial: FB: Diskominfo Kota Pasuruan Twitter: Diskominfo Kota Pasuruan Instagram: kominfokotapasuruan	40	Telah Disurvei
7.	Seluruh Layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan	OPD	40	Telah Disurvei
<b>Total Tersurvei</b>			<b>221</b>	<b>Telah Disurvei</b>

Kuesioner menggunakan pertanyaan berdasarkan indikator-indikator yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan



Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang berjumlah 9 indikator. Ke-9 indikator tersebut adalah indikator persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu, biaya/tarif, produk/layanan, kompetensi, perilaku, maklumat dan pengaduan. Masing-masing indikator tersebut mempunyai beberapa sub indikator yang keseluruhannya berjumlah 19 sub indikator dan setiap sub indikator mewakili satu pertanyaan seperti ditunjukkan secara lengkap di Lampiran.



**Gambar 2. 4** (a) Survei di GOR Untung Soeropati, (b) Survei Layanan Medsos di Perpustakaan HasyimAshari, (c) Survei OPD di Bagian Protokol dan Komunikasi, (d) Survei Layanan Papan Baca Koran di Stadion Untung Soerapati, (e) Survei Layanan Media Sosial di *Wi-Fi Corner* Alun-alun

Kegiatan survei dilakukan pada tanggal 29 November – 6 Desember 2018. Tim survei terdiri dari 1 (satu) supervisor, 5 (lima) surveyor, dan 1 (satu) validator. Adapun



dokumentasi saat pelaksanaan survei disajikan secara lengkap seperti pada Gambar 2.4 di atas. Dari hasil survei kuesioner dari Surveyor di validasi oleh *Quality Control* dan dientri oleh entrior. Selanjutnya data masuk database dan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas menunjukkan kalau **data valid dan reliabel**. Kemudian data dianalisis dan dijadikan bahan untuk menyusun laporan.

### 3. Tahap Analisa Data

Pada tahapan ini dilakukan analisa data yang mencakup:

#### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM

##### **Teknik Perhitungan**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 indikator (19 unsur) pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{19} = 0.053$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan dalam huruf dan interpretasinya.

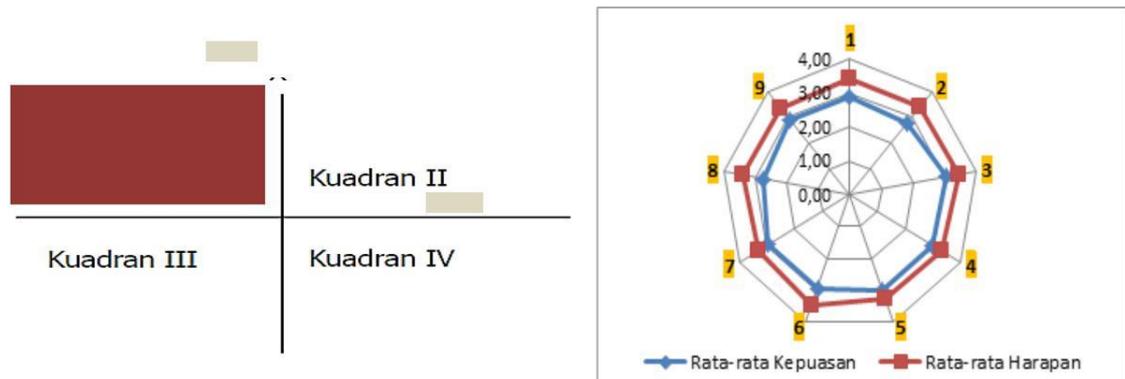
**Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai	Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,52-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat baik



Analisis IKM dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

## 2. Analisis *GAP* dan Tingkat Kepentingan (Importance)



**Gambar 2. 5** Analisis *GAP*

Keterangan :

Analisis *GAP* dapat dilakukan dengan menggunakan analisis Matriks *Importance Performance* dan sarang laba-laba. Penggunaan Matriks *Importance Performance* dengan membagi wilayah menjadi empat kuadran. Masing masing kuadran mengindikasikan posisi pertemuan skor indikator antara harapan dan persepsi kepuasan masyarakat.

**Kuadran I** : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun institusi layanan belum melaksanakannya sesuai masyarakat sehingga mengecewakan.

**Kuadran II** : Menunjukkan layanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan institusi, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

**Kuadran III** : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaanya oleh institusi biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

**Kuadran IV** : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi masyarakat kurang penting, tetapi pelaksanaanya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tapi sangat memuaskan.



Interpretasi matriks tersebut adalah sebagai berikut :

**Kuadran I** : Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja organisasi dinilai belum memuaskan sehingga pihak organisasi perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

**Kuadran II** : Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga organisasi wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

**Kuadran III** : Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja actual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga organisasi tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

**Kuadran IV** : Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga organisasi lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Prioritas perbaikan diperoleh dari :

- GAP, selisih antara harapan dan kepuasan masyarakat yang besar
- Variabel yang titiknya terdapat pada kuadran I/Prioritas Utama (*Concentrate Here*), yakni kondisi harapan masyarakat tinggi tetapi pelayanan yang diberikan masih rendah.

### 3. **Analisis Deskriptif**

Melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil survei, dilakukan analisis deskriptif yang disajikan berupa grafis kepada klien. Hasil analisis dari data yang didapatkan akan dibahas pada sub bab selanjutnya.

### 4. **Teknik Analisis SWOT**

Analisa SWOT digunakan dalam kegiatan ini, dengan tujuan untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas kinerja pelayanan publik KOMINFO Kota Pasuruan,



sehingga dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik.

Analisis ini sangat penting karena terkait pemanfaatan data utama yaitu data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dapat dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan strategi perbaikan organisasi. Data utama yang digunakan untuk menggambarkan kondisi internal (kekuatan dan kelemahan layanan). Jika dikembangkan dengan menambah data spasial berupa data demografi, geografi, sosial, budaya, dan ekonomi maka dapat diketahui faktor internal dan eksternal pelayanan yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi dan program kerja. Analisis internal meliputi peniaian terhadap faktor kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*Weakness*). Sementara, analisis eksternal mencakup faktor peluang (*Opportunity*) dan tantangan (*Threats*). Ada dua macam pendekatan dalam analisis SWOT, yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif.



## **BAB 3 GAMBARAN UMUM LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMASI DAN STATISTIK**

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik memiliki beberapa layanan publik antara lain radio Ramapati, Papan Baca Koran, Telecenter, mobil *M-CAP* maupun media elektronik. Berikut deskripsi jenis layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan.

### 1. Radio Gema Suropati (Ramapati ) 90.4 FM



**Gambar 3. 1** Lokasi Radio Ramapati Kota Pasuruan

Radio Ramapati 90.4 merupakan salah satu stasiun radio Kota Pasuruan yang lebih sering menyiarkan program Pemerintah Kota Pasuruan. Radio ini berlokasi di Jalan Pahlawan No. 22. Ramapati lebih cenderung memberikan informasi tentang pemerintah Kota Pasuruan.

### 2. Papan Baca Koran



**Gambar 3. 2** Lokasi Papan Baca Koran Kota Pasuruan



Papan baca koran merupakan layanan dalam bentuk media cetak KOMINFO Kota Pasuruan. Jumlah papan baca telah mencapai 13 titik lokasi yang tersebar di Kota Pasuruan. Berikut 13 titik papan baca milik DISKOMINFO Kota Pasuruan.

1. Gor Untung Soeropati;
2. Stadion Untung Soeropati;
3. Taman Kota Pasuruan;
4. Terminal Wisata Kota Pasuruan;
5. Ngemplakrejo Kota Pasuruan;
6. Kecamatan Panggungrejo;
7. Perempatan Gadingrejo;
8. Jalan Untung Soeropati Kota Pasuruan;
9. Pasar Gadingrejo;
10. Pasar Mebel Bukir;
11. Alun-alun Kota Pasuruan;
12. UPT. Pasar Burung Karangketug;
13. Jalan Martadinata

Tidak sedikit masyarakat yang antusias memanfaatkan layanan tersebut untuk mendapatkan informasi sehari-hari.

### 3. Telecenter



**Gambar 3. 3** Lokasi Telecenter Kota Pasuruan

Telecenter merupakan tempat mengakses informasi, berkomunikasi dan mendapatkan layanan sosial dan ekonomi dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi berupa komputer dan sambungan ke internet. Fungsitelecenter adalah tempat memberdayakan masyarakat di berbagai bidang



melalui peningkatan kemampuan memperoleh dan menyebarkan informasi berbasis teknologi informasi komunikasi antar kelompok masyarakat, masyarakat dengan pemerintah maupun dengan dunia usaha dalam rangka meningkatkan kapasitas masyarakat di berbagai bidang. Telecenter di Kota Pasuruan memiliki sarana dan prasarana seperti beberapa komputer yang sudah Windows 7 yang dipergunakan untuk mengakses internet. Kemajuan teknologi yang pesat, membuat masyarakat pengguna layanan Telecenter ini berkurang. Bahkan ada masyarakat yang kurang mengetahui fungsi daripada layanan telecenter tersebut. Sosialisasi tentang telecenter sangat diperlukan guna mendukung program pemerintah dalam bidang komunikasi dan informatika. Oleh sebab itu, pengelola layanan telecenter ini terkadang mengadakan event pelatihan komputer. Salah satunya adalah pelatihan membuat *Blog (Blogger)*.

#### 4. MEDSOS

Media sosial yang dikenal dengan istilah medsos merupakan salah satu media yang pengaruhnya sangat luar biasa pada era milenia ini. DISKOMINFO Kota Pasuruan memiliki 3 jenis medsos yang dipergunakan untuk menyanangkan berbagai keunggulan Kota Pasuruan serta *event-event* yang diselenggarakan oleh seluruh dinas di Kota Pasuruan. Media sosial tersebut diantaranya *Twitter, Instagram, dan Facebook*.

#### 5. WEBSITE (*www.pasuruankota.go.id*)

Website atau yang lebih dikenal dengan singkatan web merupakan halaman informasi yang disediakan melalui akses internet. Website Kota Pasuruan maupun DISKOMINFO Kota Pasuruan terbilang sudah cukup baik. Hanya saja untuk akses masuk website sedikit lama. Beberapa konten web tersebut dinilai masih perlu diupdate.

#### 6. Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ditetapkan dengan Peraturan Daerah dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Peraturan daerah mengatur mengenai susunan, kedudukan, tugas pokok organisasi perangkat daerah. Rincian tugas, fungsi, dan tata kerja diatur lebih lanjut dengan peraturan Gubernur/Bupati/Wali kota.



7. MOBIL *M-CAP* (*Mobile Community Acces Point*)



**Gambar 3. 4** Lokasi Telecenter Kota Pasuruan

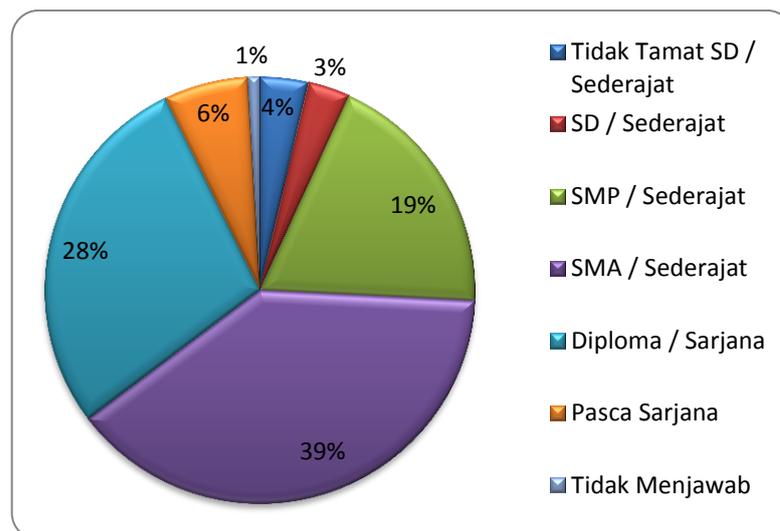
Layanan yang tidak kalah menarik adalah Mobil *M-Cap*. Biasanya Mobil *M-Cap* beroperasi setiap satu minggu sekali pada hari Rabu atau Sabtu. Rute Mobil *M-Cap* berada di sekitar Telecenter, taman kota dan alun-alun Kota Pasuruan. Layanan ini memberikan fasilitas internet gratis kepada masyarakat. Sayangnya, kurangnya sosialisasi tentang mobil *M-Cap* membuat tak banyak masyarakat menikmati layanan tersebut. Sehingga hanya segelintir orang saja yang memanfaatkan layanan mobil *M-Cap*.



## BAB 4 HASIL PENELITIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

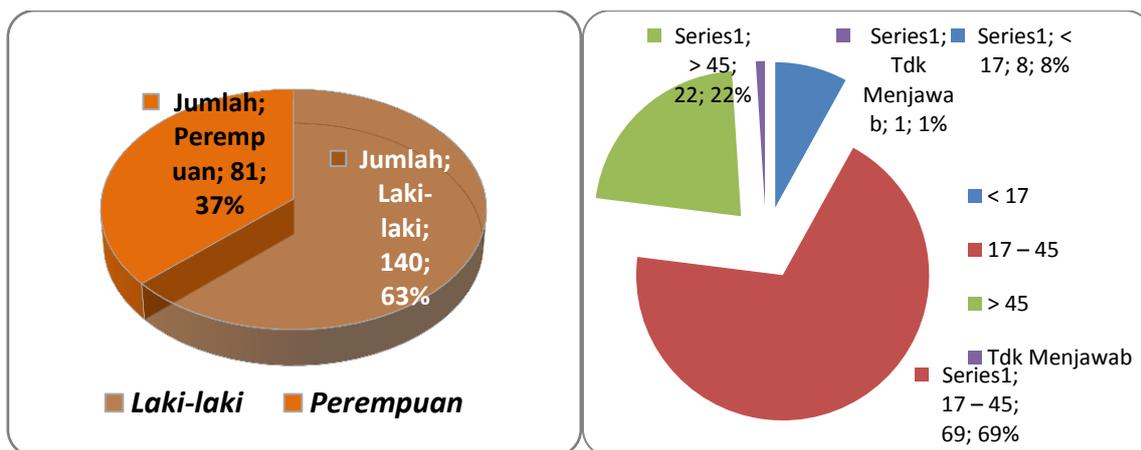
### 4.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dari 221 (dua ratus dua puluh satu) responden, profil responden pengguna layanan DISKOMINFO sebagian besar memiliki tingkat kependidikan cukup tinggi yaitu responden sebagian besar lulusan SMA/ sederajat (39 persen dari keseluruhan responden) dan 28 persen lainnya juga merupakan lulusan diploma/ sarjana sederajat seperti ditunjukkan pada Gambar 4.1. Berdasarkan grafik tersebut, menunjukkan gambaran pendidikan masyarakat Kota Pasuruan cukup baik. Masyarakat yang menamatkan pendidikan minimal SMA (SMA-Sarjana) mencapai 73% dari total responden.



**Gambar 4. 1** Tingkat Pendidikan Responden

Seperti disajikan pada Gambar 4.2. menurut jenis kelamin sebagian besar yang menjadi responden adalah laki-laki sebanyak 63 persen dari keseluruhan responden. Untuk profil pengguna layanan menurut usia, secara umum mayoritas pengguna berusia antara 17-45 tahun dengan proporsi mencapai 69%. Secara spesifik telecenter yaitu siswa SMK sederajat. Untuk usia 45 tahun ke atas sebagian besar responden jenis layanan, usia 17 tahun ke bawah sebagian besar menggunakan layanan menggunakan layanan DISKOMINFO berupa papan baca koran.



**Gambar 4. 2(a)** Jenis Kelamin, (b) Usia Responden

## 4.2. Analisis IKM dan GAP Keseluruhan Layanan Kominfo

Hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan kualitas pelayanan yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Pasuruan didasarkan pada hasil survei kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan) akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan DISKOMINFO Kota Pasuruan apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Berikut tabel IKM terhadap layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan.

**Tabel 4. 1 Analisis IKM Terhadap Layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan**

Indikator	Harapan	Kepuasan
1. Persyaratan Pelayanan	3.41	2.58
2. Prosedur Pelayanan	3.35	2.52
3. Waktu	3.46	2.77
4. Biaya/tarif	3.06	3.22
5. Produk/layanan	3.58	2.81
6. Kompetensi	3.52	2.64
7. Perilaku	3.51	3.28
8. Maklumat	3.07	2.64
9. Pengaduan	3.51	2.47
<b>RATA-RATA (SKALA 1-4)</b>	<b>3,39</b>	<b>2,77</b>
<b>RATA-RATA (SKALA 100)</b>		<b>69.28</b>



**Tabel 4. 2Kinerja Layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan**

<b>Indikator</b>	<b>IKM</b>	<b>Interval Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja</b>
1. Persyaratan Pelayanan	2.58	64.46	B	Baik
2. Prosedur Pelayanan	2.52	63.02	B	Baik
3. Waktu	2.77	69.37	B	Baik
4. Biaya/tarif	3.22	80.50	B	Baik
5. Produk/layanan	2.81	70.33	B	Baik
6. Kompetensi	2.64	66.10	B	Baik
7. Perilaku	3.28	82.07	A	Sangat Baik
8. Maklumat	2.64	65.97	B	Baik
9. Pengaduan	2.47	61.71	C	Kurang Baik
<b>RATA-RATA (SKALA 1-4)</b>	<b>2.77</b>	<b>69.28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan data dalam tabel 4.1 maka nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 2,77. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $2.77 \times 25 = 69,28$ ;
- Mutu pelayanan B;
- Kinerja unit pelayanan Baik.

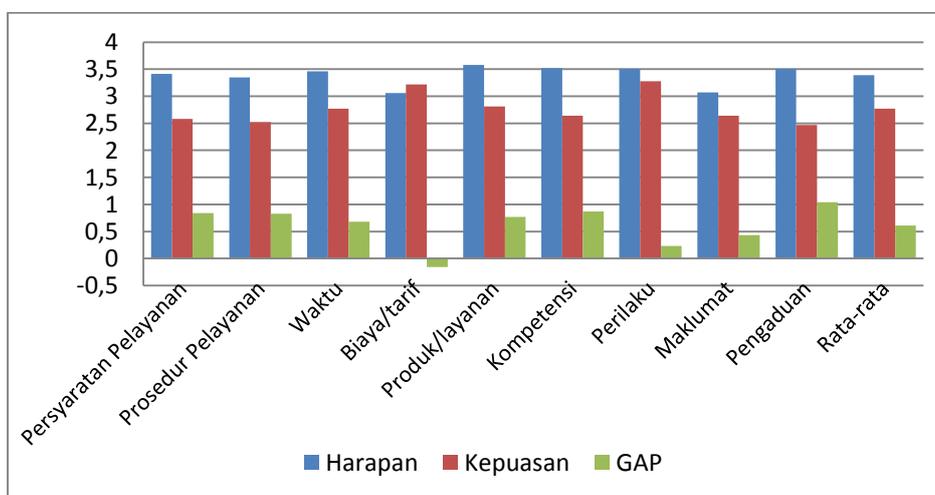
Berdasarkan perhitungan tersebut, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan DISKOMINFO Kota Pasuruan dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digaris bawahi bahwa kualitas pelayanan masih “harus ditingkatkan” karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang kurang baik. Terdapat enam indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa pelayanan tersebut, sedangkan tiga indikator lainnya masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan. Enam indikator yang masuk dalam kategori baik antara lain waktu, biaya/tarif, produk/layanan, kompetensi, perilaku, dan maklumat. Sedangkan tiga indikator yang tidak baik adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, dan pengaduan. Berikut analisis GAP terhadap layanan DISKOMINFO.



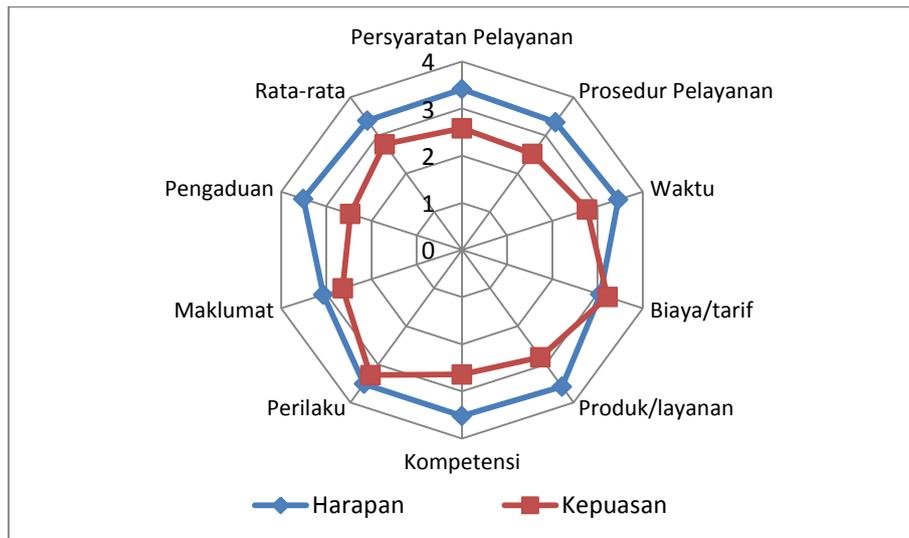
**Tabel 4. 3 Analisis GAP Terhadap Layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan**

Indikator	Harapan	Kepuasan	GAP
1. Persyaratan Pelayanan	3.41	2.58	0.84
2. Prosedur Pelayanan	3.35	2.52	0.83
3. Waktu	3.46	2.77	0.68
4. Biaya/tarif	3.06	3.22	-0.16
5. Produk/layanan	3.58	2.81	0.77
6. Kompetensi	3.52	2.64	0.87
7. Perilaku	3.51	3.28	0.23
8. Maklumat	3.07	2.64	0.43
9. Pengaduan	3.51	2.47	1.04
<b>Rata-rata</b>	<b>3.39</b>	<b>2.77</b>	<b>0.61</b>

Hasil penelitian untuk pengambilan keputusan, terdapat *gap* atau *kesenjangan* antara persepsi dan harapan pengguna layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan. Dari hasil perhitungan menunjukkan rata-rata kesenjangan 0.61. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kualitas layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan lebih besar dibandingkan dengan persepsi. Terlihat pada Tabel 4.2, kesenjangan terbesar terdapat pada indikator pengaduan dengan nilai sebesar 1,04. Responden mengharapkan kualitas layanan untuk indikator kompetensi tersebut adalah 3.39, sedangkan persepsi responden untuk indikator tersebut saat ini baru mencapai 2.47. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan masih memiliki ruang untuk meningkatkan kualitas pada indikator pengaduan. Berikut diagram batang dan radar untuk layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan.

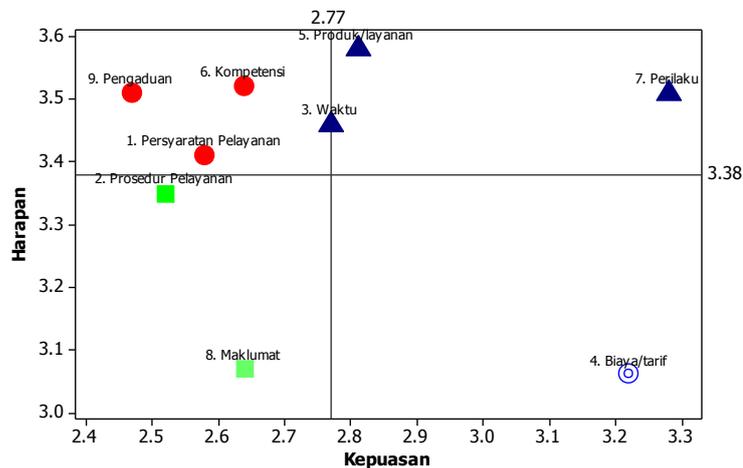


**Gambar 4. 3 Diagram Batang Hasil Analisis Keseluruhan**



**Gambar 4. 4** Diagram Batang Hasil Analisis Keseluruhan

Berdasarkan gambar 4.3, persepsi responden pada pelayanan DISKOMINFO Kota Pasuruan ditunjukkan berupa grafik warna merah sedangkan harapan responden ditunjukkan berupa grafik warna biru. Terlihat pada Gambar 4.1 ada satu titik merah dimana titiknya melebihi grafik biru. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah puas pada pelayanan DISKOMINFO Kota Pasuruan untuk indikator biaya/tarif. Sedangkan indikator lainnya masih harus ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.



**Gambar 4. 5** Diagram Hasil Tingkat Kepentingan Indikator

Diagram di atas merupakan hasil plotting gabungan antara tingkat harapan dan kepuasan dalam bentuk empat kuadran. Diagram ini penting untuk melihat indikator-indikator layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan. Kuadran I adalah kondisi dengan tingkat harapan tinggi, tetapi tingkat kepuasan yang diterima masih rendah,



sehingga pada wilayah ini menjadi prioritas perbaikan. Indikator layanan KOMINFO yang harus menjadi perhatian utama adalah persyaratan, kompetensi dan pengaduan. Ketiga indikator mendapatkan perhatian masyarakat dengan kualifikasi layanan lebih rendah dari ekpektasi/harapan masyarakat. Indikator prosedur dan maklumat layanan menunjukkan berada pada kuadran III, artinya tidak menjadi prioritas masyarakat, karena tingkat kepentingan harapannya rendah. Kondisi ini sejalan dengan persepsi yang diterima masyarakat terkait layanan yang diterima.

Indikator yang mendapatkan apresiasi baik dengan ditunjukkan antara harapan dan persepsi layanan berada pada kuadran II, yakni harapan tinggi dibarengi dengan layanan yang tinggi juga. Layanan dengan indikator waktu, produk dan perilaku SDM berada pada kuadran tersebut. Indikator-indikator yang berada pada kuadran II ini harus dipertahankan kualitas layannnya. Satu-satunya indikator yang memberikan layanan prima, walaupun harapan masyarakat tidak tinggi adalah biaya. Kondidi ini dapat dimaklumi, sebab lauyanan kominfo memang tidak berbayar atau gratis. Indikator ini berada pada area kuadran IV.

#### 4.3. Analisis IKM dan GAP Layanan Radio Ramapati

Layanan Radio Ramapati 90.4 FM merupakan salah satu stasiun radio Kota Pasuruan yang menjadi target survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tidak sedikit pengguna layanan radio Ramapati yang menggunakan fasilitas radio maupun hanya sebagai pendengar saja. Sehingga layanan ini digunakan sebagai objek penelitian. Berikut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Radio Ramapati.

**Tabel 4. 4**Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Radio Ramapati

Indikator	Harapan Layanan Radio	Kepuasan Layanan Radio
1. Persyaratan Pelayanan	3.36	3.02
2. Prosedur Pelayanan	3.48	2.84
3. Waktu	3.68	2.88
4. Biaya/tarif	2.86	3.48
5. Produk/layanan	3.72	2.85
6. Kompetensi	3.60	2.94
7. Perilaku	3.48	3.54
8. Maklumat	3.32	2.88
9. Pengaduan	3.42	3.00
<b>RATA-RATA (SKALA 1-4)</b>	<b>3.44</b>	<b>3.05</b>
<b>RATA-RATA (SKALA 100)</b>		<b>76.20</b>



Berdasarkan hasil penelitian IKM yang telah dilaksanakan diperoleh data seperti yang terlihat pada Tabel 4.4. Berdasarkan tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa indeks kepuasan keseluruhan responden yang mendapatkan layanan Radio adalah sebagai berikut.

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $3.05 \times 25 = 76.20$ ;
- b. Mutu pelayanan B;
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut dapat dilihat bahwa semua indikator layanan radio Ramapati sudah baik. Indikator yang memperoleh nilai tertinggi pada layanan radio adalah indikator biaya/tarif, sedangkan indikator yang memperoleh nilai terendah adalah indikator prosedur pelayanan. Hal tersebut menandakan bahwa pada layanan radio yang sudah baik, masyarakat menginginkan prosedur pelayanan yang lebih baik lagi untuk kedepannya. Berikut analisis GAP terhadap layanan Radio Ramapati .

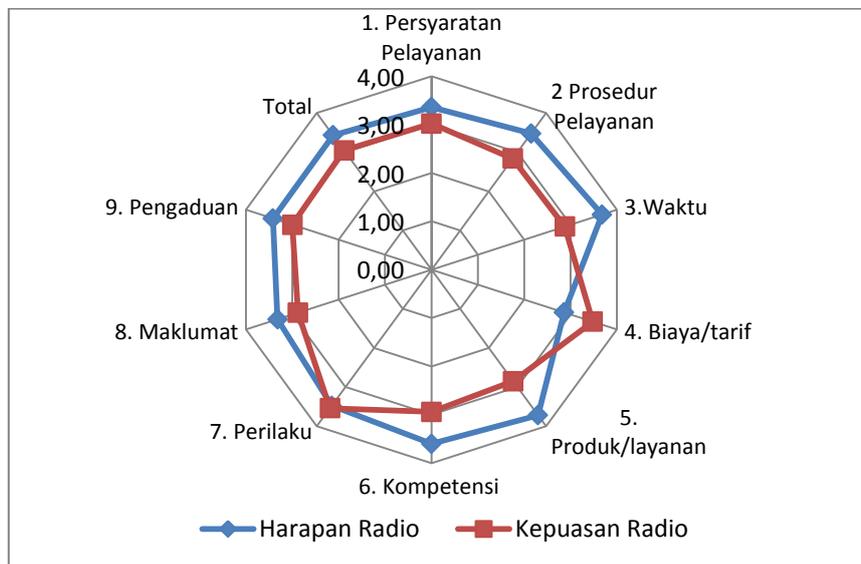
**Tabel 4. 5 Analisis GAP Layanan Radio Ramapati**

<b>Indikator</b>	<b>Harapan</b>	<b>Kepuasan</b>	<b>GAP</b>
1. Persyaratan Pelayanan	3.36	3.02	0.34
2. Prosedur Pelayanan	3.48	2.84	0.64
3. Waktu	3.68	2.88	0.80
4. Biaya/tarif	2.86	3.48	-0.62
5. Produk/layanan	3.72	2.85	0.87
6. Kompetensi	3.60	2.94	0.66
7. Perilaku	3.48	3.54	-0.06
8. Maklumat	3.32	2.88	0.44
9. Pengaduan	3.42	3.00	0.42
<b>Rata-rata</b>	<b>3.44</b>	<b>3.05</b>	<b>0.39</b>

Pada Tabel 4.5 memperoleh hasil rata-rata kesenjangan sebesar 0.39. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kualitas layanan radio Ramapati Kota Pasuruan lebih besar dibandingkan dengan persepsi responden saat ini. Kesenjangan terbesar terdapat pada indikator produk/layanan dengan nilai sebesar 0.87. Responden mengharapkan kualitas layanan untuk indikator tersebut adalah 3.72, sedangkan persepsi responden untuk indikator produk/layanan pada pelayanan Ramapati saat ini baru mencapai 2.85. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa pada



pelayanan Ramapati untuk indikator produk/layanan perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Berikut diagram radar untuk layanan radio.



**Gambar 4. 6 Diagram Radar Layanan Radio Ramapati**

Gambar 4.6 menunjukkan bahwa terdapat dua indikator pada layanan Radio Ramapati yang pelayanannya sudah memuaskan bagi responden. Kedua indikator tersebut antara lain indikator biaya/tarif dan perilaku.

Adapun di bawah ini ada beberapa keluhan dan saran dari responden sebagai penilaian kualitatif terhadap layanan radio Ramapati Kota Pasuruan. Berikut keluhan dari responden pengguna layanan radio Ramapati Kota Pasuruan.

### **1. Lokasi**

- Lokasi layanan radio kurang strategis;
- Area sekitarnya sering disalahgunakan pemuda-pemudi untuk berpacaran;

### **2. Pelayanan**

- Penyiar radio kurang profesional baik off air maupun on air;
- Konten yang disiarkan kurang menarik (sering hanya memutar lagu lama, kurangnya SIARAN yang berisi acara dan melibatkan anak muda, kurang inovatif);
- Signal radio kurang baik, sehingga suara tidak jernih;

### **3. Kenyamanan dan Kebersihan**

- Tempat kurang bersih;
- Lahan parkir sempit;



- Fasilitas kurang memadai;

#### **4. Sosialisasi**

- Kurangnya promosi;
- Kurang menyelenggarakan acara yang melibatkan Pemuda Kota Pasuruan.

Berikut saran yang diberikan responden untuk peningkatan kualitas/mutu pelayanan radio Ramapati.

##### **1. Lokasi**

- Sebaiknya pindah lokasi jika tidak, sebaiknya diberi pembatas antara ramapati dan taman kota
- Pindah lokasi yang lebih mudah dijangkau masyarakat umum

##### **2. Pelayanan**

- Memberikan training untuk penyiar radio agar lebih profesional baik saat off air maupun on air
- Konten yang disiarkan harap lebih menarik, kreatif dan inovatif lagi. Misalnya update lagu - lagunya sehingga tidak hanya lagu lama yang diputar, siarkan pengajian setiap Kamis atau Jumat, diperbanyak lagu anak muda, waktu pemutaran lagu disesuaikan
- Perbanyak informasi tentang Kota Pasuruan
- Signal diperbaiki supaya suara jernih

##### **3. Kenyamanan dan Kebersihan**

- Fasilitas di radio ditambah agar lebih bagus dan nyaman
- Lahan parkir diperluas
- Lebih menjaga kebersihan (masih ada dedaunan kering yang berserakan)
- Direnovasi bangunannya

##### **1. Sosialisasi**

- Sebaiknya lebih ikut andil dalam acara yang melibatkan Pemuda Kota Pasuruan
- Diluaskan jangkauan promosi ramapati
- Diperbanyak kegiatan positif untuk masyarakat

#### **4.4. Analisis IKM dan GAP Layanan Papan Baca Koran**

Layanan papan baca koran ini memiliki lokasi yang tersebar diseluruh Kecamatan. Oleh karena itu, papan baca koran ini tidak sepi dari pembacanya. Berikut analisis IKM dan *GAP* pada layanan papan baca koran.



**Tabel 4. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Papan Baca Koran**

<b>Indikator</b>	<b>Harapan Layanan Papan Baca</b>	<b>Kepuasan Layanan Papan Baca</b>
1. Persyaratan Pelayanan	3.13	2.78
2. Prosedur Pelayanan	3.23	2.45
3. Waktu	3.31	3.14
4. Biaya/tarif	3.03	3.53
5. Produk/layanan	3.53	3.14
6. Kompetensi	3.29	2.49
7. Perilaku	3.18	2.44
8. Maklumat	2.86	2.69
9. Pengaduan	3.40	2.03
<b>RATA-RATA (SKALA 1-4)</b>	<b>3.22</b>	<b>2.74</b>
<b>RATA-RATA (SKALA 100)</b>		<b>68,54</b>

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa secara keseluruhan diperoleh nilai indeks sebesar 2,74. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $2.72 \times 25 = 68,54$ ;
- Mutu pelayanan B;
- Kinerja unit pelayanan Baik.

Berdasarkan perhitungan tersebut, indeks kepuasan masyarakat akan layanan papan baca koran DISKOMINFO Kota Pasuruan dapat dikatakan dalam kondisi baik. Empat dari sembilan indikator dengan kategori pelayanan yang tidak baik hendaknya menjadi perhatian khusus untuk diperbaiki supaya memuaskan pengguna jasa pelayanan papan baca tersebut. Sedangkan lima indikator lainnya masuk dalam kategori baik. Lima indikator yang masuk dalam kategori baik antara lain persyaratan pelayanan, waktu, biaya/tarif, produk/layanan, dan maklumat. Sedangkan empat indikator yang tidak baik adalah prosedur pelayanan, kompetensi, perilaku dan pengaduan. Berikut analisis *GAP* layanan papan baca koran.

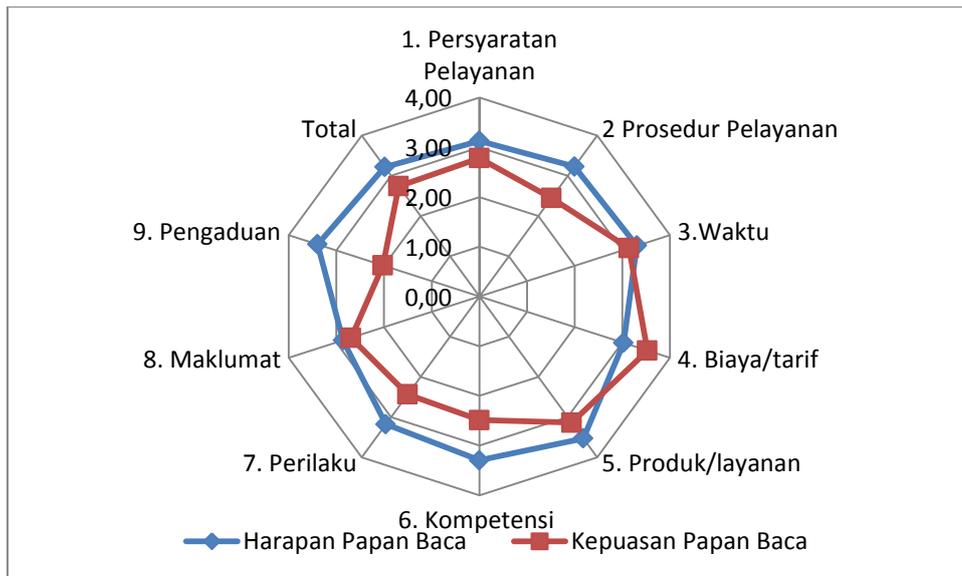


**Tabel 4. 7 Analisis GAP Layanan Papan Baca Koran**

Indikator	Harapan	Kepuasan	GAP
1. Persyaratan Pelayanan	3.13	2.78	0.35
2. Prosedur Pelayanan	3.23	2.45	0.78
3. Waktu	3.31	3.14	0.17
4. Biaya/tarif	3.03	3.53	-0.50
5. Produk/layanan	3.53	3.14	0.39
6. Kompetensi	3.29	2.49	0.81
7. Perilaku	3.18	2.44	0.74
8. Maklumat	2.86	2.69	0.17
9. Pengaduan	3.40	2.03	1.37
<b>Rata-rata</b>	<b>3.22</b>	<b>2.74</b>	<b>0.48</b>

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.7 menunjukkan rata-rata kesenjangan adalah sebesar 0.48. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kualitas layanan papan baca koran lebih besar dibandingkan dengan persepsi. Berdasarkan penelitian diperoleh nilai kesenjangan terbesar adalah 0.81 yang merupakan indikator kompetensi. Ini berarti sumberdaya manusia yang menangani layanan tersebut masih perlu ditingkatkan lagi. Responden mengharapkan kualitas layanan untuk indikator kompetensi tersebut adalah 3,29, sedangkan persepsi responden untuk indikator tersebut saat ini baru mencapai 2.49. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa layanan ini masih memiliki ruang untuk meningkatkan kualitas pada indikator kompetensi. Berikut diagram radar untuk layanan papan baca koran.

Berdasarkan gambar 4.7, persepsi responden saat ini pada pelayanan papan baca koran ditunjukkan berupa grafik warna merah sedangkan harapan responden ditunjukkan berupa grafik warna biru. Terlihat pada Gambar 4.3 ada satu titik merah dimana titiknya melebihi grafik biru. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah puas pada pelayanan papan baca koran untuk indikator biaya/tarif. Dua indikator yang memiliki nilai yang sama antara harapan dan persepsi adalah waktu dan maklumat. Hal ini menunjukkan masyarakat mengapresiasi ketepatan waktu ketersediaan Koran baca dan prosedur yang diberikan.



**Gambar 4. 7**Diagram Radar Layanan Papan Baca Koran

Keluhan dan saran dari responden sebagai penilaian kualitatif terhadap layanan papan baca koran Kota Pasuruan adalah sebagai berikut:

### **1. Lokasi**

- Tempat disalahgunakan untuk nongkrong
- Beberapa Papan baca penempatannya dirasa mengganggu usaha masyarakat
- Tempat kurang strategis, terlalu ramai karena diperempatan
- Lokasinya banyak dipakai parkir
- Berada di tempat yang panas
- Area papan baca sering tergenang air hujan
- Lokasi terlalu sempit

### **2. Konten / Isi Papan Baca**

- Kurang banyak informasi
- Kurang banyak media cetaknya
- Konten / Isi kurang inovatif
- Koran tidak *up to date*
- Referensi koran cuma satu

### **3. Kondisi Fisik Papan Baca**

- Banyak kaca papan baca yang pecah
- Tempat kurang tinggi sehingga kadang membaca dengan agak jongkok
- Kebersihan kurang, bau kencing
- Papan baca kurang banyak



- Kaca papan baca kotor
- Fisik papan baca kurang menarik
- Tidak ada penerangan saat membaca koran di malam hari
- Display yang di pasang di papan kurang
- Berita kurang lengkap
- Halamanbaliknya tidak terbaca

Berikut saran yang diberikan responden untuk peningkatan kualitas/mutu layanan papan baca koran.

### **1. Lokasi**

- Di monitoring lokasi / titik-titik papan baca untuk memperbaiki relokasi papan baca yang layak, nyaman dan tidak mengganggu kepentingan masyarakat
- Sebaiknya ditempatkan di dekat fasilitas umum
- Seharusnya ada larangan parkir agar tidak menutupi papan
- Pindah lokasi yang lebih strategis dan tenang
- Kebersihan lokasi harap diperhatikan lagi

### **2. Konten / Isi Papan Baca**

- Lebih *up to date* isinya
- Isi papan baca perlu ada promosi kegiatan dalam Kota Pasuruan
- Isi papan baca kurang variatif
- Diberi berita olahraga
- Korannya lebih banyak, referensinya diperbanyak lagi
- Info lowongan kerja ditambah
- Dipilah lagi berita dari koran yang ditempel
- Mediana ditambah, seperti jawapos, radar bromo
- Ditambah informasi di luar pasuruan

### **3. Kondisi Fisik Papan Baca**

- Kaca yang pecah segera di ganti
- Membuat papan baca lebih menarik (papan baca dihias, dirawat)
- Membersihkan kaca papan baca yang kotor
- Diberi lampu / penerangan untuk para pembaca malam hari
- Selalu diadakan pengecekan berkala
- Sebaiknya diberi tempat parkir



- Menambah papan bacanya (lebih baik lagi apabila bisa dibaca bolak - balik)
- Lebih diperlebar kanopinya supaya tidak kepanasan / kehujanan
- Lebih dijaga kerapian atau peletakan koran, kerapian di area taman baca
- Diperbaiki pondasinya
- Mading diperbesar agar bisa baca semua
- Lebih diutamakan kebersihan lingkungan sekitar tempat pemasangan papan baca koran

#### 4.5. Analisis IKM dan GAP Layanan Telecenter

Tidak banyak masyarakat umum Kota Pasuruan yang tau tentang layanan Telecenter ini. Layanan ini sebenarnya memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Berikut analisis IKM layanan Telecenter Kota Pasuruan.

**Tabel 4. 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Telecenter**

Indikator	Harapan Layanan Telecenter	Kepuasan Layanan Telecenter
1. Persyaratan Pelayanan	3.70	2.50
2. Prosedur Pelayanan	3.50	2.40
3. Waktu	3.45	2.78
4. Biaya/tarif	3.30	2.95
5. Produk/layanan	3.20	2.92
6. Kompetensi	3.40	2.63
7. Perilaku	3.30	3.08
8. Maklumat	3.00	2.78
9. Pengaduan	3.28	2.63
<b>RATA-RATA (SKALA 1-4)</b>	<b>3.35</b>	<b>2.74</b>
<b>RATA-RATA (SKALA 100)</b>		<b>68,45</b>

Berdasarkan data dalam tabel 4.8 maka nilai indeks dari indikator secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 2,74. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $2.74 \times 25 = 68,45$ ;
- b. Mutu pelayanan B;
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.



Berdasarkan perhitungan tersebut, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan Telecenter DISKOMINFO Kota Pasuruan dapat dikatakan dalam kondisi yang baik. Dari sembilan indikator yang diteliti, terdapat delapan indikator, yakni indikator biaya/tarif, produk/layanan, waktu, kompetensi, persyaratan pelayanan, maklumat, perilaku dan pengaduan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna jasa pelayanan Telecenter tersebut. Sedangkan satu indikator yang masuk dalam kategori tidak baik antara lain indikator prosedur pelayanan. Berikut analisis GAP layanan Telecenter.

**Tabel 4. 9 Analisis GAP Layanan Telecenter**

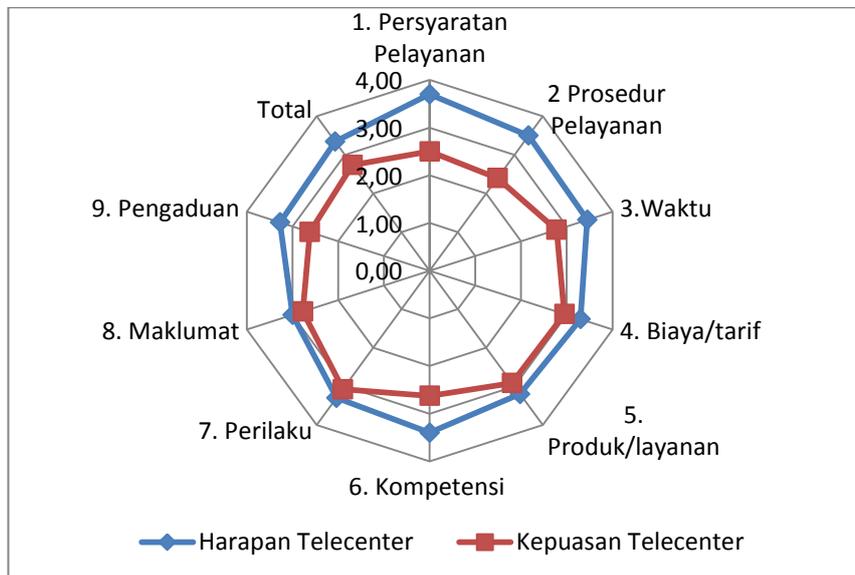
Indikator	Harapan	Kepuasan	GAP
1. Persyaratan Pelayanan	3.13	2.78	0.35
2. Prosedur Pelayanan	3.23	2.45	0.78
3. Waktu	3.31	3.14	0.17
4. Biaya/tarif	3.03	3.53	-0.50
5. Produk/layanan	3.53	3.14	0.39
6. Kompetensi	3.29	2.49	0.81
7. Perilaku	3.18	2.44	0.74
8. Maklumat	2.86	2.69	0.17
9. Pengaduan	3.40	2.03	1.37
<b>Rata-rata</b>	<b>3.22</b>	<b>2.74</b>	<b>0.48</b>

Hasil rata-rata kesenjangan untuk layanan Telecenter pada Tabel 4.9 adalah sebesar 0.48. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kualitas layanan Telecenter lebih besar dibandingkan dengan persepsi responden saat ini. Kesenjangan terbesar terdapat pada indikator pelayanan pengaduan dengan nilai sebesar 1.37. Responden atau masyarakat mengharapkan kualitas layanan untuk indikator tersebut adalah 3.40, sedangkan persepsi responden untuk indikator persyaratan pelayanan pada telecenter saat ini baru mencapai 2.03. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa pada pelayanan telecenter membutuhkan perhatian khusus dalam meningkatkan pelayanannya. Berikut diagram radar untuk layanan telecenter.

Hasil penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 4.8, menunjukkan bahwa persepsi responden saat ini masih belum puas terhadap layanan telecenter. Oleh karena



itu, perlu adanya peningkatan kualitas dari berbagai indikator guna memberikan kepuasan khususnya terhadap pengguna layanan ini.



**Gambar 4. 8** Diagram Radar Layanan Telecenter

Untuk pertanyaan terbuka, responden memberikan keluhan dan saran sebagai penilaian kualitatif terhadap layanan Telecenter Kota Pasuruan. Berikut keluhan dari responden pengguna layanan tersebut.

### **1. Lokasi**

- Lokasinya sulit dijangkau
- Tempatnya kurang terlihat,
- Halaman depan kurang rapi, tempat terlihat sempit
- Tempatnya masih belum terekspose
- Parkir lebih diperluas
- Tidak strategis
- Jalan sekitar rusak

### **2. Pelayanan**

- Komputer kurang

### **3. Kenyamanan dan Kebersihan**

- Tidak memadai area parkirnya
- Banyak polusi
- Kotor, tampak seperti rumah kosong, halaman kurang rapi
- Pagarnya kurang lebar, susah masuknya



- Kurang penanaman pohon di pinggir jalan supaya bisa menyerap polusi
- Tidak ada kantin
- Bangunan seperti rumah tidak tampak seperti kantor pelayanan masyarakat

#### **4. Sosialisasi**

- Kurang menyelenggarakan acara yang melibatkan Pemuda Kota Pasuruan
- Beberapa orang tidak tahu adanya layanan telecenter
- Informasi yang disampaikan kurang jelas
- Banyak orang kurang tau fungsinya
- Banyak yang tidak tahu adanya tempat akses internet gratis

Berikut saran yang diberikan responden untuk peningkatan kualitas/mutu layanan telecenter.

##### **1. Lokasi**

- Memberi plakat supaya masyarakat mengetahui bahwa tempat tersebut adalah telecenter
- Memberikan suasana yang lebih baru lagi
- Membersihkan daerah telecenter supaya enak dipandang
- Sebaiknya pohon depan telecenter di potong agar telecenter terlihat
- Sebaiknya pindah tempat dan pagarnya dipindahkan ke Utara
- Tempatnya diperbaiki agar menarik

##### **2. Pelayanan**

- Lebih memberikan fasilitas yang memadai lagi bagi masyarakat
- Menambah jumlah komputer

##### **3. Kenyamanan dan Kebersihan**

- Memperluas area parkir
- Merapikan dan membersihkan halaman depan supaya mudah dikenali
- Memperbaharui cat tembok
- Menyediakan kantin
- Fasilitas dan bangunan lebih diperbaiki dan diperluas
- Menanami pohon yang banyak supaya mengurangi polusi

##### **4. Sosialisasi**

- Menyediakan pengaduan untuk telecenter
- Plakat diperjelas lagi



- Memberikan informasi fungsi layanan telecenter. Misalnya diberi tulisan *FreeWi-fi*
- Penanganan pengaduan untuk telecenter lebih tersedia lagi
- Diekspose melalui media cetak maupun elektronik

#### 4.6. Analisis IKM dan GAP Layanan Media Sosial

Layanan media sosial merupakan layanan media elektronik yang berupa *Facebook, Instagram*, maupun *Twitter*. Berikut analisis IKM layanan Media Sosial.

**Tabel 4. 10** Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Media Sosial

Indikator	Harapan Layanan Media Sosial	Kepuasan Layanan Media Sosial
1. Persyaratan Pelayanan	3.41	2.39
2. Prosedur Pelayanan	3.26	2.24
3. Waktu	3.28	2.41
4. Biaya/tarif	2.68	2.80
5. Produk/layanan	3.72	2.64
6. Kompetensi	3.84	2.66
7. Perilaku	3.88	3.64
8. Maklumat	2.78	2.26
9. Pengaduan	3.72	2.31
<b>RATA-RATA (SKALA 1-4)</b>	<b>3.39</b>	<b>2.59</b>
<b>RATA-RATA (SKALA 100)</b>		<b>64,83</b>

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa secara keseluruhan diperoleh nilai indeks sebesar 2,59. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $2.59 \times 25 = 64,83$ ;
- Mutu pelayanan B;
- Kinerja unit pelayanan Baik.

Berdasarkan perhitungan tersebut, indeks kepuasan masyarakat akan layanan media sosial DISKOMINFO Kota Pasuruan dapat dikatakan baik. Lima dari sembilan indikator dengan kategori pelayanan yang tidak baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu ditingkatkan dengan mengacu pada

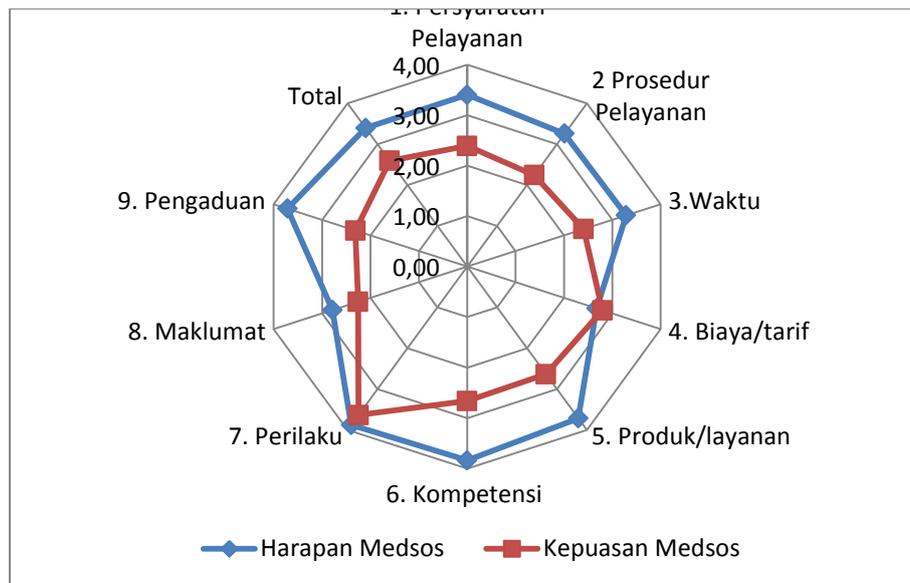


perkembangan teknologi dan informasi guna memuaskan pengakses media sosial tersebut. Sedangkan empat indikator lainnya masuk dalam kategori baik. Empat indikator yang masuk dalam kategori baik antara lain indikator biaya/tarif, produk/layanan, kompetensi dan perilaku. Sedangkan tiga indikator yang tidak baik adalah indikator persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu, maklumat dan pengaduan. Berikut analisis *GAP* layanan media sosial.

**Tabel 4. 11 Analisis GAP Layanan Media Sosial**

<b>Indikator</b>	<b>Harapan</b>	<b>Kepuasan</b>	<b>GAP</b>
1. Persyaratan Pelayanan	3.41	2.39	1.01
2. Prosedur Pelayanan	3.26	2.24	1.01
3. Waktu	3.28	2.41	0.88
4. Biaya/tarif	2.68	2.80	-0.12
5. Produk/layanan	3.72	2.64	1.08
6. Kompetensi	3.84	2.66	1.18
7. Perilaku	3.88	3.64	0.24
8. Maklumat	2.78	2.26	0.53
9. Pengaduan	3.72	2.31	1.41
<b>Rata-rata</b>	<b>3.39</b>	<b>2.59</b>	<b>0.80</b>

Tabel 4.11 menunjukkan hasil rata-rata *GAP* atau kesenjangan pada layanan media sosial yakni sebesar 0.80. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kualitas layanan media sosial lebih besar dibandingkan dengan persepsi responden saat ini. Kesenjangan terbesar terdapat pada indikator pengaduan dengan nilai sebesar 1.41. Responden mengharapkan kualitas layanan untuk indikator tersebut adalah 3.72, sedangkan persepsi responden untuk indikator pengaduan pada media sosial saat ini baru mencapai 2.31. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa media sosial membutuhkan tambahan untuk pelayanan pengaduan. Berikut diagram radar untuk layanan media sosial.



**Gambar 4. 9** Diagram Radar Layanan Media Sosial

Berdasarkan Gambar 4.9, persepsi responden saat ini pada layanan media sosial ditunjukkan berupa grafik warna merah sedangkan harapan responden ditunjukkan berupa grafik warna biru. Terlihat pada Gambar 4.5 ada satu titik merah dimana titiknya melebihi grafik biru. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah puas pada pelayanan media sosial untuk indikator biaya/tarif. Indikator perilaku mengidika sikan mendekati kesamaan antara harapan dan persepsi. Keluhan dan saran sebagai penilaian kualitatif terhadap layanan Medsos Kota Pasuruan juga disampaikan oleh responden. Berikut keluhan dari responden pengguna layanan tersebut.

### 1. Tampilan

- Kurang menarik
- Background membosankan
- Kurang rapi tampilannya

### 2. Konten/Isi

- Tidak ada informasi lalu lintas, info lowongan kerja, info kegiatan Pemuda Kota Pasuruan maupun info religi
- Yang sering diupdate hanya kegiatan pemerintahan
- Informasi biasa saja, postingan kurang menarik
- Postingan sangat sedikit
- Update postingan sangat lama
- Terlalu banyak postingan ttg walikota dan pemerintahan
- Foto dan postingannya ada yg pas ada yang tidak



### 3. *Sosialisasi*

- Banyak yang tidak tahu pasuruan punya medsos
- Kurang ada info mengenai layanan
- Kurang info di medsos
- Facebook sudah ditinggalkan lebih baik dialihkan ke sosmed lain

Berikut saran yang diberikan responden untuk peningkatan kualitas/mutu layanan medsos.

#### 1. *Tampilan*

- Membuat tampilan sosmed lebih menarik lagi dan update supaya pembaca tidak bosan

#### 2. *Konten/Isi*

- Lebih inovatif dan kreatif, olah raga- sosial budaya harus tercantum
- Memposting kegiatan Pemuda Kota Pasuruan, lowongan kerja maupun kegiatan religi
- Lebih sering informasi tentang masarakat
- Lebih diperkenalkan keunggulan dari Kota Pasuruan
- Menambahkan konten wisata, kuliner tidak hanya begal dan banjir, meniru sosmed kota yang lebih *update* dan konten kreatif, admin sosmed harus tanggap dengan perkembangan Kota Pasuruan

#### 3. *Sosialisasi*

- Memberikan kelengkapan informasi sosmed apa saja yang digunakan untuk memposting segala hal tentang Kota Pasuruan (saling sinambung satu sosmed dengan sosmed lainnya)

## 4.7. Analisis IKM dan GAP Layanan Website

Website merupakan salah satu layanan yang menjadi objek survei untuk mengetahui bagaimana kualitas media elektronik yang dibawah oleh DISKOMINFO Kota Pasuruan menurut persepsi masyarakat umum. Berikut analisis IKM layanan Website.

Berdasarkan data dalam tabel 4.12 maka nilai indeks dari indikator secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 2,69. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $2.69 \times 25 = 67,17$ ;



- b. Mutu pelayanan B;
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

**Tabel 4. 12** Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan *Website*

<b>Indikator</b>	<b>Harapan Layanan Website</b>	<b>Kepuasan Layanan Website</b>
1. Persyaratan Pelayanan	3.51	2.23
2. Prosedur Pelayanan	3.33	2.45
3. Waktu	3.58	2.68
4. Biaya/tarif	3.20	3.47
5. Produk/layanan	3.67	2.36
6. Kompetensi	3.50	2.44
7. Perilaku	3.56	3.66
8. Maklumat	3.20	2.58
9. Pengaduan	3.59	2.31
<b>RATA-RATA (SKALA 1-4)</b>	<b>3.46</b>	<b>2.69</b>
<b>RATA-RATA (SKALA 100)</b>		<b>67.17</b>

Berdasarkan perhitungan tersebut, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan website DISKOMINFO Kota Pasuruan dapat dikatakan dalam kondisi yang baik. Dari sembilan indikator yang diteliti, terdapat empat indikator antara lain indikator waktu, biaya/tarif, perilaku dan maklumat dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengakses website tersebut. Sedangkan lima indikator yang masuk dalam kategori tidak baik antara lain indikator produk/layanan, kompetensi, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, dan pengaduan. Berikut analisis GAP layanan Website.

Berdasarkan Tabel 4.12 hasil rata-rata kesenjangan pada layanan Website adalah sebesar 0,77. Hal ini menunjukkan bahwa harapan responden terhadap kualitas layanan Website lebih besar dibandingkan dengan persepsi responden saat ini. Kesenjangan terbesar terdapat pada indikator produk pelayanan dengan nilai sebesar 1.31. Responden mengharapkan kualitas layanan untuk indikator tersebut adalah 3.46, sedangkan persepsi responden untuk indikator persyaratan pelayanan pada telecenter saat ini baru mencapai 2.23. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa pada layanan Website membutuhkan perhatian khusus dalam meningkatkan pelayanannya. Berikut diagram radar untuk layanan *Website*.

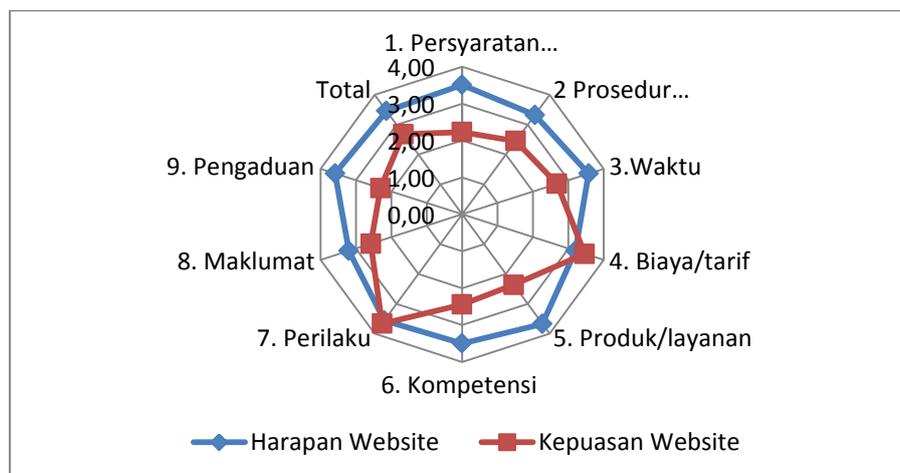


**Tabel 4. 13 Analisis GAP Terhadap Layanan Website**

Indikator	Harapan	Kepuasan	GAP
1. Persyaratan Pelayanan	3.51	2.23	1.28
2. Prosedur Pelayanan	3.33	2.45	0.88
3. Waktu	3.58	2.68	0.90
4. Biaya/tarif	3.20	3.47	-0.26
5. Produk/layanan	3.67	2.36	1.31
6. Kompetensi	3.50	2.44	1.06
7. Perilaku	3.56	3.66	-0.10
8. Maklumat	3.20	2.58	0.63
9. Pengaduan	3.59	2.31	1.28
<b>Rata-rata</b>	<b>3.46</b>	<b>2.69</b>	<b>0.77</b>

Berdasarkan gambar 4.10, persepsi responden saat ini pada layanan media sosial ditunjukkan berupa grafik warna merah sedangkan harapan responden ditunjukkan berupa grafik warna biru. Terlihat pada Gambar 4.6 ada satu titik merah dimana titiknya melebihi grafik biru. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah puas pada pelayanan Website untuk indikator biaya/tarif dan indikator perilaku.

Untuk pertanyaan terbuka, responden memberikan keluhan dan saran sebagai penilaian kualitatif terhadap layanan Website Kota Pasuruan. Berikut keluhan dari responden pengguna layanan tersebut.



**Gambar 4. 10 Diagram Radar Layanan Website**



### **1. Tampilan**

- Untuk masyarakat milenial Tampilan kurang menarik
- Web tidak tertata rapi, terlalu ribet
- Web terlalu monoton, *background* web terlalu monoton
- *Design Website* terlalu sederhana

### **2. Konten/Isi**

- Kesusahan mencari informasi yang diperlukan, banyak info yang tidak tersedia terutama data-data statistik yang rutin dan *update*
- Tombol menu tidak terlihat
- Isi kurang menarik, kurang *branding* akan potensi Kota Pasuruan, bahasa kurang jelas dan sulit dipahami
- Info kurang *up to date*
- Informasi kurang bermanfaat
- Tidak ada kolom kritik dan saran
- Tidak memasukkan lengkap event-event Kota Pasuruan

### **3. Kecepatan akses Website**

- *Loading* nya terlalu lama saat membuka website

Berikut saran yang diberikan responden untuk peningkatan kualitas/mutu layanan *Website*.

### **1. Tampilan**

- Foto Kota Pasuruan yang ditampilkan kurang menarik
- Diberikan *Call Centre*
- Lebih bermain di *background* yang variatif seperti menampilkan video keunggulan keunggulan Kota Pasuruan ataupun video himbauan terhadap seluruh masyarakat kota khususnya para pemuda pasuruan
- Lebih diperbaiki lagi, tulisan dalam website kurang cerah

### **2. Konten/Isi**

- Bahasa lebih kreatif dan inovatif
- Posting info yang bermanfaat bagi masyarakat (info lowongan kerja, info edukasi, dll)
- Menampilkan isi data-data statistik Kota Pasuruan secara general



- Lebih melengkapi tentang informasi di masing-masing dinas, atau menampilkan link langsung yang diarahkan ke website dinas terkait
- Menampilkan *event* pemuda Kota Pasuruan di bidang pendidikan maupun olahraga supaya para pemuda lebih termotivasi
- Menambahkan kolom kritik dan saran untuk evaluasi apapun tentang Kota Pasuruan
- Tampilan template dibuat lebih menarik, pengelola website harus lebih serius (*update*), sub menu *manage*
- Sosialisasi dari website kominfo, untuk halaman agenda lebih terstruktur dan terupdate, menampilkan prestasi-prestasi masyarakat, menambahkan unsur seni pada tampilan
- Rajin menghapus event yang sudah lewat, tampilan tombol menu diperbesar, ditambah informasi promosi wisata pasuruan

### **3. Kecepatan Akses Website**

- Diperbaiki lagi akses masuk websitenya supaya tidak lemot

### **4. Sosialisasi**

- Mengiklankan di media elektronik dan media cetak (majalah, buku Kota Pasuruan, surat dinas, dll)
- Menampilkan alamat web di reklame-reklame atau banner

## **4.8. Analisis IKM dan GAP OPD**

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ditetapkan sebagai objek untuk menilai kualitas/mutu pelayanan DISKOMINFO Kota Pasuruan. Berikut analisis IKM pelayanan DISKOMINFO Kota Pasuruan.

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa secara keseluruhan diperoleh nilai indeks untuk layanan DISKOMINFO sebesar 2,92. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $2.92 \times 25 = 72,92$ ;
- b. Mutu pelayanan B;
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.



**Tabel 4. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indikator	Harapan OPD	Kepuasan OPD
1. Persyaratan Pelayanan	3.52	2.77
2. Prosedur Pelayanan	3.48	2.92
3. Waktu	3.50	2.81
4. Biaya/tarif	3.40	2.90
5. Produk/layanan	3.50	2.73
6. Kompetensi	3.44	2.92
7. Perilaku	3.60	3.33
8. Maklumat	3.37	2.87
9. Pengaduan	3.54	3.00
<b>RATA-RATA (SKALA 1-4)</b>	<b>3.48</b>	<b>2.92</b>
<b>RATA-RATA (SKALA 100)</b>		<b>72,92</b>

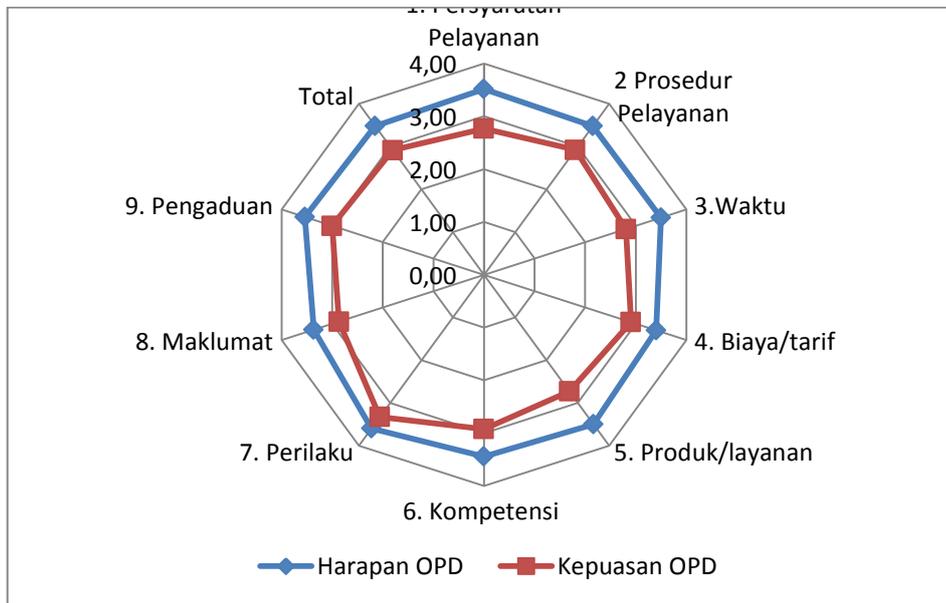
Berdasarkan perhitungan tersebut, indeks kepuasan masyarakat akan layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan terhadap OPD dapat dikatakan baik. Oleh karena itu, kualitas layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan terhadap OPD perlu dipertahankan sebagai bekal untuk ditingkatkan lagi dengan mengacu pada perkembangan teknologi dan informasi guna memuaskan pengguna jasa pelayanan.

**Tabel 4. 15 Analisis GAP OPD**

Indikator	Harapan OPD	Kepuasan OPD	GAP
1. Persyaratan Pelayanan	3.52	2.77	0.75
2. Prosedur Pelayanan	3.48	2.92	0.56
3. Waktu	3.50	2.81	0.69
4. Biaya/tarif	3.40	2.90	0.50
5. Produk/layanan	3.50	2.73	0.77
6. Kompetensi	3.44	2.92	0.52
7. Perilaku	3.60	3.33	0.27
8. Maklumat	3.37	2.87	0.50
9. Pengaduan	3.54	3.00	0.54
<b>Rata-rata</b>	<b>3.48</b>	<b>2.92</b>	<b>0.57</b>



Berdasarkan Tabel 4.15 hasil rata-rata kesenjangan adalah sebesar 0.57. Hal ini menunjukkan bahwa harapan OPD terhadap kualitas layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan lebih besar dibandingkan dengan persepsi OPD saat ini. Kesenjangan terbesar terdapat pada indikator produk pelayanan dengan nilai sebesar 0,77.



**Gambar 4. 11**Diagram Radar OPD

Responden mengharapkan kualitas layanan untuk indikator tersebut adalah 3.50, sedangkan persepsi responden untuk indikator persyaratan pelayanan saat ini baru mencapai 2.73. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa pada pelayanan DISKOMINFO membutuhkan perhatian khusus dalam meningkatkan pelayanannya. Terlebih OPD adalah organisasi yang sama dengan KOMINFO, sehingga interaksi dengan OPD cukup intens dan berkesinambungan. Berikut diagram radar untuk *GAP* pelayanan DISKOMINFO.

Hasil penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 4.11 , menunjukkan bahwa persepsi OPD saat ini masih belum puas terhadap pelayanan DISKOMINFO. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas dari berbagai indikator guna memberikan kepuasan dalam pelayanannya.

Adapun penilaian kualitatif terhadap layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan, dan dijabarkan dalam bentuk keluhan sebagai berikut.



## 1. Layanan

- Untuk *bandwith* internet dari kominfo tidak dapat digunakan sehingga dinas membeli sendiri, untuk website tidak ada akses penuh untuk edit *Website*, pelayanan kominfo kurang memuaskan
- Kompensasi PNS/ pegawai yang menangani lebih ditekankan agar paham dengan ilmu statistika
- Akses internet terkadang tidak lancar, jaringan internet sering putus-putus
- Untuk proses *complain* masih membutuhkan waktu
- Internetnya tidak mencakup se-kecamatan, info dari protokol jatim kotpas pelit informasi, tidak pernah/ jarang sekali anak-anak IT dikumpulkan untuk kemajuan kota pasuruan
- Masih belum terintegralnya sistem pelayanan kominfo
- Kurang kreatif dalam memberikan layanan informasi
- Belum terintegrasi data statistik, website tiap OPD belum dioptimalkan

## 2. Sosialisasi

- Belum ada informasi dari dinas/opd terkait turunnya sosialisasi pada OPD lain
- kurangnya sosialisasi terkait jadwal *m-cap*
- Kurang adanya sosialisasi, tidak ada hasil tindak lanjut terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan

Berikut saran yang diberikan responden untuk peningkatan kualitas/mutu layanan DISKOMINFO Kota Pasuruan.

### 1. Layanan

- Aplikasi pengiriman surat yang langsung terkoneksi ke smartphone, menambah *bandwith* internet, bimbngan teknis untuk staf dengan materi *google drive*
- Penambahan personel yang mumpuni untuk handle semua pemerintahan desa/admin dari seluruh opd di dinas
- Menampilkan data statistik setiap OPD
- Penggunaan medsos oleh staff melalui jaringan lebih dipantau
- Fungsi dinas kominfo selaku ppid kota pasuruan dimaksimalkan, fungsi koordinator/pembina media massa dimaksimalkan agar dalam pemberitaan
- Pada tahun ini penerimaan asn untuk bidang statistik telah dibuatkan formasinya agar ditetapkan sesuai keahliannya



- Agar dibuka akses seluas-luasnya kepada opd, agar diupayakan supaya tidak lemot
- Meningkatkan inovasi, mencontoh dinas kominfo yang lebih baik (contoh: Surabaya)
- Petugas dari kominfo harus mensosialisasikan program atau kegiatan terkait pelayanan yang sudah disediakan, adanya kotak saran, nomor aduan untuk masyarakat
- Untuk bandwidth internet dari kominfo di-up, diberi akses penuh terhadap website untuk setiap dinas, meningkatkan kinerja dan layanan kominfo thd user.
- Perbaiki jaringan dan konten *e-government* yang terintegrasi

## 2. Sosialisasi

- Sosialisasi diadakan skala pemkot dan diulang untuk beberapa kali pertemuan
- Mengumpulkan anak IT di Kota Pasuruan agar perkembangan info di pasuruan bisa dikenal di mata nasional
- Agar dilakukan pembinaan/ perkenalan terkait pelayanan publik

Secara umum berikut adalah data IKM untuk seluruh layanan yang diberikan oleh Dinas KOMINFO.

**Tabel 4. 16IKM Jenis Layanan KOMINFO**

No	LAYANAN	IKM	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	RADIO	3.05	76.20	B	Baik
2	PAPAN BACA KORAN	2.74	68.54	B	Baik
3	TELECENTER	2.74	68.45	B	Baik
4	MEDSOS	2.59	64.83	B	Baik
5	WEBSITE	2.69	67.17	B	Baik
6	OPD	2.92	72.92	B	Baik
7	<b>IKM KOMINFO</b>	<b>2.77</b>	<b>69.28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

## 4.9. Analisis SWOT

Analisis matriks SWOT merupakan alat analisis yang menggambarkan bagaimana manajemen institusi dalam hal ini Dinas KOMINFO dapat merumuskan alternatif strategi yang dapat dijalankan berdasarkan pada penyesuaian antara peluang dan ancaman dengan kekuatan, serta kelemahan yang dimiliki.



1. Kekuatan (*Strength*)

- a. Dinas yang penting perannya, terkait arus komunikasi dan informasi serta data di birokrasi dan layanan masyarakat Kota Pasuruan
- b. Memegang fasilitas kunci sebagai pelaksana penggerak kemajuan informasi teknologi di Kota pasuruan. Salah satunya pengelola website sebagai pintu gerbang informasi dan komunikasi tentang Kota Pasuran dengan dunia luar.
- c. Pengelola data sebagai bahan untuk pengambilan kebijakan.
- d. Layanan yang diberikan bersifat gratis

2. Kelemahan (*Weakness*)

Dinas KOMINFO sebagai OPD baru memiliki banyak hal untuk disiapkan, dilengkapi dan diperbaiki. Berikut kelemahan-kelemahan berdasarkan persepsi masyarakat Kota Pasururuan :

- a. Lokasi fasilitas layanan kurang strategis.
- b. Konten/materi layanan kurang mengena pada minat dan kebutuhan masyarakat. Perlu up date konten yang sesuai dan kekinian menjangkau semua elemen.
- c. Sumber daya manusia yang bertugas dalam layanan perlu di upgrade dan disesuaikan dengan kondidi kekinian. Misalnya, penyiar radio, tenaga IT, petugas teknis mading baca Koran, statistika.
- d. Gedung atau tempat layanan kurang representative
- e. Fasilitas aduan masih belum tersosialisasikan dengan baik
- f. Desain dan isi dari media sosial dan website kurang menarik bagi masyarakat
- g. Kualitas layanan jaringan internet masih sering putus dan lambat.
- h. Sistem data belum terintegrasi dengan baik.
- i. Fasilitas pendukung layanan banyak yang rusak

3. Peluang (*Opportunity*)

- a. Adanya kecenderungan kekritisan dan potensi partisipasi pengguna pelayanan berdasarkan usia dan latar belakang pendidikan
- b. Peraturan perundang-undangan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan
- c. Adanya kecenderungan angka melek IT yang meningkat di Kota Pasuruan, sehingga peran IT sebagai sarana informasi dan komunikasi semakin dominan di masa depan. Fasilitas-fasilitas layanan yang sifatnya IT dapat menyesuaikan.

4. Tantangan (*Threats*)



- a. Ketidakpercayaan dan keengganan masyarakat terhadap layanan birokrasi pada masyarakat tertentu
- b. Masyarakat semakin kritis dan ekspektasi/harapan yang semakin tinggi. Masyarakat memiliki standar yang semakin tinggi terkait layanan, terutama yang berhubungan dengan teknologi informasi.
- c. Masyarakat semakin ingin dimudahkan dengan cara efektif, efisien dari segi waktu, biaya, kecepatan dalam segala urusan.

#### 4.10. Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas KOMINFO dan Statistika

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan serta berdasar kekuatan (*strenght*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) untuk layana Dinas Kominfo dan Statistika, beberapa poin penting yang menjadi strategi perbaikan dalam pelayanan di adalah sebagai berikut :

- a. Lokasi layanan yang strategis
- b. Fasilitas layanan diperbaiki
- c. Up grade untuk tenaga Sumber Daya Manusia (SDM) dan konten
- d. Sistem informasi, komunikasi dan data harus terintegrasi baik untuk memudahkan penerima layanan
- e. Desain, tampilan dan layanan media sosial dan website lebih menarik, kreatif, dan selalu up to date.
- f. Sosialisasi yang lebih intens terkait informasi layanan yang diberikan Dinas Kominfo dan Statsitika
- g. Layanan yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan dapat dipertimbangkan untuk dihentikan. Misal Telecenter dan M-Cap, karena secara esensial fasilitas tersebut sudah lebih mudah dan murah didapatkan masyarakat melalui telepon genggam pribadi.
- h. Pengadaan pelatihan *service excellent* kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan performa pelayanan
- i. Pemberlakuan *punishment* kepada petugas pelayanan yang tidak disiplin pada waktu, misal layanan mading baca koran yang tidak selalu *up date* dan penambahan koran.
- j. Perlu menjaga kebersihan dan kenyamanan pada setiap fasilitas pendukung layanan.



## BAB 5 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Keseluruhan layanan dari DISKOMINFO memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 69,28 yang dapat dikatakan mutu B. Enam layanan juga memiliki mutu layanan B (Baik). Hal ini menunjukkan adanya peluang layanan dari DISKOMINFO untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.
2. Layanan Radio Ramapati termasuk layanan yang dinilai responden dengan mutu tertinggi dibandingkan layanan lainnya dengan nilai 76,20 (skala 100). Analisis GAP layanan Radio yang rendah dirasakan masyarakat terkait konten informasi siaran dan SDM radio.
3. Layanan Papan Baca Koran memiliki mutu B, dengan nilai 68,54 (skala 100). Nilai GAP yang paling tinggi terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Responden menilai banyak saran dan keluhan warga yang harus direalisasikan terutama untuk fisik dan isi papan baca Koran.
4. Layanan Telecenter, merupakan layanan dengan nilai mutu 68,45 (skala 100). Analisis GAP menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden masih jauh dari tingkat harapan responden. Sembilan indikator yang ada perlu mendapat perbaikan yang optimal.
5. Layanan Sosial Media, juga salah satu layanan yang memiliki mutu B (baik) sebesar 64,83 (skala 100). Indikator terkait konten dan penyajian serta sosialisasi masih perlu dilakukan perbaikan.
6. Layanan Website, memiliki nilai mutu B dengan konversi sebesar 67,17 (skala 100). Untuk GAP antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan responden juga masih tinggi yaitu 0,77. Indikator terkait konten dan penyajian serta sosialisasi masih perlu dilakukan perbaikan.
7. Layanan untuk OPD memiliki nilai mutu B dengan konversi terbesar kedua yaitu 72,92. Namun demikian tetap perlu adanya perbaikan untuk semua indikator, terutama indikator produk/layanan dari DISKOMINFO untuk OPD-OPD.
8. Indikator yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah persyaratan layanan, kompetensi tenaga dan pengaduan.
9. Strategi yang dapat dijalankan terkait kekuatan, peluang, kelemahan dan tantangan adalah sebagai berikut : lokasi layanan, perbaikan fasilitas, peningkatan



# LAPORAN AKHIR

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

SDM, kreatifitas dan kualitas konten layanan, desain dan konten media sosial dan website yang menarik dan mudah akses, reward dan punishment petugas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Krejcie, R.V. dan Morgan, D.W., 1970, Determining Sample Size for Research Activities, *Educational and Psychological Measurements*, Vol. 30, pp. 607-610.
- Levy, P. S. & Lemeshow, S. 2008. *Sampling of Populations (Fourth Edition)*, New Jersey: John Wiley and Sons, Inc
- Ong, J.O. dan Jati, P. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@TI Undip*, Vol. IX, No.1.



## LAMPIRAN



### Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kominfo Kota Pasuruan



Pemerintah Kota Pasuruan bekerja sama dengan Badan Pengembangan dan Pengelolaan Usaha (BPPU) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kominfo Kota Pasuruan. Bapak/Ibu yang kami hormati, mohon bantuan meluangkan waktu sejenak untuk melakukan wawancara untuk mengisi kuisioner berikut. Informasi yang Bapak/Ibu berikan bersifat rahasia dan dilindungi oleh Undang-Undang.

#### 1. ID Kuisioner (RADIO RAMAPATI 90.4 FM)

- 1.1 NO. KUESIONER : \_\_\_\_\_
- 1.2 SURVEYOR : .....
- 1.3 QC : ..... 1.4 ENTRIOR : .....
- 1.5 TANGGAL SURVEI : .....
- 1.6 DESA : ..... 1.7 KECAMATAN : .....

#### 2. Data Pengguna Layanan

- 2.1 Nama Responden : .....
- 2.2 Jenis kelamin : [a] Laki-laki ..... [b] perempuan
- 2.3 Usia : ..... tahun
- 2.4 No. HP / E-mail : .....
- 2.5 Alamat Lengkap : .....
- 2.6 Status dalam Keluarga : [a] kepala Keluarga ..... [b] Istri  
[c] anak/ menantu [d] anggota keluarga lainnya : .....
- 2.7 Status dalam Masyarakat :
- [a] Aparat desa : ..... [b] ketua RT/RW : .....
- [c] Tokoh masyarakat [d] Warga umum
- [e] lainnya : .....
- 2.8 Pendidikan Terakhir :
- [a] Tidak tamat SD/ sederajat [b] SD/ sederajat [c] SMP/ sedera
- [d] SMA/ sederajat [e] Diploma/ sarjana [f] Pasca sarjana



2.9 Status Kependudukan : [1] ASLI [2] PENDATANG

### 3. HARAPAN DAN KEPUASAN

Berikan jawaban Saudara terkait layanan Dinas KOMINFO dan STATISTIK pada **Radio Ramapati 90.4 FM**, yang terdiri atas **Harapan** dan **Kepuasan** yang anda rasakan selama mendapatkan layanan tersebut. Nilai 1 menunjukkan penilaian harapan yang rendah kepentingannya dan nilai 4 menunjukkan penilaian harapan yang sangat penting. Nilai 1 pada kepuasan menunjukkan nilai rendah atas pengalaman yang Saudara rasakan dan nilai 4 menunjukkan nilai kepuasan tertinggi.

No	Uraian Pertanyaan	Harapan				Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
I		PERSYARATAN PELAYANAN							
	3.1	Informasi keberadaan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> telah dipublikasikan dengan baik melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.2	Informasi keberadaan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> telah disampaikan dengan jelas							
II		PROSEDUR PELAYANAN							
	3.3	Prosedur atau tata cara untuk disiarkan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> telah dipublikasikan melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.4	Informasi prosedur atau tata cara siaran <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> disampaikan dengan jelas							
III		WAKTU PELAYANAN							
	3.5	Durasi waktu siaran <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> telah sesuai dengan yang diinformasikan/dijanjikan							
	3.6	Informasi yang masuk kepada <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> disiarkan dengan cepat, tidak lama dan efisien							
IV		BIAYA/ TARIF							
	3.7	Biaya layanan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> telah diinformasikan tertulis dengan jelas							
	3.8	Biaya layanan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> yang ditarik sesuai dengan yang diinformasikan/tertulis							
V		PRODUK / HASIL LAYANAN							
	3.9	Informasi yang disisarkan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> tersedia menarik dan sesuai							
	3.10	Jangkauan siaran <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> memadai							
	3.11	Informasi yang disiarkan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> cukup jernih dan jelas diterima							



No	Uraian Pertanyaan	Harapan				Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
VI		KOMPETENSI PELAKSANA							
	3.12	Pengetahuan dan kemampuan SDM <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> cukup baik							
	3.13	SDM <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> selalu siap sedia dalam pekerjaanya							
VII		PERILAKU PELAKSANA							
	3.14	SDM <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> bersikap ramah dan sopan saat memberikan layanan							
	3.15	SDM <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> bersikap professional dengan tidak membeda-bedakan siapapun yang dilayani							
VIII		MAKLUMAT PELAYANAN							
	3.16	Informasi tentang Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) laya-nan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> telah tersedia							
	3.17	Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) layanan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> tertulis jelas dan mudah dipahami							
IX		PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
	3.18	Saluran terhadap pengaduan, saran dan masukan untuk layanan <b>Radio Ramapati 90.4 FM</b> (kotak saran, nomor aduan, atau media sosial dll) telah tersedia							
	3.19	Tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang telah disampaikan ditanggapi dengan baik							

4. PERTANYAAN TERBUKA

4.1 Apakah Saudara mengalami kemudahan untuk menjangkau lokasi **Radio Ramapati 90.4 FM**? (Ya; Tidak)

4.2 Apakah Parkir di **Radio Ramapati 90.4 FM** cukup mudah, leluasa dan aman (Ya; Tidak)

4.3 Apakah ruang **Radio Ramapati 90.4 FM** telah tersedia memadai dan terjaga keber-sihannya?(Ya; Tidak)

4.4 Apakah toilet di **Radio Ramapati 90.4 FM** telah tersedia dan terjaga kebersihannya? (Ya; Tidak)

4.5 Uraikan keluhan saudara berkaitan dengan layanan **Radio Ramapati 90.4 FM**!

a. ....



# LAPORAN AKHIR

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

b. ....

c. ....dst

4.6 Berikan saran Saudara untuk layanan **Radio Ramapati 90.4 FM** yang lebih baik

a. ....

b. ....

c. ....dst



## Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kominfo Kota Pasuruan



Pemerintah Kota Pasuruan bekerja sama dengan Badan Pengembangan dan Pengelolaan Usaha (BPPU) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kominfo Kota Pasuruan. Bapak/Ibu yang kami hormati, mohon bantuan meluangkan waktu sejenak untuk melakukan wawancara untuk mengisi kuissoner berikut. Informasi yang Bapak/Ibu berikan bersifat rahasia dan dilindungi oleh Undang-Undang.

### 1. ID Kuissoner (PAPAN BACA KORAN)

- 1.1 NO. KUESIONER : \_\_\_\_\_  
 1.2 SURVEYOR : .....  
 1.3 QC : ..... 1.4 ENTRIOR : .....  
 1.5 TANGGAL SURVEI : .....  
 1.6 DESA : ..... 1.7 KECAMATAN : .....

### 2. Data Pengguna Layanan

- 2.1 Nama Responden : .....  
 2.2 Jenis kelamin : [a] Laki-laki ..... [b] perempuan  
 2.3 Usia : ..... tahun  
 2.4 No. HP / E-mail : .....  
 2.5 Alamat Lengkap :  
 .....  
 2.6 Status dalam Keluarga : [a] kepala Keluarga ..... [b] Istri  
 [c] anak/ menantu [d] anggota keluarga lainnya : .....  
 2.7 Status dalam Masyarakat :  
 [a] Aparat desa : ..... [b] ketua RT/RW : .....  
 [c] Tokoh masyarakat [d] Warga umum  
 [e] lainnya : .....  
 2.8 Pendidikan Terakhir :  
 [a] Tidak tamat SD/ sederajat [b] SD/ sederajat [c] SMP/ sedera  
 [d] SMA/ sederajat [e] Diploma/ sarjana [f] Pasca sarjana  
 2.9 Status Kependudukan : [1] ASLI [2] PENDATANG

### 3 HARAPAN DAN KEPUASAN



Berikan jawaban Saudara terkait layanan Dinas KOMINFO dan STATISTIK pada **Papan Baca Koran**, yang terdiri atas **Harapan** dan **Kepuasan** yang anda rasakan selama mendapatkan layanan tersebut. Nilai 1 menunjukkan penilaian harapan yang rendah kepentingannya dan nilai 4 menunjukkan penilaian harapan yang sangat penting. Nilai 1 pada kepuasan menunjukkan nilai rendah atas pengalaman yang Saudara rasakan dan nilai 4 menunjukkan nilai kepuasan tertinggi.

No	Uraian Pertanyaan	Harapan				Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
I		PERSYARATAN PELAYANAN							
	3.1	Persyaratan untuk mendapatkan layanan <b>Papan Baca Koran</b> telah dipublikasikan dengan baik melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.2	Informasi persyaratan mendapatkan layanan <b>Papan Baca Koran</b> telah disampaikan dengan jelas							
II		PROSEDUR PELAYANAN							
	3.3	Prosedur atau tata cara layanan <b>Papan Baca Koran</b> telah dipublikasikan melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.4	Informasi prosedur atau tata cara layanan <b>Papan Baca Koran</b> disampaikan dengan jelas							
III		WAKTU PELAYANAN							
	3.5	Durasi waktu layanan <b>Papan Baca Koran</b> telah sesuai dengan yang diinformasikan/dijanjikan							
	3.6	Koran pada <b>Papan Baca Koran</b> selalu dipasang awal hari							
IV		BIAYA/ TARIF							
	3.7	Biaya layanan <b>Papan Baca Koran</b> telah diinformasikan tertulis dengan jelas							
	3.8	Biaya layanan <b>Papan Baca Koran</b> yang ditarik sesuai dengan yang diinformasikan/tertulis							
V		PRODUK / HASIL LAYANAN							
	3.9	Jenis media cetak yang terdapat <b>Papan Baca Koran</b> tersedia lengkap							
	3.10	Koran yang tersedia di <b>Papan Baca Koran</b> selalu terbaru							
	3.11	Jangkauan <b>Papan Baca Koran</b> tersedia luas di berbagai sudut kota (13 lokasi)							



No	Uraian Pertanyaan	Harapan				Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
VI		KOMPETENSI PELAKSANA							
	3.12	Pengetahuan dan kemampuan petugas <b>Papan Baca Koran</b> memberikan layanan cukup baik							
	3.13	Petugas <b>Papan Baca Koran</b> selalu siap sedia dalam memberikan layanan							
VII		PERILAKU PELAKSANA							
	3.14	Petugas <b>Papan Baca Koran</b> bersikap ramah dan sopan saat memberikan layanan							
	3.15	Petugas bersikap professional dengan tidak membeda-bedakan siapapun yang dilayani							
VIII		MAKLUMAT PELAYANAN							
	3.16	Informasi tentang Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) layanan <b>Papan Baca Koran</b> telah tersedia							
	3.17	Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) layanan <b>Papan Baca Koran</b> tertulis jelas dan mudah dipahami							
IX		PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN							
	3.18	Saluran terhadap pengaduan, saran dan masukan untuk layanan <b>Papan Baca Koran</b> (kotak saran, nomor aduan, atau media sosial dll) telah tersedia							
	3.19	Tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang telah disampaikan ditanggapi dengan baik							

#### 4. PERTANYAAN TERBUKA

4.1 Uraikan keluhan saudara berkaitan dengan layanan Papan Baca Koran Dinas Kominfo!

- a. ....
- b. ....
- c. ....dst

4.2 Berikan saran-saran Saudara untuk layanan Papan Baca Koran Kominfo yang lebih baik

- a. ....
- b. ....dst





### 3 HARAPAN DAN KEPUASAN

Berikan jawaban Saudara terkait layanan Dinas KOMINFO dan STATISTIK pada **Telecenter Untung Suropati**, yang terdiri atas **Harapan** dan **Kepuasan** yang anda rasakan selama mendapatkan layanan tersebut. Nilai 1 menunjukkan penilaian harapan yang rendah kepentingannya dan nilai 4 menunjukkan penilaian harapan yang sangat penting. Nilai 1 pada kepuasan menunjukkan nilai rendah atas pengalaman yang Saudara rasakan dan nilai 4 menunjukkan nilai kepuasan tertinggi.

No	Uraian Pertanyaan	Harapan				Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
I		PERSYARATAN PELAYANAN							
	3.1	Persyaratan untuk mendapatkan layanan <b>telecenter</b> telah dipublikasikan dengan baik melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.2	Informasi persyaratan mendapatkan layanan <b>tele-center</b> disampaikan dengan jelas							
II		PROSEDUR PELAYANAN							
	3.3	Prosedur atau tata cara layanan <b>telecenter</b> telah dipublikasikan melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.4	Informasi prosedur atau tata cara layanan <b>telecenter</b> disampaikan dengan jelas							
III		WAKTU PELAYANAN							
	3.5	Durasi waktu layanan <b>telecenter</b> telah sesuai dengan yang diinformasikan/dijanjiikan							
	3.6	Layanan <b>telecenter</b> telah diberikan dengan cepat, tidak lama dan efisien							
IV		BIAYA/ TARIF							
	3.7	Biaya layanan <b>telecenter</b> telah diinformasikan tertulis dengan jelas							
	3.8	Biaya layanan <b>telecenter</b> yang ditarik sesuai dengan yang diinformasikan/tertulis							
V		PRODUK / HASIL LAYANAN							
	3.9	Akses informasi dan internet di <b>telecenter</b> tersedia dengan baik dan mencukupi							
	3.10	Fasilitas jumlah komputer <b>telecenter</b> tersedia dengan baik							
	3.11	Kecepatan akses internet <b>telecenter</b> mumpuni							
VI		KOMPETENSI PELAKSANA							
	3.12	Pengetahuan dan kemampuan petugas							



No	Uraian Pertanyaan	Harapan				Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	<b>telecenter</b> dalam memberikan layanan cukup baik								
VI	KOMPETENSI PELAKSANA								
	3.13 Petugas <b>telecenter</b> selalu siap sedia dalam memberikan layanan								
VII	PERILAKU PELAKSANA								
	3.14 Petugas <b>telecenter</b> bersikap ramah dan sopan saat memberikan layanan								
	3.15 Petugas bersikap professional dengan tidak membeda-bedakan siapapun yang dilayani								
VIII	MAKLUMAT PELAYANAN								
	3.16 Informasi tentang Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) layanan <b>telecenter</b> telah tersedia								
	3.17 Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) layanan <b>telecenter</b> tertulis jelas dan mudah dipahami								
IX	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN								
	3.18 Saluran terhadap pengaduan, saran dan masukan untuk layanan <b>telecenter</b> (kotak saran, nomor aduan, atau media sosial dll) telah tersedia								
	3.19 Tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang telah disampaikan ditanggapi dengan baik								

4. PERTANYAAN TERBUKA

4.1 Apakah Saudara mengalami kemudahan untuk menjangkau lokasi **telecenter**? (Ya; Tidak)

4.2 Apakah Parkir di **telecenter** cukup mudah, leluasa dan aman (Ya; Tidak)

4.3 Apakah ruang **telecenter** telah tersedia memadai dan terjaga keber-sihannya?(Ya; Tidak)

4.4 Apakah toilet di **telecenter** telah tersedia dan terjaga kebersihannya? (Ya; Tidak)

4.5 Uraikan keluhan saudara berkaitan dengan layanan **telecenter**!

a. ....

b. ....

c. ....dst

4.6 Berikan saran Saudara untuk layanan **telecenter** yang lebih baik

a. ....dst



**Survei Kepuasan Masyarakat terhadap  
 Layanan Kominfo Kota Pasuruan**



Pemerintah Kota Pasuruan bekerja sama dengan Badan Pengembangan dan Pengelolaan Usaha (BPPU) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kominfo Kota Pasuruan. Bapak/Ibu yang kami hormati, mohon bantuan meluangkan waktu sejenak untuk melakukan wawancara untuk mengisi kuisioner berikut. Informasi yang Bapak/Ibu berikan bersifat rahasia dan dilindungi oleh Undang-Undang.

**1. ID Kuisioner (WEBSITE DAN MEDSOS)**

- 1.1 NO. KUESIONER : \_\_\_\_\_
- 1.2 SURVEYOR : .....
- 1.3 QC : ..... 1.4 ENTRIOR : .....
- 1.5 TANGGAL SURVEI : .....
- 1.6 Kelurahan : ..... 1.7 KECAMATAN : .....

**2. Data Pengguna Layanan**

- 2.1 Nama Responden : .....
- 2.2 Jenis kelamin : [a] Laki-laki ..... [b] perempuan
- 2.3 Usia : ..... tahun
- 2.4 No. HP / E-mail : .....
- 2.5 Alamat Lengkap :  
 .....
- 2.6 Status dalam Keluarga : [a] kepala Keluarga [b] Istri  
 [c] anak/ menantu [d] anggota keluarga lainnya : .....
- 2.7 Status dalam Masyarakat :  
 [a] Aparat desa : ..... [b] ketua RT/RW : .....  
 [c] Tokoh masyarakat [d] Warga umum  
 [e] lainnya : .....
- 2.8 Pendidikan Terakhir :  
 [a] Tidak tamat SD/ sederajat [b] SD/ sederajat [c] SMP/ sedera  
 [d] SMA/ sederajat [e] Diploma/ sarjana [f] Pasca sarjana
- 2.9 Status Kependudukan : [1] ASLI [2] PENDATANG



### 3 HARAPAN DAN KEPUASAN

Berikan jawaban Saudara terkait layanan Dinas KOMINFO dan STATISTIK pada **Website dan Medsos**, yang terdiri atas **Harapan** dan **Kepuasan** yang anda rasakan selama mendapatkan layanan tersebut. Nilai 1 menunjukkan penilaian harapan yang rendah kepentingannya dan nilai 4 menunjukkan penilaian harapan yang sangat penting. Nilai 1 pada kepuasan menunjukkan nilai rendah atas pengalaman yang Saudara rasakan dan nilai 4 menunjukkan nilai kepuasan tertinggi.

No	Uraian Pertanyaan	Harapan				Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
I		PERSYARATAN PELAYANAN							
	3.1	Persyaratan untuk mendapatkan layanan <b>Website dan Medsos</b> telah dipublikasikan dengan baik melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.2	Informasi persyaratan mendapatkan layanan <b>Website dan Medsos</b> telah disampaikan dengan jelas							
II		PROSEDUR PELAYANAN							
	3.3	Prosedur atau tata cara layanan <b>Website dan Medsos</b> telah dipublikasikan melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.4	Informasi prosedur atau tata cara layanan <b>Website dan Medsos</b> disampaikan dengan jelas							
III		WAKTU PELAYANAN							
	3.5	Durasi waktu layanan <b>Website dan Medsos</b> telah sesuai dengan yang diinformasikan/dijanjikan							
	3.6	Kecepatan update <b>Website dan Medsos</b> selalu rutin dilakukan dengan baik							
IV		BIAYA/ TARIF							
	3.7	Biaya layanan <b>Website dan Medsos</b> telah diinformasikan tertulis dengan jelas							
	3.8	Biaya layanan <b>Website dan Medsos</b> yang ditarik sesuai dengan yang diinformasikan/tertulis							
V		PRODUK / HASIL LAYANAN							
	3.9	Tampilan desain <b>Website dan Medsos</b> lengkap dan menarik perhatian							
	3.10	Informasi yang terdapat di <b>Website dan Medsos</b> selalu diperbarui dan kekinian							
	3.11	Informasi yang disajikan <b>Website dan Medsos</b> memberikan manfaat							



No	Uraian Pertanyaan	Harapan	Kepuasan
		1 2 3 4	1 2 3 4
VI		KOMPETENSI PELAKSANA	
	3.12	Pengetahuan dan kemampuan petugas <b>Website dan Medsos</b> dalam memberikan/mengelola cukup mumpuni dan menguasai materi dengan baik	
	3.13	Petugas pengelola <b>Website dan Medsos</b> inovatif dan kreatif	
VII		PERILAKU PELAKSANA	
	3.14	Bahasa dan tulisan dalam <b>Website dan Medsos</b> menggunakan bahasa yang sopan	
	3.15	Muatan dalam <b>Website dan Medsos</b> tidak mengandung unsur sara atau diskriminatif	
VIII		MAKLUMAT PELAYANAN	
	3.16	Informasi tentang Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) pengelolaan <b>Website dan Medsos</b> telah tersedia	
	3.17	Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) pengelolaan <b>Website dan Medsos</b> tertulis jelas dan mudah dipahami	
IX		PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	
	3.18	Saluran terhadap pengaduan, saran dan masukan untuk layanan <b>Website dan Medsos</b> (kotak saran, nomor aduan, atau media sosial dll) telah tersedia	
	3.19	Tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang telah disampaikan ditanggapi dengan baik	

#### 4. PERTANYAAN TERBUKA

4.1 Uraikan keluhan saudara berkaitan dengan Website dan Medson Kota Pasuruan!

- a. ....
- b. ....
- c. ....dst

4.2 Berikan saran-saran Saudara untuk Website dan Medsos Kota Pasuruan yang lebih baik

- a. ....
- b. ....
- c. ....dst



**Survei Kepuasan Masyarakat terhadap  
Layanan Kominfo Kota Pasuruan**



Pemerintah Kota Pasuruan bekerja sama dengan Badan Pengembangan dan Pengelolaan Usaha (BPPU) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kominfo Kota Pasuruan. Bapak/Ibu yang kami hormati, mohon bantuan meluangkan waktu sejenak untuk melakukan wawancara untuk mengisi kuisiner berikut. Informasi yang Bapak/Ibu berikan bersifat rahasia dan dilindungi oleh Undang-Undang.

**1. ID Kuisiner (OPD)**

- 1.1 NO. KUESIONER : .....DINAS:
- 1.2 SURVEYOR : .....
- 1.3 QC : ..... 1.4 ENTRIOR : .....
- 1.5 TANGGAL SURVEI : .....
- 1.6 KELURAHAN : ..... 1.7 KECAMATAN : .....

**2. Data Pengguna Layanan**

- 2.1 Nama Responden : .....
- 2.2 Jenis kelamin : [a] Laki-laki ..... [b] perempuan
- 2.3 Usia : ..... tahun
- 2.4 No. HP / E-mail : .....
- 2.5 Alamat Lengkap : .....  
.....
- 2.6 Status dalam Keluarga : [a] kepala Keluarga ..... [b] Istri  
[c] anak/ menantu [d] anggota keluarga lainnya : .....
- 2.7 Status dalam Masyarakat :  
[a] Aparat desa : ..... [b] ketua RT/RW : .....  
[c] Tokoh masyarakat [d] Warga umum  
[e] lainnya : .....
- 2.8 Pendidikan Terakhir :  
[a] Tidak tamat SD/ sederajat [b] SD/ sederajat [c] SMP/ sedera  
[d] SMA/ sederajat [e] Diploma/ sarjana [f] Pasca sarjana
- 2.9 Status Kependudukan : [1] ASLI [2] PENDATANG

**3. HARAPAN DAN KEPUASAN**

Berikan jawaban Saudara terkait layanan Dinas KOMINFO dan STATISTIK pada **OPD**, yang terdiri atas **Harapan** dan **Kepuasan** yang anda rasakan selama mendapatkan layanan tersebut. Nilai 1 menunjukkan



penilaian harapan yang rendah kepentingannya dan nilai 4 menunjukkan penilaian harapan yang sangat penting. Nilai 1 pada kepuasan menunjukkan nilai rendah atas pengalaman yang Saudara rasakan dan nilai 4 menunjukkan nilai kepuasan tertinggi.

No	Uraian Pertanyaan	Harapan				Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
I		PERSYARATAN PELAYANAN							
	3.1	Persyaratan untuk mendapatkan layanan telah dipublikasikan dengan baik melalui media cetak, media elektronik atau media sosial)							
	3.2	Informasi persyaratan layanan disampaikan dengan jelas							
II		PROSEDUR PELAYANAN							
	3.3	Prosedur atau tata cara layanan telah dipublikasikan melalui media cetak, media elektronik atau media sosial							
	3.4	Informasi prosedur atau tata cara layanan disampaikan dengan jelas							
III		WAKTU PELAYANAN							
	3.5	Durasi waktu layanan telah sesuai dengan yang diinformasikan/dijanjikan							
	3.6	Layanan telah diberikan dengan cepat, tidak lama dan efisien							
IV		BIAYA/ TARIF							
	3.7	Biaya layanan diinformasikan tertulis dengan jelas							
	3.8	Biaya layanan yang ditarik sesuai dengan yang diinformasikan/tertulis							
V		PRODUK / HASIL LAYANAN							
	3.9	Layanan data statistik tersedia dengan baik sesuai kebutuhan							
	3.10	Layanan jaringan hosting dan website untuk OPD tersedia dengan baik							
	3.11	Jaringan internet untuk OPD telah tersedia dengan baik							
VI		KOMPETENSI PELAKSANA							
	3.12	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan cukup baik							
	3.13	Petugas selalu siap sedia dalam memberikan layanan							
VII		PERILAKU PELAKSANA							
	3.14	Petugas bersikap ramah dan sopan saat memberikan layanan							
	3.15	Petugas bersikap profesional dengan tidak membedakan siapapun yang dilayani							
VIII		MAKLUMAT PELAYANAN							
	3.16	Informasi tentang Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) layanan telah tersedia							
	3.17	Prosedur Operasi Standar/ <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) layanan tertulis jelas dan mudah dipahami							



No	Uraian Pertanyaan	Harapan	Kepuasan
		1 2 3 4	1 2 3 4
IX	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
	3.18 Layanan saluran terhadap pengaduan, saran dan masukan (kotak saran, nomor aduan, atau media sosial dll) telah tersedia		
	3.19 Tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang telah disampaikan ditanggapi dengan baik		

4. PERTANYAAN TERBUKA

4.1 Uraikan keluhan saudara berkaitan dengan layanan Dinas Kominfo!

- a. ....
- b. ....
- c. ....dst

4.2 Berikan saran-saran Saudara untuk layanan Kominfo yang lebih baik

- a. ....
- b. ....
- c. ....dst