

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

SEMESTER I



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI
SULAWESI TENGAH

TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 .

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner Google Form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu per-triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	15

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah

berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada triwulan I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 73 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	40	
		PEREMPUAN	33	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	
		SLTP	0	
		SLTA	8	
		DIII	2	
		S1	55	
		S2	7	
		S3	1	
3	PEKERJAAN	PNS	43	
		TNI	1	
		SWASTA	11	
		WIRUSAHA	0	
		LAINNYA	18	
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK	17	
		LAYANAN PERMOHONAN	3	

		FASILITASI ID ZOOM MEETING		
		LAYANAN PEMBUATAN SUB DOMAIN	1	
		LAYANAN SURAT ELEKTRONIK		
		LAYANAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI	2	
		LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH		
		LAYANAN FASILITASI PUSAT DATA PEMERINTAHAN DAERAH	-	
		LAYANAN SISTEM INFORMASI DAN STATISTIK (SITATIK)	1	
		LAYANAN GEOPORTAL SULAWESI TENGAH	-	
		LAYANAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE)	-	

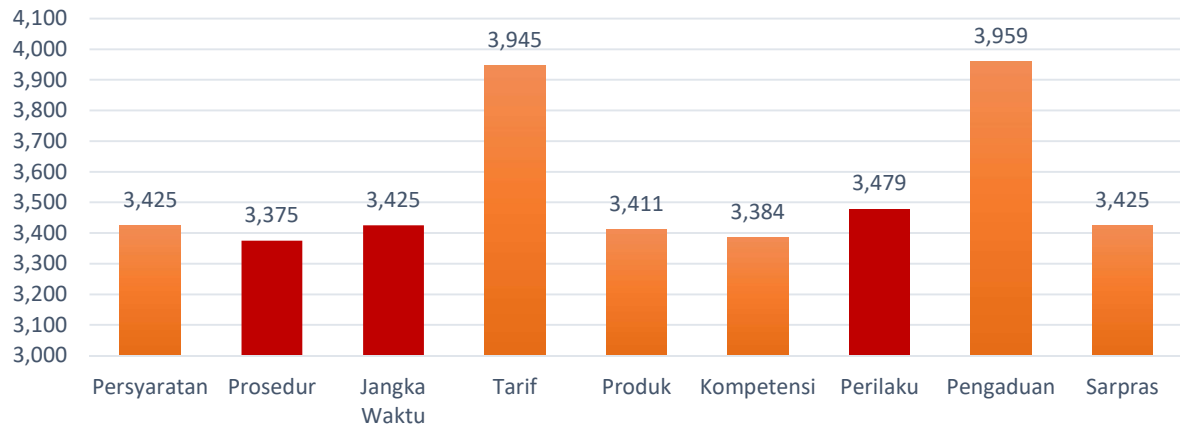
		LAYANAN PENANGANAN PENGADUAN SIBER	-	
		LAYANAN PENILAIAN KEAMANAN SISTEM INFORMASI IT SECURITY ASSESMENT (ITSA)	-	
		LAYANAN PENGUNAAN JAMMER	-	
		KONSULTASI	24	
		LAYANAN LAINNYA	25	

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,425	3,375	3,425	3,945	3,411	3,384	3,479	3,425	3,959
IKM Unit Layanan	88,408 (A Sangat Baik)								

**IKM per Unsur pada Dinas Komunikasi, Informatika,
Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah
Tahun 2025**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,375 Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,384 adalah nilai terendah kedua.

Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif 3,945 dan Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,959

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

RENCANA PERBAIKAN

1. Melakukan evaluasi terhadap Prosedur dan Kompetensi Pelaksanaan
2. Melakukan Peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari – Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik yaitu 88,408. Dengan jumlah kuisioner geogle form sebanyak 73 periode pelayanan pada semester 1 (Januari - Juni) tahun 2026
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur layanan dan Kopetensi pelaksana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/tarif 3,945 dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,959.

Palu, Juni 2026

**Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.**

WAHYU AGUST PRATAMA, S., STP, M.AP

Pembina Tkt. I, IV/b

NIP. 19820802 200112 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : L P		Usia : Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3			
Pekerjaan : PNS TNI Polri Swasta Wirausaha Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	4	3	3	3	2	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	2	3	2	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	3	3	3	4
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4

31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	3	3	4
35	4	3	3	4	4	3	3	3	4
36	4	4	3	4	4	3	4	4	4
37	3	3	3	4	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	3	3	4	4
41	3	3	3	4	4	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	4	3	3	4	4
45	3	3	3	4	4	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	4	4	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	4	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	4	3	4	4
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4
54	3	3	3	4	4	3	3	3	4
55	4	3	4	4	4	3	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4

Click to add footer

Click to add header

59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4		4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	250	243	250	288	249	247	254	250	289
NRR / unsur	3.425	3.375	3.425	3.945	3.411	3.384	3.479	3.425	3.959
NRR tertbg/ unsur	0.381	0.375	0.381	0.438	0.379	0.376	0.387	0.381	0.440
									*) 3.536
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									**) 88.408

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.425
U2	Prosedur	3.375
U3	Waktu pelayanan	3.425
U4	Biaya/tarif	3.945
U5	Produk layanan	3.411
U6	Kompetensi pelaksana	3.384
U7	Perilaku pelaksana	3.479
U8	Sarana dan Prasarana	3.425
U9	Penanganan Pengaduan	3.959

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 88.408 = Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





