

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Semester I Tahun 2024.

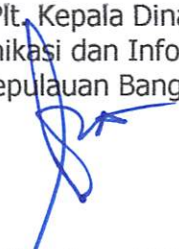
Pelayanan Publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Gubernur Kepulauan Bangka Belitung dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan di bidang Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik, serta memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada Perangkat Daerah lainnya. Untuk bisa mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika diperlukan adanya suatu survei tentang kepuasan masyarakat.

Dalam rangka tindak nyata usaha memahami aspirasi pelanggan agar tercipta pelayanan yang prima, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai kinerja unit pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan untuk mengetahui penilaian atau persepsi masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik. Hasil survei akan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk perbaikan kinerja ke depan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan laporan ini. Kiranya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Dan saran perbaikan kami harapkan untuk meningkatkan hasil survei di waktu yang akan datang.

Pangkalpinang, Oktober 2024
Plt. Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung


Gusdinar, S.IP
Pembina Tk.I
NIP. 19690813 196903 1 002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II.....	2
PENGUMPULAN DATA SKM	2
2.1 Pelaksana SKM.....	1
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	2
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	3
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	3
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	3
3.1 Jumlah Responden SKM	1
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	2
BAB IV	4
ANALISIS HASIL SKM	4
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	1
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	2
4.3 Tren Nilai SKM.....	3
BAB V.....	5
LAMPIRAN.....	5
1. Kusioner	1
2. Hasil Pengolahan Data.....	2
3. Dokumentasi	3
4. SK Tim SKM	4
5. Notulen Rapat RTL SKM.....	5
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	6

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 mengamankan 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 dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi 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 Teknologi Informasi dan Komunikasi yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah tim yang sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor : 188.4/58/SK/DISKOMINFO/2024 Tanggal 1 Oktober 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang dilakukan secara online (e-survei) yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui akun media sosial WA. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data serta pengisian kuisisioner oleh responden sebagai penerima layanan dilakukan secara online dengan menggunakan fasilitas google form melalui link :<https://SKMDiskominfo2024> atas himbauan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2024	8
2.	Pengumpulan Data	September-Agustus 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 7 (tujuh) Jenis Layanan yaitu : 1) Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah, 2) Layanan Manajemen Data, 3) Layanan Pembangunan Aplikasi 4) Layanan Pusat Data, 5) Layanan Penggunaan Sistem Penghubung, 6) Layanan Informasi Publik, 7) Layanan Pengelolaan Pendapat umum dan Aduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 300 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 169 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

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 84 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	47	55,95
		Perempuan	37	44,05
2	UMUR	18-23 tahun	0	0
		24-29 tahun	4	4,76
		30-34 tahun	3	3,57
		35-39 tahun	7	8,33
		40-44 tahun	17	20,24
		45-49 tahun	22	26,19
		> 50 tahun	31	36,90
3	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	1	1,19
		D3	7	8,33
		S1	45	53,57
		S2	30	35,71
		S3	1	1,19
4	PEKERJAAN	ASN	79	94,05
		NON-ASN	5	5,95
		SWASTA	0	0
5	JENIS LAYANAN	Layanan Manajemen data	84	100
		Layanan Jaringan Intra Pemerintah	83	99
		Layanan Pusat Data	81	96
		Layanan Pembangunan Aplikasi	83	99
		Layanan penggunaan sistem penghubung Layanan pemerintah daerah	80	95
		Layanan Pengelolaan pendapatan Umum dan aduan masyarakat	80	95
		Layanan Informasi Publik	83	99

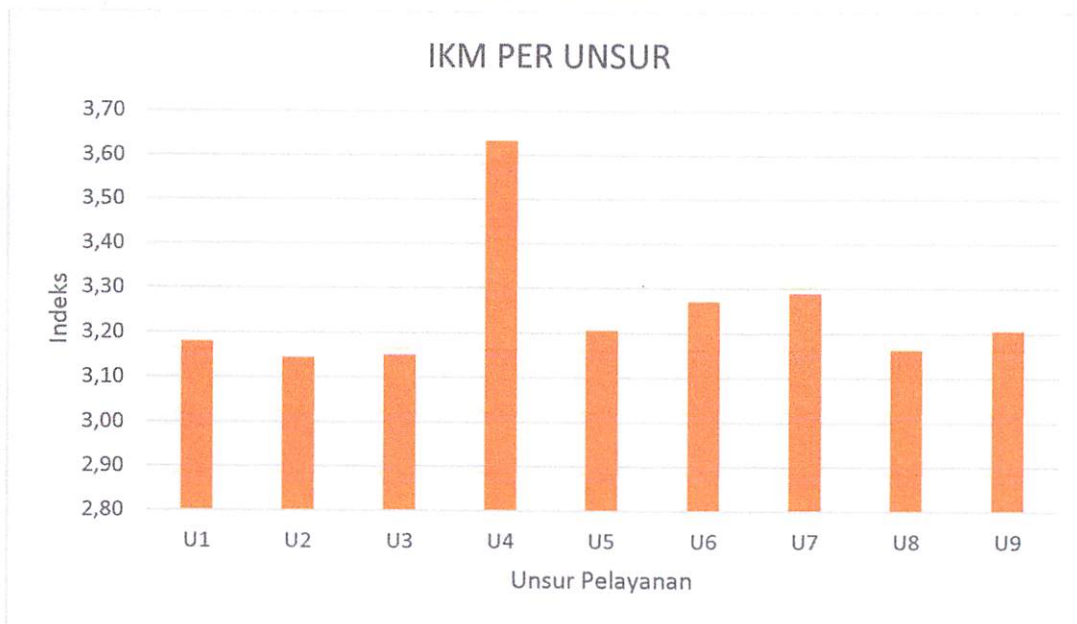
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,18	3,14	3,15	3,63	3,21	3,27	3,29	3,16	3,21
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,21 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sistem mekanisme dan Prosedur, waktu penyelesaian merupakan 2 unsur terendah sedangkan Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapat nilai 3,16 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prilaku pelaksana, produk spesifikasi jenis layanan serta sarana dan prasaran, sedangkan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi selanjutnya dengan nilai 3,63.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan masukan yang masuk melalui Link yang disediakan, diperoleh beberapa saran dan masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Peningkatan Sarana dan Prasarana terkait layanan yang di berikan
- b. Peningkatan Kompetensi SDM layanan melalui pelatihan/kursus

Adapun kondisi permasalahan /kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Sistem mekanisme dan prosedur layanan masih perlu disosialisasikan
- b. Waktu penyelesaian pelayanan dirasa lambat oleh masyarakat

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.

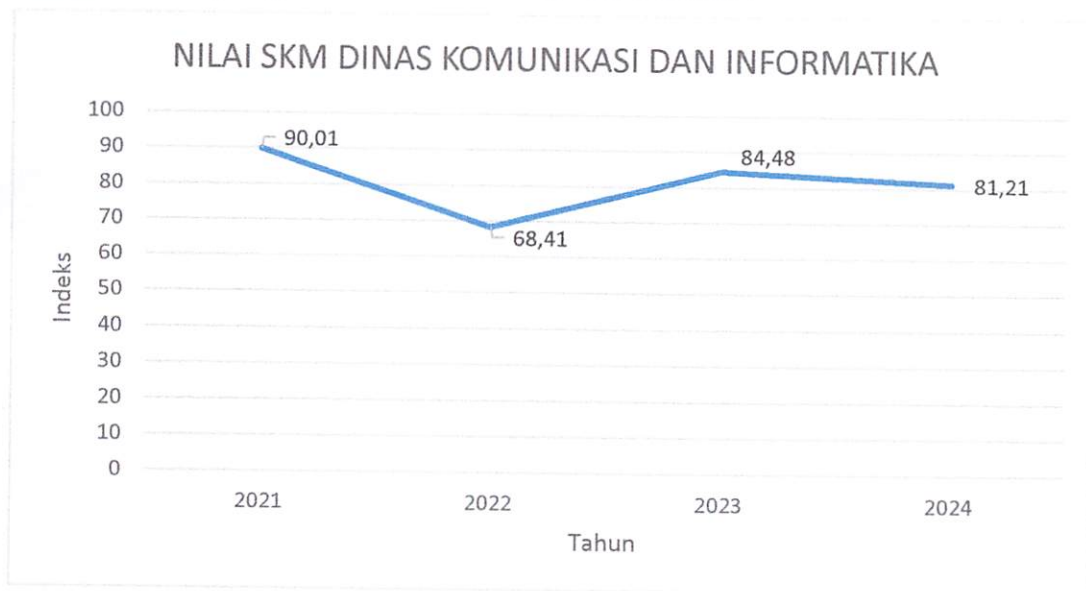
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Bersama Tim Survei Kepuasan Masyarakat dan Perwakilan setiap Bidang pada tanggal 06 Oktober 2024 (Notulen Rapat terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem mekanisme dan prosedur	Penyediaan dan sosialisasi panduan daring penggunaan layanan		√			Bidang IKP
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Standar Pelayanan	√				Bidang IKP

3	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Memberikan Pelatihan Petugas Admin Pelayanan	√	Bidang IKP
---	---	--	---	------------

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat dilihat melalui grafik berikut :




Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 dan turun pada periode semester 1 tahun 2024 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester 1 mulai Juni hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,21. dan nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga semester 1 tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian dan penanganan Pegaduan, saran dan masukan, Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,63 dan Prilaku pelaksana dan sarana dan prasarana masuk ke unsur dengan nilai terbesar berikutnya.

Pangkalpinang, Oktober 2024
Plt. Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung


Gusdinar, S.IP
Pembina Tk.I
NIP. 19690813 196903 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI BANGKA BELITUNG

ATTENTION : survei diperuntukan bagi bapak/ibu yang pernah menggunakan salah satu atau lebih layanan yang ada

DAFTAR LAYANAN :

1. Layanan Manajemen data
2. Layanan Jaringan Intra Pemerintah
 - a. Pemeliharaan dan perbaikan jaringan
 - b. Rekomendasi kebutuhan penelatan jaringan
3. Layanan Pusat Data
 - a. Layanan Colocation
 - b. Layanan Akses DC/DRC
 - c. Layanan Hosting Domain
 - d. Layanan Perangkat lunak pendukung
 - e. Layanan Uji Kelayakan
 - f. Layanan Operasi Pusat Data
 - g. Layanan Kebutuhan sistem pusat data
4. Layanan Pembangunan Aplikasi
5. Layanan penggunaan sistem penghubung Layanan pemerintah daerah
 - a. Analisis Kelayakan
 - b. Integrasi Sistem
6. Layanan Pengelolaan pendapatan Umum dan aduan masyarakat
7. Layanan Informasi Publik

4 Kategori Jawaban :

- 1 = Tidak baik
- 2 = Kurang Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Jenis Kelamin *

- Laki - Laki
- Perempuan

Pekerjaan *

- ASN
- NON ASN
- SWASTA

USIA *

- 18 - 23 Tahun
- 24 - 29 Tahun
- 30 - 34 Tahun
- 35 - 39 Tahun
- 40 - 44 Tahun
- 45 - 49 Tahun
- > 50 Tahun

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- 1- Tidak sesuai
2- Kurang sesuai
3- Sesuai
4- Sangat sesuai

- 1
 2
 3
 4

Bagaimana Pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanannya

- 1- Tidak Mudah
2- Kurang Mudah
3- Mudah
4- Sangat Mudah

- 1
 2
 3
 4

Bagaimana Pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

- 1- Tidak cepat
2- Kurang cepat
3- cepat
4- Sangat cepat

- 1
 2
 3

Bagaimana pendapat tentang kewajaran biaya dalam pelayanan tersebut

- 1- Sangat Mahal
2- Cukup Mahal
3- Murah
4- Gratis

- 1
 2
 3
 4

Bagaimana Pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang di berikan

- 1- Tidak sesuai
2- Kurang sesuai
3- Sesuai
4- Sangat sesuai

- 1
 2
 3
 4

Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

- 1- Tidak baik
2- Kurang baik
3- baik
4- Sangat baik

- 1
 2



Bagaimana pendapat anda perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- 1- Tidak Sopan
- 2- Kurang Sopan
- 3- Sopan
- 4- Sangat sopan

- 1
- 2
- 3
- 4

Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana

- 1- Tidak sesuai
- 2- Kurang sesuai
- 3- Sesuai
- 4- Sangat sesuai

- 1
- 2
- 3
- 4

Bagaimana pendapat anda tentang pemanganan pengaduan pengguna layanan

- 1- Tidak sesuai
- 2- Kurang sesuai
- 3- Sesuai
- 4- Sangat sesuai

- 1
- 2
- 3

2. Hasil Olahan Data SKM

Hasil SKM Layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika

Layanan Manajemen data

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	3	2	3	2	2	3	3	3	3
10	4	4	3	4	3	4	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3
15	3	3	3	4	4	4	4	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	3	3	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	3	3	3	4	4	4	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	3	4	4	3	3
30	2	2	2	2	3	3	3	3	3
31	4	3	3	4	3	4	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4
34	2	3	2	4	2	2	3	2	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3		3	4	4	4	4	3	4
37	3	3	2	4	3	3	3	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	4	4	3	3
42	3	3	2	4	2	2	3	2	2
43	4	3	4	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3
46	3	2	2	4	3	2	3	3	3
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	4	4	2	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	3	3	3

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3
19	3	2	2	2	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	3	4	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	4	4	3	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	4	4	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	2	2	4	2	2	3	3	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	3	3	2	4	3	3	3	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	3	2	2	4	3	2	3	2	2
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	2	2	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	3	4	3	4	3	4	4
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	2	2	2	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	2	4	3	3	3	3	3
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3
61	2	2	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	4	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	2	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
73	3	3	3	4	3	4	4	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	2	3	3	2	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	4	4	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	2	3	3	3	3	3
82	3	4	3	4	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
TOTAL NILAI	263	260	257	305	267	274	274	262	269
RATA-RATA	3,17	3,13	3,10	3,67	3,22	3,30	3,30	3,16	3,24

Layanan Pusat Data

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3
18	3	3	2	2	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	3	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	3	4	3	4	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	2	2	4	3	3	3	3	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	4	3	4	3	4

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
36	3	3	2	4	2	3	3	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	2	2	2	4	3	3	3	2	2
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	2	3	2	4	3	3	3	2	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	4	3	3	4	3
53	3	4	3	4	3	4	3	3	3
54	3	3	2	2	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	4	3	3
60	2	2	3	3	2	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	4	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	4	3	4	3	4	4	3	3
66	3	3	2	2	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	4	4	3	4	4	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	2	3	3	2	2	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	4	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	3	3	4	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
TOTAL NILAI	256	260	258	291	261	265	267	259	261
RATA-RATA	3,16	3,21	3,19	3,59	3,22	3,27	3,30	3,20	3,22

Layanan Pembangunan Aplikasi

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	4	4	3	4	3	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	4	3	3	4	4	4
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	2	2	2	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	2	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	3	4	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	2	2	2	4	3	2	3	2	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	4	4	4	3	4
37	3	2	2	4	2	3	3	2	3
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	2	2	2	4	2	3	3	3	2
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	2	2	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	4	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	4	3	3	3	3
54	2	2	2	4	2	2	2	2	2

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75	3	4	4	4	3	4	4	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	4	4	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
TOTAL NILAI	254	248	252	287	255	261	262	253	257
RATA-RATA	3,18	3,10	3,15	3,59	3,19	3,26	3,28	3,16	3,21

Layanan Pengelolaan pendapatan Umum dan aduan Masyarakat

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	2	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	3	4	3	3	3
15	4	4	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	3	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	2	2	2	4	2	2	3	2	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	2	2	4	2	3	3	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	4	3	4	4	3	3	4	4	3

65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	4	4	3	4	4	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	4	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	4	3	4	3	4
78	4	3	3	4	3	4	3	3	3
79	4	4	4	4	4	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	4	3	3	3	3
TOTAL NILAI	266	260	261	298	270	271	271	263	266
RATA-RATA	3,20	3,13	3,14	3,59	3,25	3,27	3,27	3,17	3,20

IKM Per Layanan dan Unsur

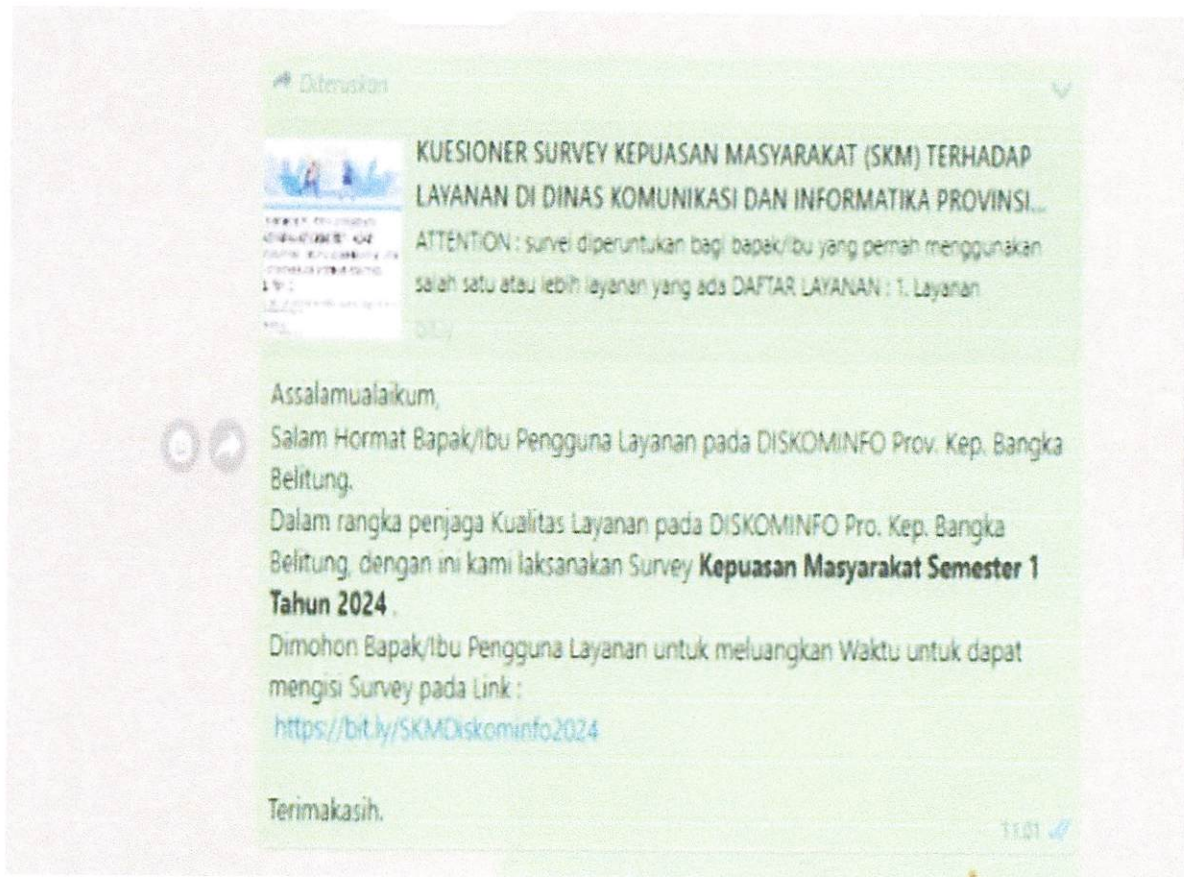
	Layanan	Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	Layanan Manajemen data	3,17	3,05	3,13	3,70	3,20	3,29	3,29	3,10	3,15
	Layanan Jaringan Intra Pemerintah	3,17	3,13	3,10	3,67	3,22	3,30	3,30	3,16	3,24
	Layanan Pusat Data	3,16	3,21	3,19	3,59	3,22	3,27	3,30	3,20	3,22
	Layanan Pembangunan Aplikasi	3,17	3,19	3,17	3,64	3,18	3,24	3,30	3,18	3,22
	Layanan penggunaan sistem penghubung Layanan pemerintah daerah	3,18	3,10	3,15	3,59	3,19	3,26	3,28	3,16	3,21
	Layanan Pengelolaan pendapatan Umum dan aduan masyarakat	3,21	3,19	3,18	3,64	3,18	3,26	3,30	3,18	3,19
	Layanan Informasi Publik	3,20	3,13	3,14	3,59	3,25	3,27	3,27	3,17	3,20
Rata-rata	3,18	3,14	3,15	3,63	3,21	3,27	3,29	3,16	3,21	
Rata-rata Tertimbang	0,35	0,35	0,35	0,40	0,36	0,36	0,37	0,35	0,36	
IKM	3,25									
Konversi IKM	81,21									
Nilai Pelayanan	B									

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3,18	3,14	3,15	3,63	3,21	3,27	3,29	3,16	3,21
KATEGORI	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,21 (B)								

U1	Persyaratan	79,50	B
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	78,50	B
U3	waktu penyelesaian	78,75	B
U4	biaya/ tarif	90,75	A
U5	produk spesifikasi jenis pelayanan	80,25	B
U6	kompetensi pelaksana	81,75	B
U7	perilaku pelaksana	82,25	B
U8	sarana dan prasarana	79,00	B
U9	penanganan pengaduan, saran dan masukan	80,25	B

1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0640 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Rapat Pembahasan SKM

4. SK Tim SKM



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Pulau Lepar Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Air Itam, Pangkalpinang 33149
Telp : 0717 – 426 2141 Web : <http://kominfo.babelprov.go.id>
Fax : 0717 – 426 2143 email : kominfo@babelprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR 188.4/58/SK/DISKOMINFO/2024**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan dan kelancaran penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
4. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);
7. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 7 Tahun 2022 tanggal 30 Desember 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Prov. Kep. Bangka Belitung Tahun 2022 Nomor 4 Seri A);
8. Peraturan Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Nomor 2 Seri D);
9. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 2 Tahun 2024 tanggal 9 Januari 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Prov. Bangka Belitung Tahun 2024 Nomor 1 Seri A);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN ANGGARAN 2024**
- KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2024 dengan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU bertugas untuk menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.
- KETIGA : Tim sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU dalam tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal Oktober 2024

**Plt. KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



GUSDINAR, S.I.P.

Lampiran
Keputusan Plt. Kepala DISKOMINFO Prov. Kep. Babel
Nomor : 188.4/58/SK/DISKOMINFO/2024
Tanggal : Oktober 2024

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2024**

No.	Nama	Jabatan Dalam Instansi	Kedudukan Dalam Tim
1.	Gusdinar, S.IP NIP.19690813 198903 1 002	Plt. Kepala Dinas	Ketua
2.	M. Erisco Nurrahman, S.IP, MM NIP. 19881024 200701 1 001	Kepala Bidang E-Government dan Statistik	Sekretaris
3.	Listya Anindita, S.Kom.M.IKom NIP. 19870620 2010012 012	Plt. Kabid Informasi dan Komunikasi Publik	Anggota
4.	Sulastri, SH NIP. 19810520 200212 2003	Kasubbag Umum	Anggota
5.	Indra, A.Md NIP. 19761219 20012 1 002	Subkoordinator Perencana	Anggota
6.	Aris Gunawan, ST NIP. 1979042 7200604 1 001	Subkoordinator Aplikasi dan Pemberdayaan TIK	Anggota
7.	Firmansyah, ST NIP. 19820509 200804 1 001	Subkoordinator Infrastruktur dan Teknologi	Anggota
8.	Nades Triyani, S.Si.M.Si NIP. 19801208 200604 2 009	Subkoordinator Statistik	Anggota
9.	Ilham Nopriza, S.Kom	Staf Administrasi	Anggota
10.	Refika Dwi Merianti, S.Stat	Pengelola Data Statistik Sektoral Daerah dan Informasi pada Portal Open Data Babel	Anggota
11.	Sisilia Jesika Pririzki, S.Mat	Pengelola Data Statistik dan Informasi Data Geospasial	Anggota

Plt. KEPALA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



GUSDINAR, S.IP.

5. Notulen Rapat RTL SKM



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Pulau Lebar Kompleks Perkantoran dan Permukiman Terpadu
Pemerintah Provinsi Kep. Bangka Belitung Kel. Air Itam Pangkalpinang 33149
Telp. (0717) 4262142 Web: <http://kominfo.babelprov.go.id>
Fax. . (0717) 4262143 Email : kominfo@babelprov.go.id

NOTULEN RAPAT

- Kegiatan : Rapat Pembahasan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024
- Hari/Tanggal : Rabu, 9 Oktober 2024
- Waktu : 13.00 WIB s.d Selesai
- Tempat : Ruang Rapat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- Pemimpin Rapat : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi kepulauan Bangka Belitung
- Peserta : Tim Survei Kepuasan masyarakat dan Perwakilan Bidang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Pembahasan : Pembahasan Tindak Lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2024
- Hasil Rapat : Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada semester 1 tahun 2024 terhadap Layanan pada Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2024 didapatkan nilai 81,21% dengan Nilai Baik. Namun masih terdapat tiga nilai rendah pada tiga kategori penilaian yaitu :

1. Sistem mekanisme dan Prosedur,
2. Waktu penyelesaian
3. Penanganan Pengaduan sarana dan masukan.

Untuk itu perlu di buat rencana tindak lanjut untuk meningkatkan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan terutama pada tiga unsur diatas dapat lebih maksimal.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem mekanisme dan prosedur	Penyediaan dan sosialisasi panduan daring penggunaan layanan		√			Bidang IKP
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Standar Pelayanan	√				Bidang IKP
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Memberikan Pelatihan Petugas Admin Pelayanan			√		Bidang IKP

- Kesimpulan : Rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dibuat untuk dapat dilaksanakan sehingga pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat lebih maksimal.