

LAPORAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN MEDIA  
SEMESTER I TAHUN 2021



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN  
STATISTIK KABUPATEN WAJO

TAHUN 2021

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil Alamin. Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, karena Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Wajo Semester I Tahun 2021, telah disusun oleh tim kerja yang melibatkan seluruh Aparatur Sipil Negara lingkup Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo, dengan tepat waktu.

Pada kesempatan ini kepada seluruh tim kerja, saya menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih setinggi-tinggi atas kerja keras dan kontribusinya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat tersusun dengan baik. Penghargaan dan ucapan terima kasih juga disampaikan kepada media selaku responden dan segenap pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyediaan data dan informasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dalam upaya menyusun rencana dan kebijakan penyebarluasan informasi serta bahan evaluasi kinerja perangkat daerah guna meningkatkan kinerja dan mempercepat terwujudnya Pemerintah Amanah, Menuju Wajo Maju dan Sejahtera.

Sengkang, 30 Juli 2021



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik oleh :  
KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KAB.WAJO  
**Drs.DWI APRYANTO,S.H.,M.T.,M.Si**  
NIP 197404111993031002

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Bab I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Pengertian Umum .....	2
D. Maksud dan Tujuan .....	3
E. Manfaat .....	4
F. Hasil yang ingin dicapai .....	5
Bab II METODOLOGI PENGUKURAN .....	6
A. Ruang Lingkup .....	6
B. Tahapan dan Kegiatan Survey .....	7
Bab III HASIL PENGUKURAN .....	11
Bab IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	14
A. Kesimpulan .....	14
B. Rekomendasi .....	14

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kehadiran Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo dalam mewujudkan percepatan penyelenggaraan pemerintahan berbasis digitasi di era kekinian telah menjadi tolok ukur yang fundamental. Disisi lain, demokrasi informasi membutuhkan kecepatan, keakuratan, keamanan informasi secara luas kepada masyarakat untuk memperoleh hak informasi publik. Selain itu, suplemen data statistik sektoral dari berbagai produsen data sesuai dengan data pokok dan data strategis semakin melengkapi untuk menganalisis berbagai urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangannya.

Olehnya itu, dibentuklah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo yang mempunyai kewenangan salah satunya terkait dengan humas dan komunikasi publik yang berfokus pada Layanan Kerjasama media massa baik media cetak maupun media elektronik. Dalam pelaksanaan pelayanan dimaksud, perangkat daerah tersebut terus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan melakukan perbaikan untuk meminimalisir terjadinya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan agar memenuhi harapan dari masyarakat.

Langkah yang ditempuh oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo khususnya Layanan Kerjasama media massa adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan yang dalam hal ini yaitu media cetak dan media elektronik. Untuk mendapatkan hasil yang akurat, akuntabel dan reliabel maka pengukuran indikator survei dimaksud berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Semester I Tahun 2021 dan selanjutnya akan dilanjutkan pada Semester II Tahun 2021 guna melihat perkembangan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala dan berkelanjutan.

### B. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1997 tentang Akuntabilitas Instansi Pemerintah.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei.
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### C. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan

Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **D. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat Aparatur Sipil Negara ( ASN ) dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo
- e. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.
- f. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.
- g. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **E. Manfaat**

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain :

- a. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- e. Memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan kebijakan.

- f. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo

#### **F. Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kerjasama media yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo, atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan Aparatur Sipil Negara serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.



## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### A. Ruang Lingkup

Pengumpulan data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kerjasama media yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo dilaksanakan pada bulan Januari – Juli 2021.

Pertanyaan yang diajukan meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan mutu pelayanan, antara lain :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

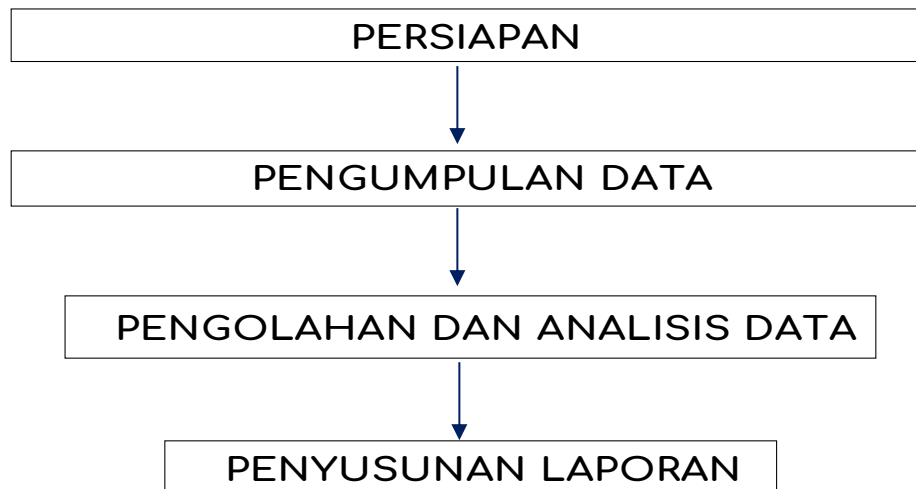
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Data yang dikumpulkan merupakan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan kepadanya dengan menggunakan kuesioner.

**B. Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Tahapan Survey

## 1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dengan Pimpinan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.
- b. *Kick-Off Meeting* Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### 1. Penyiapan Bahan

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

*c. Bentuk Jawaban*

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan surat tanda registrasi, yaitu dari yang sangat baik (Nilai 4) sampai dengan tidak baik (nilai 1). Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- i. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- ii. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- iii. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- iv. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah penerima pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan kerjasama media pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.

### 3. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.

### 2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada media yang menjalin Kerjasama dengan jumlah responden adalah 38 (Tiga Puluh Delapan) responden. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam bulan Juli 2021.

### 3. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### 4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan status atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner (38 kuesioner yang terkumpul) data dan informasi telah terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1. Pengolahan Data Survey

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

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	4	2	4	3	2	4	1	2	
29	3	3	2	4	3	2	4	4	2	
30	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
31	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
32	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
33	3	3	2	4	3	3	2	2	3	
34	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
35	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
36	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
37	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
Σ Nilai / Unsur	111	115	100	128	111	110	121	96	128	
NRR / Unsur	2.92	3.03	2.63	3.37	2.92	2.89	3.18	2.53	3.37	
NRR Tertimbang / Unsur	0.32	0.34	0.29	0.37	0.32	0.32	0.35	0.28	0.37	2.61
IKM Unit Pelayanan										65.20
										Kurang Baik

*Sumber : Data Olahan Bulan Juli 2021*

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : 65,20. Dengan angka indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan surat tanda registrasi dengan kategori **KURANG BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 65,00 – 76,60. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RATA-RATA SKOR	IKM
U1	Persyaratan	0.32	2.92	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.34	3.03	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	0.29	2.63	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	0.37	3.37	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.32	2.92	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	0.32	2.89	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	0.35	3.18	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.28	2.53	Tidak Baik
U9	Sarana dan Prasarana	0.37	3.37	Sangat Baik

*Sumber : Data Olahan Bulan Juli 2021*



## BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo dipersepsikan baik oleh pemohon pelayanan publik. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 65,00 – 76,60. Nilai IKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan = 65,20 dengan kategori KURANG BAIK.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Sarana dan Prasarana, dan Tarif/Biaya (3,37) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,53).

### B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk meningkatkan:
  - a. Penyampaian persyaratan kerjasama media;
  - b. Informasi sistem, mekanisme, dan prosedur secara terbuka;
  - c. Percepatan penyelesaian waktu pelayanan;
  - d. Kejelasan produk pelayanan;
  - e. Kompetensi pelaksana; dan
  - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
2. Perlu Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan - tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

LAPORAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN MEDIA  
SEMESTER II TAHUN 2021



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN  
STATISTIK KABUPATEN WAJO

TAHUN 2021

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil Alamin. Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, karena Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Wajo Semester II Tahun 2021, telah disusun oleh tim kerja yang melibatkan seluruh Aparatur Sipil Negara lingkup Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo, dengan tepat waktu.

Pada kesempatan ini kepada seluruh tim kerja, saya menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih setinggi-tinggi atas kerja keras dan kontribusinya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat tersusun dengan baik. Penghargaan dan ucapan terima kasih juga disampaikan kepada media selaku responden dan segenap pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyediaan data dan informasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dalam upaya menyusun rencana dan kebijakan penyebarluasan informasi serta bahan evaluasi kinerja perangkat daerah guna meningkatkan kinerja dan mempercepat terwujudnya Pemerintah Amanah, Menuju Wajo Maju dan Sejahtera.

Sengkang, 30 Desember 2021



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik oleh :  
KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KAB.WAJO  
**Drs.DWI APRYANTO,S.H.,M.T.,M.Si**  
NIP 197404111993031002

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Bab I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Pengertian Umum .....	2
D. Maksud dan Tujuan .....	3
E. Manfaat .....	4
F. Hasil yang ingin dicapai .....	5
Bab II METODOLOGI PENGUKURAN .....	6
A. Ruang Lingkup .....	6
B. Tahapan dan Kegiatan Survey .....	7
Bab III HASIL PENGUKURAN .....	11
Bab IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	14
A. Kesimpulan .....	14
B. Rekomendasi .....	14

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kehadiran Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo dalam mewujudkan percepatan penyelenggaraan pemerintahan berbasis digitasi di era kekinian telah menjadi tolok ukur yang fundamental. Disisi lain, demokrasi informasi membutuhkan kecepatan, keakuratan, keamanan informasi secara luas kepada masyarakat untuk memperoleh hak informasi publik. Selain itu, suplemen data statistik sektoral dari berbagai produsen data sesuai dengan data pokok dan data strategis semakin melengkapi untuk menganalisis berbagai urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangannya.

Olehnya itu, dibentuklah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo yang mempunyai kewenangan salah satunya terkait dengan humas dan komunikasi publik yang berfokus pada Layanan Kerjasama media massa baik media cetak maupun media elektronik. Dalam pelaksanaan pelayanan dimaksud, perangkat daerah tersebut terus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan melakukan perbaikan untuk meminimalisir terjadinya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan agar memenuhi harapan dari masyarakat.

Langkah yang ditempuh oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo khususnya Layanan Kerjasama media massa adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan yang dalam hal ini yaitu media cetak dan media elektronik. Untuk mendapatkan hasil yang akurat, akuntabel dan reliabel maka pengukuran indikator survei dimaksud berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Semester II Tahun 2021 dan selanjutnya akan dilanjutkan pada Semester II Tahun 2021 guna melihat perkembangan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala dan berkelanjutan.

## B. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1997 tentang Akuntabilitas Instansi Pemerintah.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei.
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

## C. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **D. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan informasi tentang tingkat

kepuasan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat Aparatur Sipil Negara ( ASN ) dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo
- e. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.
- f. Sebagai sarana pengawasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.
- g. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **E. Manfaat**

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain :

- a. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- e. Memudahkan pihak pengambil keputusan dalam mempertimbangkan



kebijakan.

- f. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo

#### **F. Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kerjasama media yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo, atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan Aparatur Sipil Negara serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### A. Ruang Lingkup

Pengumpulan data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kerjasama media yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo dilaksanakan pada bulan Juli – Desember 2021.

Pertanyaan yang diajukan meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan mutu pelayanan, antara lain :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

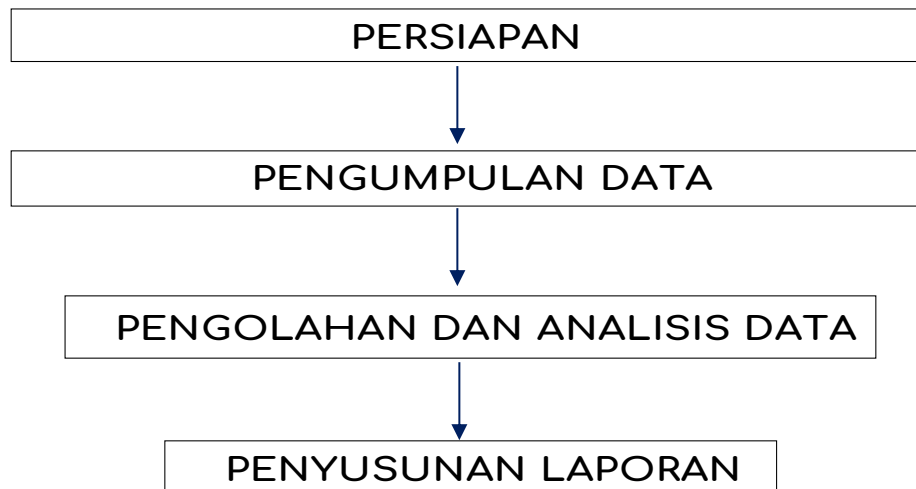
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Data yang dikumpulkan merupakan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan kepadanya dengan menggunakan kuesioner.

**B. Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Tahapan Survey

## 1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dengan Pimpinan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.
- b. *Kick-Off Meeting* Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### 1. Penyiapan Bahan

#### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

*c. Bentuk Jawaban*

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan surat tanda registrasi, yaitu dari yang sangat baik (Nilai 4) sampai dengan tidak baik (nilai 1). Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- i. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- ii. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- iii. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- iv. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah penerima pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan kerjasama media pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.

### 3. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo.

### 2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada media yang menjalin Kerjasama dengan jumlah responden adalah 38 (Tiga Puluh Delapan) responden. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam bulan Desember 2021.

### 3. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selanjutnya diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### 4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan status atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner (32 kuesioner yang terkumpul) data dan informasi telah terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1. Pengolahan Data Survey

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

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
27	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
28	3	2	3	4	3	3	4	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
32	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
Σ Nilai / Unsur	104	103	100	123	107	105	106	98	123	
NRR / Unsur	3.25	3.22	3.13	3.84	3.34	3.28	3.31	3.06	3.84	
NRR Tertimbang / Unsur	0.36	0.36	0.35	0.43	0.37	0.36	0.37	0.34	0.43	
IKM Unit Pelayanan									73.44	Kurang Baik

*Sumber : Data Olahan Bulan Desember 2021*

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : 73,44. Dengan angka indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan surat tanda registrasi dengan kategori **KURANG BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 65,00 – 76,60. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RATA-RATA SKOR	IKM
U1	Persyaratan	0.36	3.25	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.36	3.22	Baik
U3	Waktu Pelayanan	0.35	3.13	Baik
U4	Biaya/Tarif	0.43	3.84	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.37	3.34	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	0.36	3.28	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	0.37	3.31	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.34	3.06	Baik



NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RATA-RATA SKOR	IKM
U9	Sarana dan Prasarana	0.43	3.84	Sangat Baik

*Sumber : Data Olahan Bulan Desember 2021*

## BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Wajo dipersepsikan baik oleh pemohon pelayanan publik. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 65,00 – 76,60. Nilai IKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan = 73,44 dengan kategori KURANG BAIK.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Sarana dan Prasarana, dan Tarif/Biaya (3,84) dan unsur Sarana dan Prasarana (3,84).

### B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk meningkatkan:
  - a. Penyampaian persyaratan kerjasama media;
  - b. Informasi sistem, mekanisme, dan prosedur secara terbuka;
  - c. Percepatan penyelesaian waktu pelayanan;
  - d. Kejelasan produk pelayanan;
  - e. Kompetensi pelaksana; dan
  - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
2. Perlu Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan - tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.