

BAB I 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. 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.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagai Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan permohonan pelayanan publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun melakukan Survei Kepuasan Masyarakat .

1.2. Dasar Hukum

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.
2. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tahun 2019 yaitu :
 - a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

2.2. Definisi Kepuasan Masyarakat

Definisi Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2.3. Gambaran Umum Pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik. Begitu juga dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Statistik dan Bidang Persandian .

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri dari :

- a. Unsur Pimpinan : Kepala Dinas;
- b. Unsur Pembantu : Sekretariat;

c. Unsur Pelaksana :

1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
2. Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi
3. UPTD; dan
4. Kelompok Jabatan fungsional

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban Dinas Komunikasi dan informatika dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh :

1. Sekretariat yang membawahi :
 - a. Subag. Umum dan Keuangan;
 - b. Subag. Perencanaan dan Kepegawaian.
2. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik membawahi :
 - a. Seksi. Pengelolaan Informasi dan Statistik;
 - b. Seksi. Pengelolaan Komunikasi Publik;
 - c. Seksi. Pengelolaan Media Publik.
3. Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi terdiri dari :
 - a. Seksi. Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik;
 - b. Seksi. Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Persandian; dan
 - c. Seksi. Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Unsur Pelaksana :

1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik

Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan teknis, perencanaan, programkerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;

- b. Pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup Pemerintah Daerah;
 - c. Pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan Nasional dan Pemerintah Daerah;
 - d. Penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik;
 - e. Penyediaan akses dan pelayanan informasi publik;
 - f. Penyediaan layanan hubungan media;
 - g. Penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik;
 - h. Penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup daerah;
 - i. Melaksanakan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas.
2. Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi :

- a. penyusunan kebijakan teknis, perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- b. pengelolaan layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* dan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- c. pengelolaan layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet;
- d. pengelolaan layanan sistem komunikasi intra Pemerintah Daerah, layanan keamanan informasi *e-Government*;
- e. pengelolaan layanan manajemen data dan informasi *e-Government*;
- f. pengelolaan layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi, integrasi layanan publik dan pemerintahan;
- g. penyelenggaraan ekosistem Teknologi Informasi dan Komunikasi *Smart City*;

- h. penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) Pemerintah Daerah;
- i. pengembangan sumber daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Daerah dan Masyarakat;
- j. pengelolaan layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan;
- k. penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi Pemerintah Daerah;
- l. melaksanakan tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah :

1. Pelayanan permohonan informasi dan pengaduan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama secara langsung dan elektronik.
2. Penyebaran informasi dan penampungan aspirasi melalui berbagai media milik pemerintah Kota Madiun :
 - media elektronik (Radio Suara Madiun);
 - media cetak (Majalah Karismatik);
 - media online (Website : madiunkota.go.id dan media sosial : *Facebook, Instagram, twitter, dan youtube*);
 - media tatap muka (Forum Koordinasi Kehumasan, Jumpa Pers dan Pembinaan KIM);
 - media luar ruang (banner, baliho)
3. Pelayanan kerjasama kemitraan media/pers;
4. Penyediaan akses dan jaringan internet (wifi gratis) serta
5. Mengelola LPSE.

BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Sampel Responden

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang diperoleh. Responden dipilih secara acak (random sampling), sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan rumus dari *Krejcie and Morgan* yaitu :

$$S = \{ z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + z^2 \cdot P \cdot Q \}$$

S = jumlah sampel

A2 = lamda (factor pengali) dengan dk = 1,

Taraf kesalahan bisa 1% , 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,1

Tahun 2019 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun membagikan kuesioner kepada masyarakat sebanyak 180 responden penerima layanan dan yang mengembalikan sebanyak 160 responden.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dari pemohon informasi, responden diharapkan memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai unsur yang ada dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat.

3.2. Variabel / Susunan Pertanyaan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.
 2. Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi masyarakat, bagian tidak diisi).
 3. Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- c. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

| Skala | Kriteria Jawaban |
|----------|------------------|
| 1 | Tidak Baik |
| 2 | Kurang Baik |
| 3 | Baik |
| 4 | Sangat Baik |

3.3. Jangka Waktu Pelaksanaan

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian :

1. Persiapan
 - a. Tahap pembuatan kuesioner 7 hari kerja;
 - b. Tahap penentuan jumlah responden 2 hari kerja ;
2. Pelaksanaan

Pengumpulan data (menyerahkan kuesioner pada responden yang datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, mengirim kuesioner ke OPD dan kelurahanyang pernah menerima pelayanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun) 16 hari kerja;

3. Pengolahan data indeks
 - a. Entri penilaian kuisioner yang telah dikirim kembali ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun selama 4 hari kerja;
 - b. Pengolahan data kuisioner 3 hari kerja ;
4. Penyusunan dan pelaporan
Pembuatan laporan Survei Kepuasan Masyarakat 7 hari kerja.

3.4. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei merupakan kegiatan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Dalam survei IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tahun 2019 menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pemohon informasi publik.

Adapun tahapan survei IKM 2019 adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan .
 - a. Memuat daftar pertanyaan kuesioner untuk survei IKM 2019 sesuai indikator–indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.
 - b. Membuat database calon responden survei.
2. Tahap Pelaksanaan Pengumpulan Data.
Melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh database pemohon informasi publik yang pernah berinteraksi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.
3. Tahap Pengolahan Data.
Melakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden.
4. Tahap Penyusunan dan pelaporan .
Membuat analisa, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan Skala Likert yaitu setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.
Langkah-langkah analisis data meliputi :
 1. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1(U1) sampai dengan unsur 9 (U9).

2. Perhitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

3. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai unsur pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang Terisi}}$$

4. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Indeks per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata- Rata Tertimbang}$$

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

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

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

| Nilai Persepsi | Nilai Skor Interval SKM | Nilai Skor Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit |
|----------------|-------------------------|-------------------------|----------------|--------------|
| 4 | 3.5324 – 4.00 | 88,31 – 100 | A | Sangat Baik |
| 3 | 3,0644 – 3.532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76.60 | C | Kurang Baik |
| 1 | 1.00 – 2,5996 | 25.00 – 64,99 | D | Tidak Baik |

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

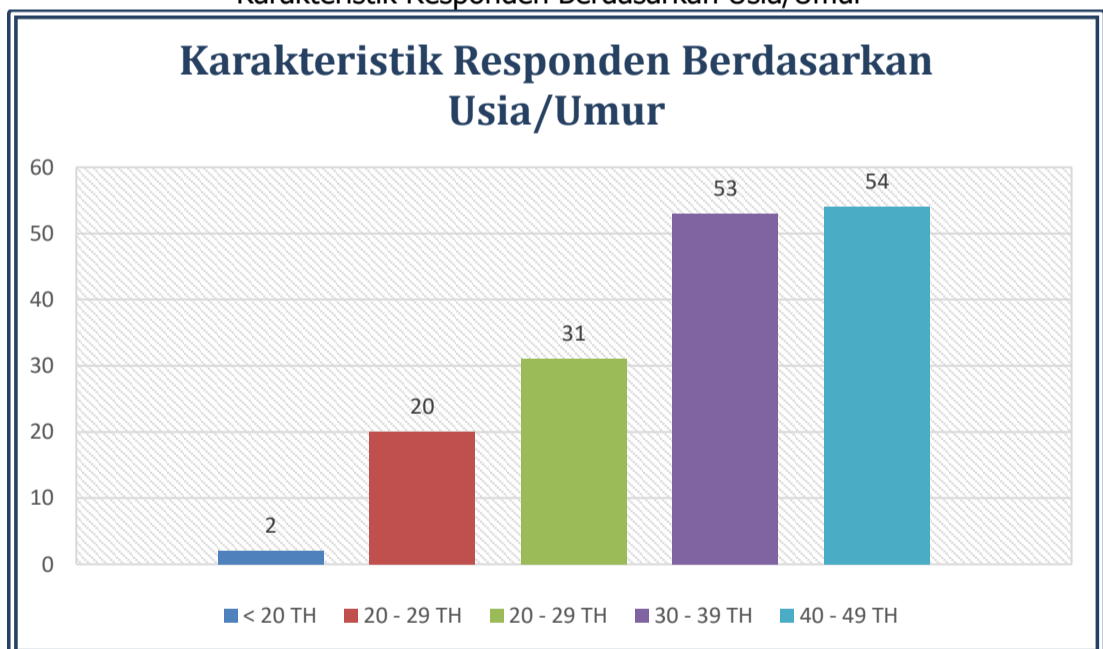
4.1. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019 dilakukan pada bulan Juli – Agustus 2019 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

4.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019 sebanyak 2 orang usia kurang dari 20 tahun, 20 orang untuk usia 20-29 tahun, 31 orang usia 30-39, 53 orang usia 40-49 tahun, sedangkan yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 54 orang. Rincian jumlah responden menurut usia disajikan pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur



4.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 adalah sebanyak 160 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Laki – laki sebanyak 53% dan Perempuan 47 %. Selengkapnya sebagaimana pada Tabel berikut :

Tabel 4.1.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

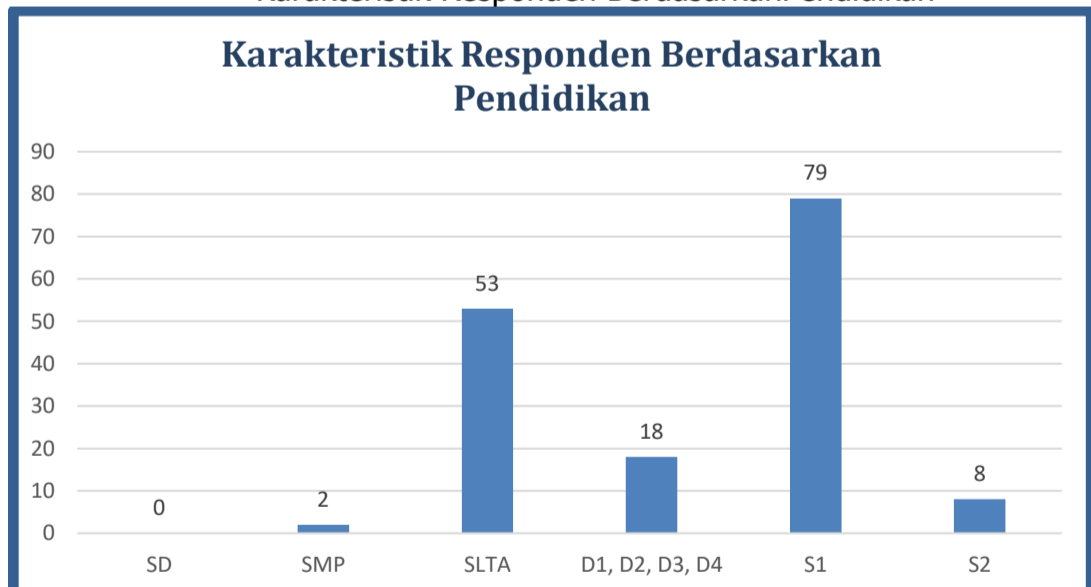
| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|------------------|--------|------------------|
| Laki-laki | 85 | 53% |
| Perempuan | 75 | 47 % |
| Jumlah | 160 | 100% |

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden terbanyak adalah lulusan Srata 1 sebanyak 79 orang atau sebesar 53% dari jumlah keseluruhan responden. Lulusan SLTA sebanyak 53 orang, lulusan Diploma (D1,D2,D3 dan D4) sebanyak 18 orang dan untuk lulusan sarjana Strata 2 keatas sebanyak 8 orang sedangkan lulusan SMP hanya 2 orang responden.

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan tahun 2019 sebagaimana terlihat pada tabel dan gambar berikut ini:

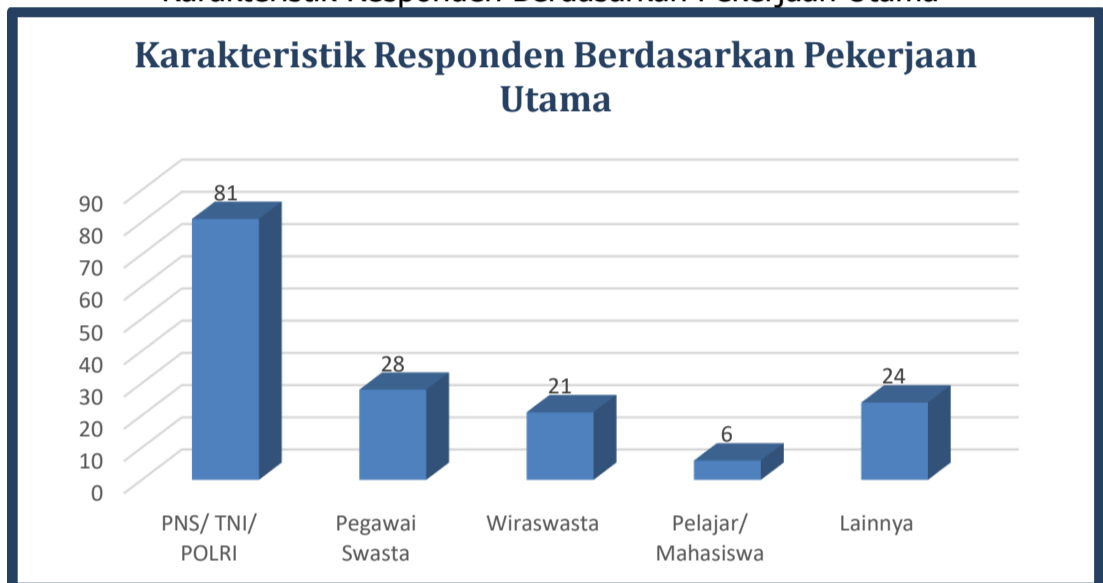
Gambar 4.1.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan pekerjaan utama, paling banyak responden survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah PNS/ TNI/ POLRI yaitu sebanyak 81 orang atau sebesar 50,63%. Diurutan kedua adalah pegawai swasta sebanyak 28 orang. Pekerjaan lainnya sebanyak 24 orang, Wiraswasta/ Usahawan 21 orang dan 6 orang Pelajar/ Mahasiswaserta. Secara rinci, jumlah responden menurut pekerjaan utama pada Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

Gambar 4.1.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama



4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, Jika dilihat dari 9 (sembilan) unsur yang ditanyakan pada maka nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada 3,11 - 3,79. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019 disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.2
Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Madiun Tahun 2019

| Kode Unsur | Unsur | Rata-rata | Index |
|---------------------------------|------------------------------|-------------|--------------|
| A | Persyaratan pelayanan | 3.26 | 81.41 |
| B | Sistem, mekanisme, prosedur | 3.33 | 83.13 |
| C | Waktu penyelesaian pelayanan | 3.29 | 82.19 |
| D | Biaya/ Tarif | 3.86 | 96.56 |
| E | Produk/ hasil layanan | 3.24 | 80.94 |
| F | Kompetensi pelaksana | 3.26 | 81.46 |
| G | Perilaku pelaksana | 3.26 | 81.51 |
| H | Penanganan pengaduan | 3.26 | 81.56 |
| I | Sarana dan Prasarana | 3.22 | 80.47 |
| Jumlah Unsur Digunakan : | | 9.00 | |
| Total | | 3.33 | 83.25 |

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur biaya/tarif, yang menunjukkan tidak adanya pungutan dalam menerima jasa layanan dengan nilai 96,56 (kinerja sangat baik), semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tidak harus mengeluarkan uang untuk membayar biaya/tarif, hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tidak pernah meminta bayaran untuk setiap penggunaan jasa.

Unsur layanan yang masih rendah dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai 80,47. Sebenarnya nilai ini sudah masuk kategori mutu pelayanan B (Baik). Dalam upaya memperbaiki kecepatan waktu pelayanan telah dilakukan inovasi – inovasi, namun demikian masih ada responden yang merasa kurang puas akan waktu pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun akan terus berusaha melakukan perbaikan.

4.2.1. Persyaratan Pelayanan

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

“Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, baik persyaratan teknis maupun administratif?”, dari 160 responden yang menilai, ada 98 responden menilai bahwa persyaratan administrasi dan teknis dari pelayanan sesuai dengan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Dan 49 responden berpendapat sangat sesuai. Penilaian terhadap unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2.1
Persyaratan Pelayanan

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Mudah | 1 |
| 2 | Cukup Mudah | 7 |
| 3 | Mudah | 101 |
| 4 | Sangat Mudah | 51 |
| | Jumlah | 160 |

4.2.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Adapun pertanyaan yang harus dijawab oleh responden adalah “Bagaimana pendapat Saudara mengenai kejelasan system, mekanisme dan prosedur untuk memperoleh pelayanan yang diberikan dari Dinas Komunikasi dan Informatika?”. Dari 160 responden, sebanyak 102 responden menyatakan bahwa system, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun “Jelas” dan 55 responden menyatakan “Sangat Jelas”. Penilaian terhadap system, mekanisme dan prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.2
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Jelas | 0 |
| 2 | Cukup Jelas | 3 |
| 3 | Jelas | 102 |
| 4 | Sangat Jelas | 55 |
| Jumlah | | 160 |

4.2.3. Waktu Penyelesaian

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

"Bagaimana pendapat Saudara mengenai kecepatan proses waktu yang diperlukan untuk mendapat penyelesaian pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika ?" . Sebanyak 103 responden menilai "cepat" dan 52 responden menilai waktu pelaksanaan "sangat cepat". Ada 1 orang responden yang memberi jawaban "kurang cepat" dan 4 orang responden memberi jawaban "Cukup cepat". Penilaian terhadap waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.3
Waktu Penyelesaian pelayanan Pelayanan Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Kurang Cepat | 1 |
| 2 | Cukup Cepat | 4 |
| 3 | Cepat | 103 |
| 4 | Sangat Cepat | 52 |
| Jumlah | | 160 |

4.2.4. 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.

Pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk unsur biaya/tarif adalah "Bagaimana pendapat Saudara mengenai biaya/ tarif yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika?". Unsur pertanyaan ini untuk mengantisipasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, 142 responden menyatakan bahwa tidak ada biaya/tarif (gratis) untuk mendapatkan pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun telah konsisten dan jujur dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 4 responden memberikan penilaian "Cukup Murah" dan sebanyak 14 responden memberikan penilaian "Murah". Ini dapat diartikan bahwa penyampaian informasi ke masyarakat luas tentang standart pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika sangatlah kurang. Kedepannya akan ditingkatkan lagi penyebaran informasi tentang standart pelayanan sampai masyarakat benar-benar memahami bahwa persyatan pelayanan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tidaklah dipungut biaya/ gratis. Penilaian terhadap biaya/ tarif pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.4
Biaya/Tarif Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Mahal | 0 |
| 2 | Cukup Murah | 4 |
| 3 | Murah | 14 |
| 4 | Gratis | 142 |
| Jumlah | | 160 |

4.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan produk layanan yang diberikan petugas pelayanan. Ada 3 pertanyaan yang diberikan kepada responden terkait dengan produk spesifikasi jenis pelayanan.

- a. Pertanyaan yang pertama adalah "Bagaimana hasil yang diterima untuk kualitas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika?". Berdasarkan survei yang telah dilaksanakan, sebanyak 117 responden menyatakan

“Baik” dan 42 responden menyatakan “Sangat Baik”. Penialain terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2.5.1
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Baik | 0 |
| 2 | Kurang Baik | 1 |
| 3 | Baik | 117 |
| 4 | Sangat Baik | 42 |
| Jumlah | | 160 |

- b. Pertanyaan kedua “Bagaimana pendapat Saudara mengenai manfaat hasil pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika?”. Dari 160 responden sebanyak 96 menjawab “Bermanfaat” dan 63 responden berpendapat “Sangat Bermanfaat”. Penialain terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.5.2
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Komunikasi dan INformatika
Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|-------------------|------------|
| 1 | Tidak bermanfaat | 0 |
| 2 | Kurang bermanfaat | 1 |
| 3 | Bermanfaat | 96 |
| 4 | Sangat Bermanfaat | 63 |
| Jumlah | | 160 |

- c. Pertanyaan ketiga “Bagaimana pendapat Saudara mengenai jaringan internet gratis, sudah tepat sasaran dan bermanfaat untuk masyarakat?”, sebanyak 130 menilai “Cepat” dan 21 responden menilai “Sangat Cepat”. Penialain terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.5.3
 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Komunikasi dan
 Informatika Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|--------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Cepat | 1 |
| 2 | Kurang Cepat | 8 |
| 3 | Cepat | 130 |
| 4 | Sangat Cepat | 21 |
| Jumlah | | 160 |

4.2.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Dari unsur ini ada 2 (dua) pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden yaitu :

- a. Pertanyaan yang pertama "Bagaimana pendapat Saudara mengenai profesionalisme petugas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan?". Sebanyak 119 responden menilai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah "Profesional" dan 40 responden menilai kompetensi petugas "Sangat Profesional". Banyak responden yang merasa puas dengan penjelasan yang diberikan petugas pelayanan informasi. Adapun nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2.6.1
 Kompetensi Pelaksana Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika
 Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|--------------------|------------|
| 1 | Tidak Profesional | 0 |
| 2 | Kurang Profesional | 1 |
| 3 | Profesional | 119 |
| 4 | Sangat Profesional | 40 |
| Jumlah | | 160 |

- b. Pertanyaan kedua "Bagaimana pendapat Saudara mengenai respon

petugas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika?”, sebanyak 112 responden menilai “Tanggap” dan 47 responden menjawab “Sangat Tanggap” dalam memberikan pelayanan. Adapun nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah :

Tabel 4.2.6.2
Kompetensi Pelaksana Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Tanggap | 0 |
| 2 | Kurang Tanggap | 1 |
| 3 | Tanggap | 112 |
| 4 | Sangat Tanggap | 47 |
| Jumlah | | 160 |

4.2.7. Perilaku Pelaksana

Dalam menilai perilaku pelaksana ada 3 pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu :

- a. Pertanyaan pertama “Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap yang diberikan petugas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan?”. Sebanyak 119 responden memberikan penilaian “baik”, 40 responden “sangat baik”. Dan penilaiannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2.7.1
Perilaku Pelaksana Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Baik | 0 |
| 2 | Kurang Baik | 1 |
| 3 | Baik | 119 |
| 4 | Sangat Baik | 40 |
| Jumlah | | 160 |

- b. Pertanyaan kedua “Bagaimana pendapat Saudara mengenai keramahan petugas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menangani pelayanan?”, Sebanyak 104 responden mendapatkan pelayanan yang

“ramah” dan 56 responden mendapat pelayanan “sangat ramah”. Nilai yang diberikan responden dapat dilihat di tabel dan gambar dibawah ini :

Tabel 4.2.7.2
Perilaku Pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Ramah | 0 |
| 2 | Kurang Ramah | 0 |
| 3 | Ramah | 104 |
| 4 | Sangat Ramah | 56 |
| Jumlah | | 160 |

- c. Pertanyaan ketiga “Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan?”, 125 responden menyatakan “adil” dan 33 responden “sangat adil”. Rincian nilai yang diberikan oleh responden berdasarkan unsur Perilaku Pelaksana sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.7.3
Perilaku Pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Adil | 1 |
| 2 | Kurang Adil | 1 |
| 3 | Adil | 125 |
| 4 | Sangat Adil | 33 |
| Jumlah | | 160 |

4.2.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Responden diberikan pertanyaan terkait pengalamannya melakukan pengaduan, saran dan masukan. Responden diberikan 2 pertanyaan untuk unsur ini.

- a. Pertanyaan pertama “Bagaimana pendapat Saudara mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjut di Dinas Komunikasi dan Informatika ?”, 100 responden memberikan penilaian “baik” dan 59 responden menilai “sangat baik”. Untuk data rincinya bisa

dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.8
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Baik | 0 |
| 2 | Kurang Baik | 1 |
| 3 | Baik | 100 |
| 4 | Sangat Baik | 59 |
| Jumlah | | 160 |

- b. Pertanyaan kedua "Bagaimana hasil yang diterima untuk tindak lanjut proses pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika ?", 126 responden memberikan penilaian "memuaskan" dan 30 responden menilai "sangat memuaskan". Untuk data rincinya bisa dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.8
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Memuaskan | 0 |
| 2 | Kurang Memuaskan | 4 |
| 3 | Memuaskan | 126 |
| 4 | Sangat Memuaskan | 30 |
| Jumlah | | 160 |

4.2.9. Sarana dan Prasarana

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun senantiasa berusaha menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

- a. Pertanyaan pertama, "Bagaimana pendapat Saudara mengenai sarana prasarana yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memberikan pelayanan dan pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika?", Dari 160 responden, yang memberi jawaban "Baik"

sebanyak 121 responden, dan 37 responden menilai "Sangat Baik". Rincian hasil survei dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel 4.2.9
Sarana dan Prasarana Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Memadai | 0 |
| 2 | Kurang Memadai | 2 |
| 3 | Memadai | 121 |
| 4 | Sangat Memadai | 37 |
| Jumlah | | 160 |

- b. Pertanyaan pertama, "Bagaimana pendapat Saudara mengenai kenyamanan pada saat memperoleh pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika?", Dari 60 responden, yang memberi jawaban "Nyaman" sebanyak 119 responden, dan 38 responden menilai "Sangat Nyaman". Rincian hasil survei dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel 4.2.9
Sarana dan Prasarana Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun Tahun 2019

| Skala | Kriteria Jawaban | Jumlah |
|----------|------------------|------------|
| 1 | Tidak Nyaman | 0 |
| 2 | Kurang Nyaman | 3 |
| 3 | Nyaman | 119 |
| 4 | Sangat Nyaman | 38 |
| Jumlah | | 160 |

4.3 Keluhan dan Saran Masyarakat

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun , maka dibawah ini ditampilkan tabel dari keluhan dan saran dari msyarakat :

Tabel 4.3.1
Keluhan dan Saran Masyarakat

| No | Nama | Kritik dan Saran |
|----|-------------------|--|
| 1 | Emilia | Jaringan internet sudah tepat sasaran hanya saja tidak semua masyarakat (RT) dapat mengakses karena jarak letak wifi dengan rumah jauh |
| 2 | Wito | Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya |
| 3 | Edy S | Pengguna wifi kurang luas jangkauannya/sinyal kurang kuat |
| 4 | Wahyu Rosita Sari | Pengadaan wifi di RT kurang memadai (sinyal tidak dapat dijangkau) |
| 5 | Sri Lestari | Pada jam anak belajar internet gratis di off kan biar fokus sekolah |
| 6 | Kharisma Nur L | Untuk internet gratis masih banyak konten yang tidak selayaknya untuk usia anak blm di blokir |
| 7 | Riris Sri Anindya | Internet gratis kurang tepat sasaran, untuk anaa-anak sekolah khususnya karena digunakan untuk game online |
| 8 | Ummi Fathakhun | Pelayanan agar ditingkatkan khususnya untuk pemasangan internet gratis agar sering dipantau krn sering eror |
| 9 | Moh Adi Saputra | Harus ada ruang press room yang memadai dengan fasilitas AC, komputer minimal 4, sofa, wifi dengan koneksi cepat |
| 10 | Wista | Jaringan internet diperluas, sering mati |
| 11 | Merly | Selalu memberi layanan yang baik |
| 12 | Suradi | Tingkatkan terus pelayanan |

| | | |
|-----------|------------------|--|
| 13 | Hendro Dwi U | Perlu ditingkatkan pelayanannya |
| 14 | Dibyو | Pertahankan yang sudah baik |
| 15 | Ajun aly | Pelayanan sudah baik, lebih ditingkatkan dan kordinasi terkait publikasi media |
| 16 | Mesenan Anang | Terus ditingkatkan dan lebih kreatif dalam mengembangkan Kota Madiun yg lebih baik, mandiri, sejahtera |
| 17 | Muhammad Yunus R | Semoga kedepan Kominfo lebih baik lagi untuk menginformasikan berita |
| 18 | Berfian Heppy | Tingkatkan pelayanan agar semakin baik |
| 19 | Ari Bowo | Lanjutkan |
| 20 | Hery Sukamto | Fasilitas di Diskominfo hendaknya di tambah khususnya ruang tamu/ press room |
| 21 | Edi | Pelayanan masyarakat supaya ditingkatkan |
| 22 | Noname | Meski sudah baik dalam kinerjanya tapi hendaknya lebih ditingkatkan lagi agar hasilnya lebih maksimal |
| 23 | Salim | Meningkatkan respon dan komunikasi baik |
| 24 | Dwi Purwanto | Pelayanan Diskominfo agar dipertahankan yg saat ini sudah lumayan dan perlu ditingkatkan |
| 25 | S. Rudianto | Supaya ditingkatkan lagi |
| 26 | Jumali | Tingkatkan lagi pelayanan yang lebih profesional menuju kota madiun smart city |
| 27 | Sri Nurhayani | Mengalami kendala internet lemot mohon di tambah kuota |
| 28 | Purwanto | Untuk pelayanan agar ditingkatkan dan dipertahankan |
| 29 | Noeki | Supaya pelayanan di Diskominfo tetap dipertahankan |
| 30 | Tri Astuti | Diskominfo bisa mempertahankan memberi pelayanan yg sudah baik selama ini |

| | | |
|-----------|--------------------|---|
| 31 | Deasy R.S | Semoga Diskominfo selalu bisa memberi pelayanan yang terbaik untuk warga |
| 32 | Supriyadi | Perlu adanya peningkatan |
| 33 | Rita Mariastuti | Untuk Suara Madiun : siang hari apa ada jam untuk lagu campursari dan lagu pop kenangan? |
| 34 | Heter Handayani | Agar internet gratis yg ada di masyarakat lebih bermanfaat utk usaha masyarakat, anak2 di poskampling menggunakan internet utk game |
| 35 | Susilowati | Bila ada laporan gangguan mohon lebih cepat tanggap dan responnya |
| 36 | Ernie | Internet gratis utk anak2 mohon dibatasi krn banyak utk game online dan dikelola sehingga bermanfaat secara optimal sgb Kota Cerdas |
| 37 | Rudi Jhoedi | Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat yang sudah baik menjadi lebih baik |
| 38 | Gandung Triono | Pelayanan sudah bagus ke depan tetap dijaga dan ditingkatkan lagi |
| 39 | Nurul Setyaningsih | Terus memperbaiki pelayan kepada msasyarakat agar menjadi contoh yang baik |
| 40 | Yuca Dewi | Terus memberikan pelayanan yang baik, penuturan yg ramah serta prosedur yang dipermudah. |
| 41 | Sukat, S.Sos | Mohon untuk pembatasan internet anak sekolah |
| 42 | Sukmana | Untuk pelayanan internet gratis, mohon dicantumkan stiker nomor pengaduan, jika terjadi gangguan atau error |
| 43 | Eko santoso | Untuk pelayanan sudah baik diharapkan untuk kedepannya bila lebih ditingkatkan menjadi sangat baik |
| 44 | Karyono | Untuk internet di kelurahan sudah bagus, perlu di tambah personil jika terjadi gangguan/pengaduan |
| 45 | Noname | Pelayanan belum menyentuh masyarakat Kota Madiun, internet berdampak negatif bagi anak anak, kurang diakses sebagai sarana pembelajaran |

| | | |
|-----------|--------|---|
| 46 | Noname | Selalu tingkatkan pelayanan |
| 47 | Noname | Pengguna wifi kurang luas jangkauannya/sinyal kurang kuat |
| 48 | Noname | Meski sudah baik dalam kinerjanya tapi hendaknya lebih ditingkatkan lagi agar hasilnya lebih maksimal |
| 49 | Noname | Tingkatkan pelayanan secara online supaya tepat dan cepat |
| 50 | Noname | Butuh peningkatan lagi |
| 51 | Noname | Penyediaan fasilitas internet gratis agar selalu dimonitoring terus agar tidak disalah gunakan utk kegiatan yang tidak baik |
| 52 | Noname | Semakin ditingkatkan lagi |
| 53 | Noname | Agar memperluas informasi kegiatan pemerintah daerah melalui program TV kominfoKota Madiun |
| 54 | Noname | Untuk pelayanan Diskominfo cukup memuaskan karena pabila instansi kami ada keluhan cepat tanggap |
| 55 | Noname | Untuk dashboard kelurahan dan kecamatan untuk lebih disempurnakan lagi dan bisa untuk di print out hasilnya |
| 56 | Noname | Pelayanan dinas kominfo senantiasa terus ditingkatkan sebagaimana harapan masyarakat terhadap pembangunan Kota Madiun ke masa depan yang lebih baik |
| 57 | Noname | Tterus tingkatkan kualitas pelayanannya |
| 58 | Noname | Bila ada perubahan kebijakan pada aplikasi e kinerja harap OPD diberi informasi |
| 59 | Noname | Untuk menunjang kinerja dan pelayanan perlu ditambah sarana dan prasarana |
| 60 | Noname | Selalu memberikan yang baik dari yang terbaik untuk masyarakat |

| | | |
|-----------|--------|--|
| 61 | Noname | Pelayanan sudah sangat baik |
| 62 | Noname | Pelayanan yang sudah baik harus dipertahankan dan ditingkatkan |
| 63 | Noname | Pelayanan sudah sangat bagus semakin ditingkatkan lagi |
| 64 | Noname | Pelayanan sudah bagus dan memuaskan |
| 65 | Noname | Agar ada keseragaman petugas ketika di lapangan dalam hal pakaian dinas dan ditetapkan dengan aturan dan seizin walikota. Masih ada pegawai yang kadang memakai celana jeans saat apel kerja |

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, serta untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Adapun hasil survei yang dapat dijadikan acuan ke depan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dengan nilai **83,25** dengan berpredikat kinerja **B (Baik)**.

Hal ini menunjukkan meningkatnya pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dibanding hasil survei tahun 2018 yaitu **82,80** dengan kategori B (Baik) pula.

2. Unsur nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dengan nilai 96,56. Hal ini menunjukkan bahwa setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika tidak dipungut biaya atau gratis.
3. Sedangkan unsur dengan nilai terendah yaitu Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai 80,47. Sebenarnya masih termasuk kategori nilai Baik, tetapi perlu menjadi perhatian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun untuk terus diperbaiki dan ditingkatkan.

5.2. Rekomendasi

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 80,47, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih ada responden yang menyatakan kurang cepat, sehingga akan terus ditingkatkan agar pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sesuai yang diharapkan masyarakat.

Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang terselesainya pelayanan publik secara tepat waktu. Begitu pula untuk penanganan pengaduan akan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan publik.