

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB II ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Permasalahan dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKP PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV KESIMPULAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Pedoman) Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap keberlanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan survei telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam

SKM Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu :

- 1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- 2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
- 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
- 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

#	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	22 - 26 Januari 2024	5
2	Pengumpulan Data	1 Februari - 31 Oktober 2024	189
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 - 5 November 2024	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 - 7 November 2024	2

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 800 dan sampel sebanyak 259 responden.

BAB II
ANALISISI DATA SKM

2.1 Analisis Responeden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 263 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

#	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentas
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	129	49,05
		Perempuan	134	50,95
2	Pendidikan	SD ke Bawah	0	0,00
		SLTP	2	0,76
		SLTA	36	13,69
		D-III	10	3,80
		S-1	195	74,14
		S-2	19	7,22
		S-3	1	0,38
2	Pekerjaan	PNS	95	36,12
		TNI	0	0,00
		Swasta	21	7,98
		Wirausaha	9	3,42
		Lainnya	138	52,47
4	Jenis Layanan	Lainnya	0	0,00
		Layanan Jaringan Intra Pemerintah	17	6,46
		Layanan Email Sanapati	4	1,52
		Layanan Dukungan Insiden Siber	7	2,66

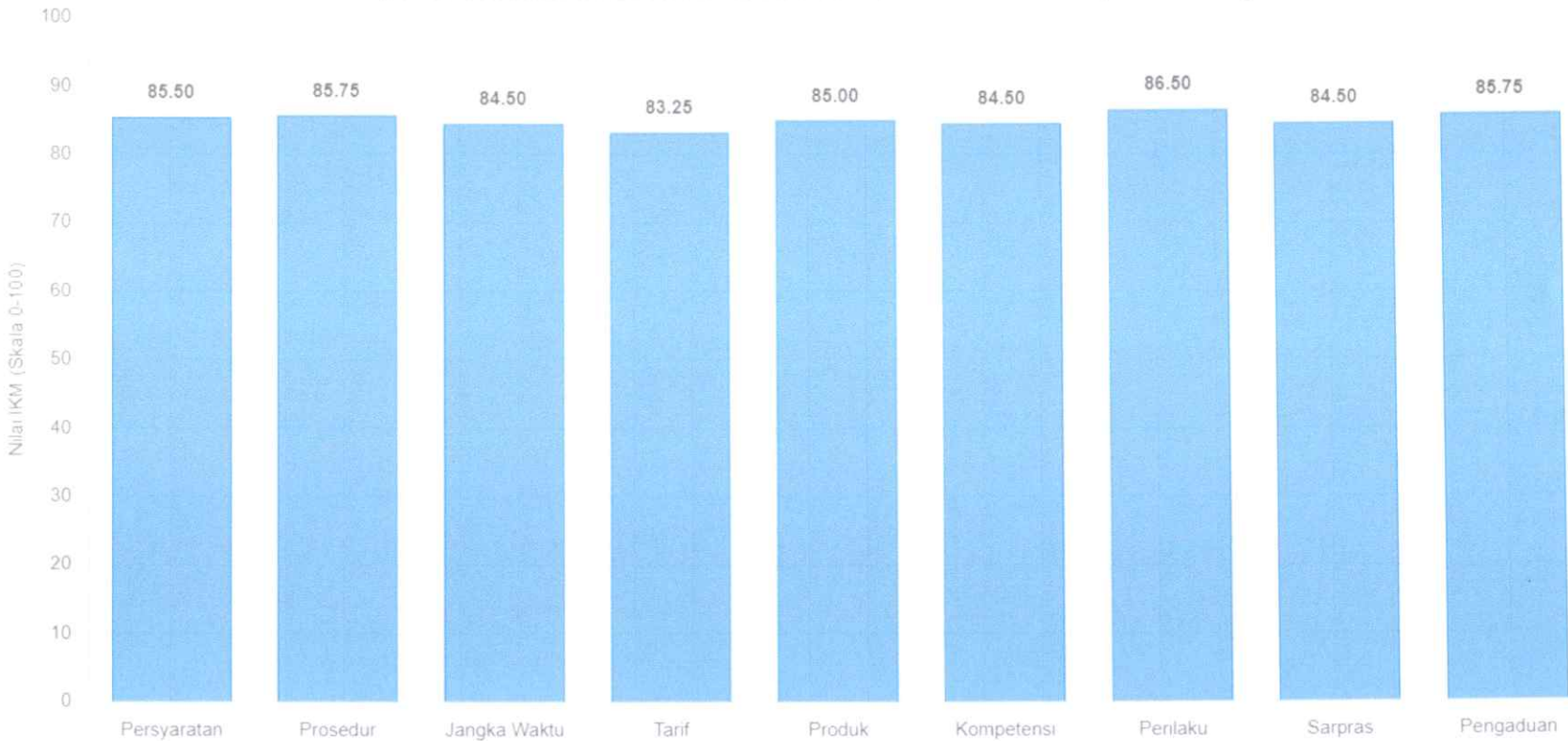
#	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentas
		Layanan Rekomendasi dan/atau Pengembangan Aplikasi Pemerintah	16	6,08
		Layanan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah	6	2,28
		Layanan Pembuat Email Resmi Pemerintah	10	3,80
		Layanan Pemberi Sub Domain Resmi Pemerintah	5	1,90
		Layanan Hosting Aplikasi / Web Perangkat Daerah	13	4,94
		Layanan Operasional TTE	8	3,04
		Layanan Aduan Publik	10	3,80
		Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral	31	11,79
		Layanan PPID Utama	53	20,15
		Layanan Video Conference Bagi Pimpinan Daerah	3	1,14
		Layanan Koordinasi Blankspot dan Area Lemah Sinyal	9	3,42
		Layanan Kontra Pengindraan bagi Pimpinan Daerah	4	1,52
		Layanan Jamer bagi Pejabat VVIP	2	0,76
		Layanan Publikasi Media	26	9,89
		Layanan Command Center	37	14,07
5	Kategorisasi Pengguna Layanan	Layanan Jaringan Internet Publik	2	0,76
		Non Disabilitas	263	100,00
6	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0,00
		Disabilitas Fisik	0	0,00
		Disabilitas Intelektual	0	0,00
		Disabilitas Mental	0	0,00
		Disabilitas Sensorik	0	0,00

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah		Jangka			Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan	IKM P Lay
		Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Tarif						
1.	Layanan Jaringan Intra Pemerintah	17	82.35	76.47	76.47	76.47	80.88	82.35	79.41	79.41	80.88	79
2.	Layanan Email Sanapati	4	87.5	87.5	93.75	87.5	100	100	93.75	87.5	100	93
3.	Layanan Dukungan Insiden Siber	7	82.14	78.57	89.29	85.71	85.71	85.71	85.71	78.57	85.71	84
4.	Layanan Rekomendasi dan/atau Pengembangan Aplikasi Pemerintah	16	92.19	92.19	90.63	90.63	90.63	90.63	92.19	85.94	92.19	90
5.	Layanan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah	6	79.17	83.33	75	83.33	79.17	83.33	83.33	83.33	79.17	81
6.	Layanan Pembuat Email Resmi Pemerintah	10	90	90	90	87.5	90	85	87.5	87.5	87.5	88
7.	Layanan Pemberi Sub Domain Resmi Pemerintah	5	85	85	85	95	90	90	95	85	95	89
8.	Layanan Hosting Aplikasi / Web Perangkat Daerah	13	80.77	80.77	80.77	80.77	80.77	80.77	82.69	80.77	82.69	8
9.	Layanan Operasional TTE	8	84.38	87.5	81.25	81.25	81.25	78.13	78.13	78.13	84.38	8
10.	Layanan Aduan Publik	10	80	82.5	85	77.5	82.5	75	82.5	80	82.5	80
11.	Layanan Penyediaan Data Statistik Sektoral	31	79.84	87.9	82.26	75.81	82.26	84.68	84.68	87.1	84.68	83
12.	Layanan PPID Utama	53	84.43	84.91	83.02	83.02	83.02	80.19	83.96	82.08	82.55	83
13.	Layanan Video Conference Bagi Pimpinan Daerah	3	83.33	100	91.67	83.33	75	91.67	91.67	100	91.67	89
14.	Layanan Koordinasi Blankspot dan Area Lemah Sinyal	9	80.56	77.78	77.78	80.56	80.56	77.78	83.33	86.11	86.11	81
15.	Layanan Kontra Pengindraan bagi Pimpinan Daerah	4	75	75	75	75	75	75	75	68.75	75	74

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Jangka				IKM P					
		Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan	Laya
16.	Layanan Jamer bagi Pejabat VVIP	2	100	87.5	75	75	100	100	100	75	75	81
17.	Layanan Publikasi Media	26	83.65	82.69	81.73	79.81	80.77	80.77	87.5	81.73	83.65	82
18.	Layanan Command Center	37	96.62	93.92	94.59	93.92	93.92	94.59	95.27	93.24	93.92	94
19.	Layanan Jaringan Internet Publik	2	87.5	87.5	87.5	75	87.5	87.5	100	87.5	87.5	81
Rata IKM Per Unsur			85.5	85.75	84.5	83.25	85	84.5	86.5	84.5	85.75	85
IKM Unit Layanan			85.03									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur
IKM per Unsur pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Tahun 2024)



2.3 Analisa Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), terdapat beberapa temuan yang mencerminkan kondisi kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat. Temuan ini akan diuraikan dalam dua bagian utama: **Analisis Kelemahan Layanan** dan **Analisis Kelebihan Layanan**.

Analisis Kelemahan Layanan

Hasil evaluasi menunjukkan beberapa unsur layanan yang memiliki nilai rendah, yang perlu menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan:

1. **Tarif Pelayanan** mendapat nilai terendah sebesar 3,33. Hal ini dikategorikan sebagai wajar, mengingat Diskominfo Provinsi NTB tidak mengenakan biaya untuk layanan yang karena sudah didukung oleh anggaran DPA. Namun, terjadi persepsi yang salah di masyarakat, di mana mereka menganggap bahwa semua layanan terkait digitalisasi merupakan kewajiban Diskominfo, sehingga menimbulkan ekspektasi yang tidak sesuai terhadap tarif pelayanan.
2. **Jangka Waktu Pelayanan, Kompetensi Petugas, dan Ketersediaan Sarana Prasarana** mendapatkan nilai yang sama, yaitu 3,38. Penilaian ini menunjukkan bahwa meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur proses pelayanan, terdapat beberapa hambatan yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam hal efisiensi waktu, kompetensi petugas, serta ketersediaan sarana prasarana pendukung.

Analisis Kelebihan Layanan

Beberapa unsur layanan berhasil mendapatkan penilaian yang cukup tinggi, mencerminkan kinerja yang baik dan potensi untuk dijadikan best practice dalam upaya peningkatan layanan:

1. **Perilaku Petugas Pelayanan** mendapatkan nilai tertinggi, yaitu 3,46. Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan Diskominfo Provinsi NTB dinilai sopan, ramah, dan responsif memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai PPID Utama, Diskominfo menunjukkan komitmen tinggi untuk menyediakan informasi yang akurat dan transparan, didukung fasilitas yang memadai serta peningkatan kompetensi petugas secara berkelanjutan.
2. **Prosedur Layanan dan Layanan Konsultasi/Pengaduan** memperoleh nilai sebesar 3,43. Hasil ini mengindikasikan bahwa prosedur layanan yang diterapkan telah berjalan dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Migrasi sistem pengaduan dari NTB Care ke aplikasi SPAN Laport juga memberikan dampak positif terhadap efektivitas proses pengaduan, di mana Diskominfo sebagai pengelola pengaduan di tingkat Provinsi berhasil menjaga tingkat penyelesaian yang tinggi.

Rekapitulasi Saran dan Pengaduan Masyarakat

Selain hasil survei IKM, analisis juga didukung oleh rekapitulasi saran, kritik, dan pengaduan masyarakat yang diterima melalui berbagai kanal aduan. Beberapa poin yang menjadi perhatian untuk tindak lanjut antara lain:

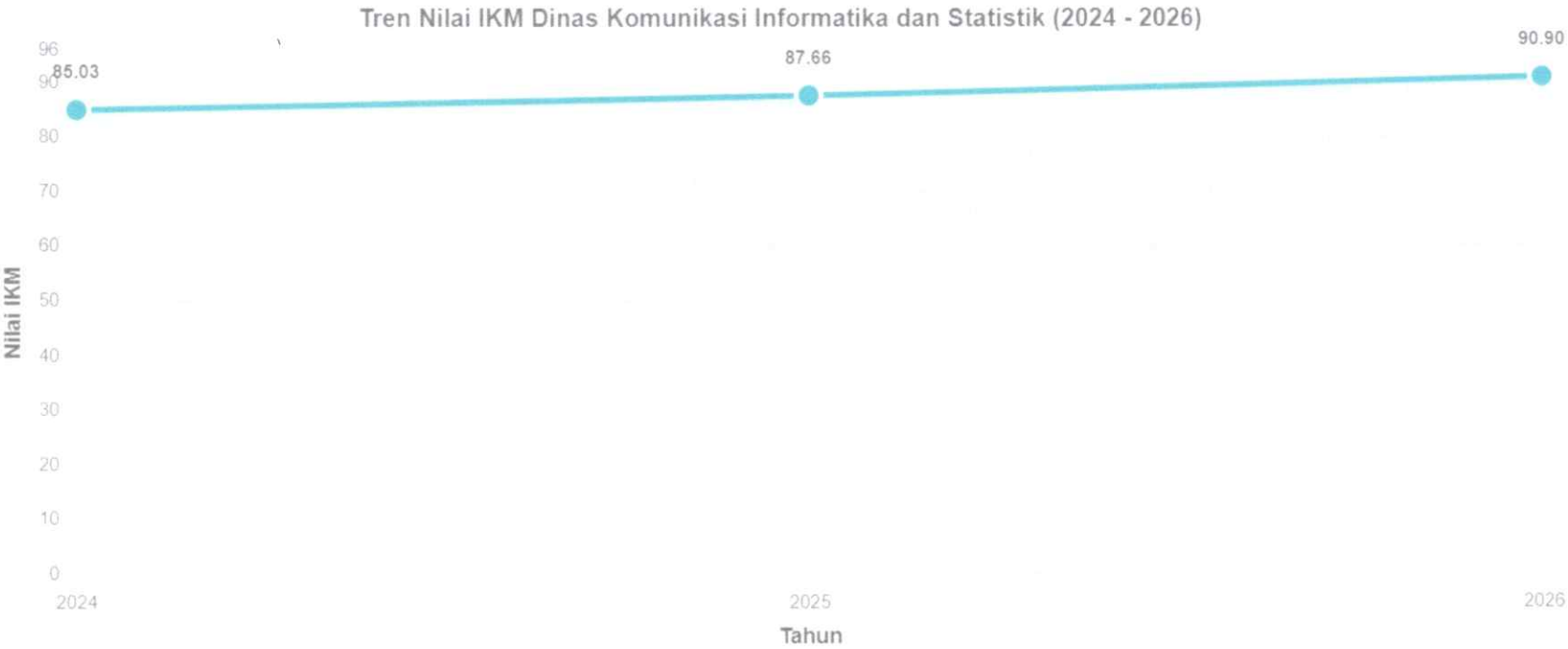
- Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi NTB diharapkan lebih komunikatif dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
- Transparansi dan integritas dalam pelaksanaan layanan perlu ditingkatkan.

- Penyampaian informasi publik dinilai sangat membantu masyarakat dalam memperoleh akses yang lebih baik terhadap layanan pemerintah.



2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Survei Kepuasan Penerima Layanan pada Dinas Kominfotik Provinsi NTB pada Tahun 2024, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	85.03
2	Kategori	Grade B
3	Unsur Terendah	Tarif Pelayanan
4	Unsur Tertinggi	Perilaku Petugas Pelayanan
5	Prioritas Perbaikan	1. Kecepatan waktu dan pelayanan
		2. Penanganan pengaduan
		3. Kesesuaian produk layanan
		4. Perilaku petugas layanan
		5. Kemudahan mengakses layanan
		6. Sosialisasi pelayanan Diskominfotik

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, langkah tindak lanjut ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pengambilan kebijakan dalam peningkatan layanan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat. Perbaikan akan difokuskan pada unsur-unsur yang memiliki nilai terendah, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Tindak Lanjut Terhadap Unsur Layanan dengan Nilai Terendah

1. Tarif Pelayanan

- Unsur tarif pelayanan mendapat nilai terendah dengan skor 3,33. Namun, hasil penilaian ini masih termasuk kategori wajar karena layanan yang diberikan tidak dikenakan biaya. Semua kebutuhan biaya yang terkait dengan pelaksanaan layanan telah diakomodasi melalui anggaran DPA Diskominfo. Ke depan, perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai biaya layanan yang disediakan.

2. Pengaduan Masyarakat

- Untuk meningkatkan efektivitas layanan pengaduan, Diskominfo telah menyediakan aplikasi SP4N Lapor! dan kanal pengaduan melalui media sosial resmi. Sosialisasi dilakukan, baik secara online maupun offline, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai ketersediaan saluran pengaduan. Rencana ke depan akan mempertimbangkan penambahan nomor kontak layanan pengaduan agar akses masyarakat menjadi lebih mudah.

3. Kompetensi Pegawai

- Berdasarkan analisa jabatan dan analisa beban kerja, disimpulkan bahwa masih terdapat keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di seluruh bidang layanan mengakibatkan ketergantungan pada tenaga kontrak. Sebagai tindak lanjut, perlu dilakukan peningkatan kompetensi bagi tenaga kontrak melalui pelatihan, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan (diklat) teknis yang relevan.

Konsultasi dan Forum Silaturahmi

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengakomodasi masukan dari masyarakat serta stakeholder, akan diadakan konsultasi dan forum silaturahmi dengan melibatkan pihak terkait. Forum ini bertujuan untuk mendapatkan saran dan masukan yang konstruktif dalam rangka perbaikan layanan di masa mendatang.

Rencana Tindak Lanjut dengan Prioritas Perbaikan

Perbaikan direncanakan dengan mempertimbangkan prioritas jangka waktu sebagai berikut:

- **Jangka Pendek:** Kurang dari 12 bulan

- **Jangka Menengah:** 12 hingga 24 bulan
- **Jangka Panjang:** Lebih dari 24 bulan

Rencana tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Prosedur Pelayanan	Mengevaluasi Kinerja Tim Simaskot Tahun 2024	V				Kepala Dinas
		Membentuk Tim Simaskot Tahun 2025					
		Menyusun Rencana Kerja Untuk Perbaikan Pelayanan					
2	Produk Pelayanan	Merevisi SOP Pelayanan secara berkala	V				1. Sekretaris
							2. Kepala Bidang IKP
							3. Kepala Bidang PTIK
							4. Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi
							5. Kepala Bidang Statistik
							6. Kepala UPTD Pusat Layanan Digital
3	Sarana Prasarana Pelayanan	Menyiapkan ruang konsultasi dan pengaduan yang nyaman	V	V	V	V	Kepala Sub Bagian Umum dan Ka. TU UPTD Pusat Layanan Digital
		Melakukan Penataan Tata Ruang Kerja yang Proporsional	V	V	V	V	
4	Pengaduan Pelayanan	Untuk memperbaiki proses pengaduan					Kepala UPTD Pusat Layanan Digital

		pelayanan, kami akan melakukan :					
		a. Konsultasi ke Biro Organisasi	V	V	V		
		b. Konsultasi ke Ombudsman	V	V	V		
		c. Evaluasi secara berkala		V	V	V	
5	Kompetensi dan Perilaku Petugas Pelayanan	Melakukan Pelatihan Internal kepada petugas pelayanan dalam hal keramahan dan kecekatan melayani pengaduan		V			Kepala Seksi Layanan Administrasi Pemerintah Digital
							Kepala Seksi Layanan Publik Digital
6	Prosedur Pelayanan	Menyusun Laporan dan menyebarkan informasi hasil analisa pelaporan ke khalayak yang lebih luas				V	Ka. TU UPTD Pusat Layanan Digital

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survey secara periodik dan dan berkesinambungan. Hasil analisa survey 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 Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat dilihat melalui grafik berikut :

BAB IV KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2024, berikut kesimpulan yang dapat diambil:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** menunjukkan hasil yang **baik**, dengan nilai konversi sebesar **85,03** dari total **263 responden**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, layanan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.
2. **Hasil pengolahan SKM** mengidentifikasi unsur-unsur layanan dengan nilai tertinggi sebagai berikut:
 - o **Perilaku Petugas Layanan** memperoleh skor tertinggi sebesar **3,46**.
 - o **Prosedur Layanan** mendapatkan nilai **3,43**.
 - o **Sarana dan Prasarana Layanan** juga dinilai cukup baik dengan skor **3,43**.
3. **Unsur layanan dengan nilai terendah**, yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut, adalah:
 - o **Tarif Pelayanan** dengan skor **3,33**, meskipun sudah diberikan secara gratis.
 - o **Jangka Waktu Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Kompetensi Petugas**, semuanya memperoleh nilai yang sama sebesar **3,38**.
4. Berdasarkan analisis persepsi dan harapan pelanggan, unsur-unsur yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan layanan adalah:
 - o **Kecepatan Waktu Pelayanan** yang masih dianggap kurang optimal.
 - o **Penanganan Pengaduan** yang perlu ditingkatkan efektivitasnya.
 - o **Perilaku Petugas Layanan** yang perlu dijaga dan terus ditingkatkan kualitasnya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut adalah rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang:

1. **Penyederhanaan Prosedur Layanan**
 - o Diperlukan evaluasi terhadap prosedur layanan yang ada, dengan memotong proses yang tidak diperlukan untuk mempercepat waktu layanan. Revisi SOP perlu dilakukan tetap mematuhi peraturan yang berlaku, sehingga prosedur menjadi lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Peningkatan Kompetensi Petugas**
 - o Perlunya diadakan pelatihan dan bimbingan teknis bagi petugas layanan, baik dalam aspek kepribadian maupun keterampilan teknis. Peningkatan kompetensi ini diharapkan meningkatkan kecepatan layanan serta meningkatkan kualitas interaksi dengan penerima layanan.
3. **Penguatan Sarana dan Prasarana**

- o Untuk mendukung kualitas pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana perlu difokuskan pada pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan teknologi dapat memaksimalkan efektivitas pelayanan serta mempermudah akses masyarakat.

4. Evaluasi dan Survei Berkala

- o Disarankan untuk melakukan survei ulang terhadap Kepuasan Penerima Layanan setelah dilakukan perbaikan-perbaikan. Survei ini sebaiknya dilakukan secara berkala, baik internal maupun eksternal, guna memantau perkembangan kondisi pelayanan serta mendapatkan umpan balik yang berkelanjutan dari penerima layanan.

Mataram, 30 Juni 2026

Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi NTB

H. YUSRON HADI, ST.,M.UM