

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN</b>	<b>1</b>
<b>PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>ANALISIS DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
<b>BAB III</b>	<b>10</b>
<b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>	<b>10</b>
<b>BAB IV</b>	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>11</b>
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

# **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 sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan 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 perbaikan berkelanjutan.

### **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 dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan . Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner offline 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 kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan 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, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 300 orang dan sampel sebanyak 169 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 169 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

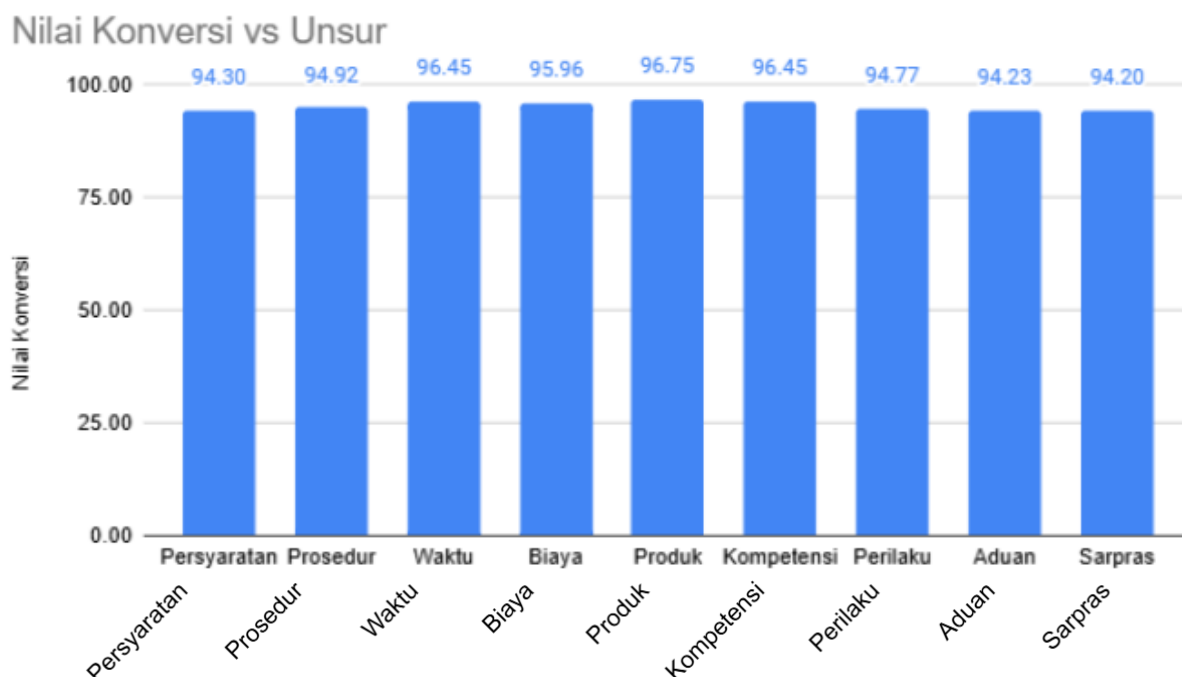
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	81	47.93%
		Perempuan	88	52.07%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	0.59%
		SMA/Sederajat	20	11.83%
		D1/D2/D3	29	17.16%
		D4/S1	113	66.86%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	133	78.70%
		TNI	2	1.18%
		POLRI	3	1.78%
		Swasta	7	4.14%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	2	1.18%
		Pelajar/Mahasiswa	10	5.92%
		Petani/Nelayan	2	1.18%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	3	1.78%
		Lainnya		

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	169	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
Pelayanan, Akses dan Kualitas Informasi Publik	169	94.30	94.92	96.45	95.96	96.75	96.45	94.77	94.23	94.20	95.34
Rerata IKM Per Unsur		94.30	94.92	96.45	95.96	96.75	96.45	94.77	94.23	94.20	95.34
IKM Unit Layanan	95.34										
Mutu Unit Layanan	A										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aduan mendapatkan nilai terendah yaitu 94.23. Selanjutnya sarpras yang mendapatkan nilai 94.26 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

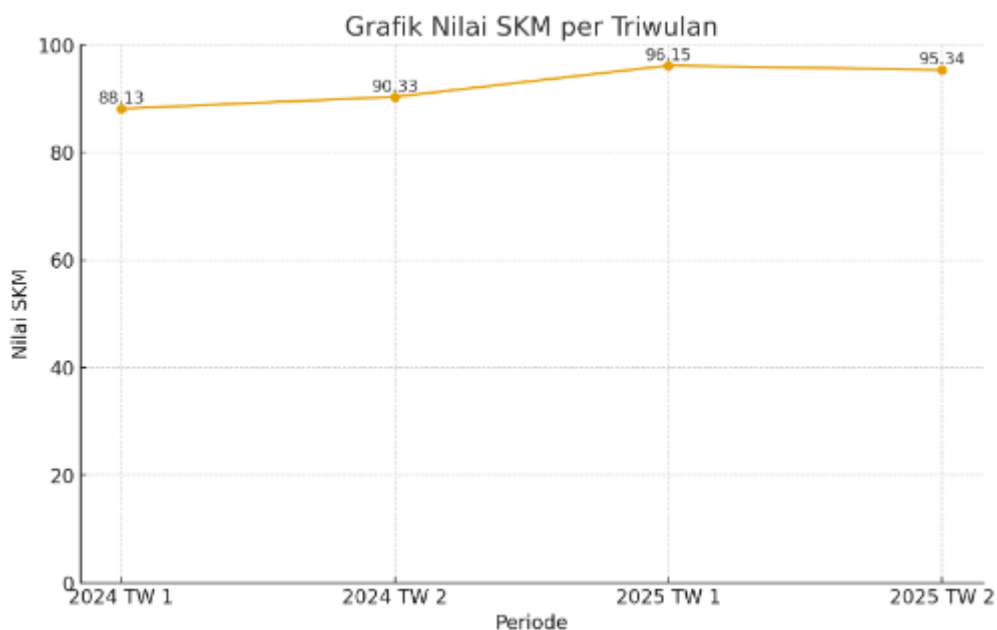
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan

agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Aduan	Melakukan monitoring rutin serta publikasi laporan tindak lanjut aduan secara periodik	November 2025	Bidang Pelayanan
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan berkala fasilitas pelayanan untuk memastikan kenyamanan pengguna	Februari 2026	Bidang Pelayanan

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan selama empat triwulan

terakhir menunjukkan peningkatan yang konsisten hingga mencapai nilai tertinggi pada 2025 TW 1 dengan skor 96,15. Pada 2025 TW 2 terjadi sedikit penurunan menjadi 95,34, namun nilai tersebut masih berada dalam kategori sangat baik. Penurunan kecil ini dapat dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah pengguna layanan serta proses penyesuaian internal yang berdampak pada waktu respons dan kepuasan publik. Secara keseluruhan, capaian ini menggambarkan bahwa kinerja pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan tetap kuat, konsisten, dan terus menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.23
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.58
3	Waktu Penyelesaian	3.29
4	Biaya/Tarif	3.90
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.45
6	Kompetensi Pelaksana	3.52
7	Perilaku Pelaksana	3.42
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.39
9	Sarana dan Prasarana	3.68

Berkaca pada data di atas, angka IKM pada unsur tersebut berada di atas 3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan akan mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik serta terus melakukan evaluasi berkala untuk memastikan peningkatan yang lebih konsisten. Upaya penguatan kapasitas SDM, pemutakhiran sarana pendukung, dan penyederhanaan prosedur juga akan menjadi fokus agar pelayanan kepada masyarakat semakin mudah, cepat, dan tepat sasaran. Dengan dorongan umpan balik pengguna, diharapkan pelayanan publik ke depan dapat tumbuh seperti aliran sungai yang terus mengalir membawa manfaat bagi semua lapisan masyarakat.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode di TW II Tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 169 orang mengisi SKM pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan di tahun 2025. .
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 95.34.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu aduan dan sarpras.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Selatan harus mempertahankan capaian kinerja yang telah diraih.

Kandangan, 12 November 2025

**Kepala Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kabupaten Hulu  
Sungai Selatan,**



Drs. Hendro Martono, MT

NIP. 19730309 199402 1 002

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Aluh Idut No. 66A, Kelurahan Kandangan Utara, Kandangan, 71211

Surel : [diskominfo@hulusungaiselatankab.go.id](mailto:diskominfo@hulusungaiselatankab.go.id)

Laman : [diskominfo.hulusungaiselatankab.go.id](http://diskominfo.hulusungaiselatankab.go.id)

---

### 1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (*Offline*)

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

---

##### A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin:  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan:

- Tidak sekolah
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2
- S3

Usia:

- < 17 tahun
- 17-25 tahun
- 26-34 tahun
- 35-44 tahun
- 45-54 tahun
- 55-65 tahun
- >65 tahun

Pekerjaan:

- ASN
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga
- Pelajar/Mahasiswa
- Petani/Nelayan
- Pekerja Lepas/Freelance
- Pensiunan
- Lainnya \_\_\_\_\_

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- Ya
- Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- Disabilitas Fisik
- Disabilitas Intelektual
- Disabilitas Mental
- Disabilitas Sensorik

## B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

