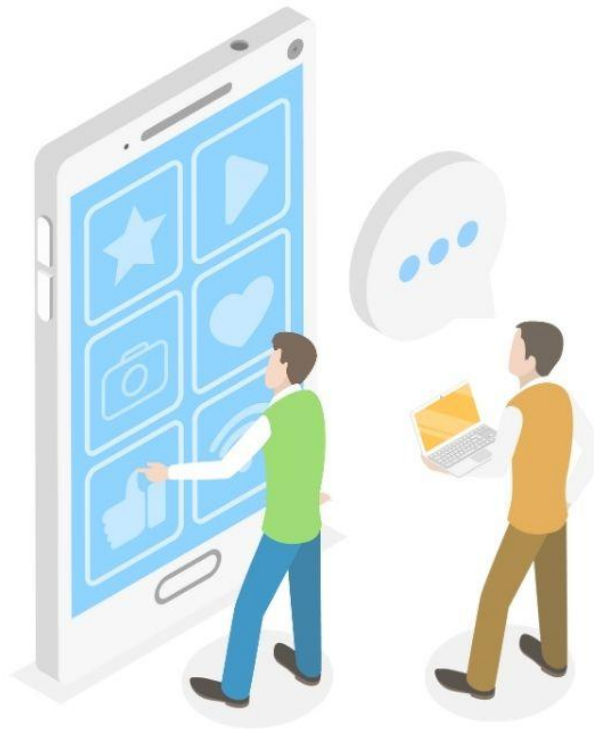




diskominfo
KABUPATEN KARAWANG

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARAWANG
2025**

Jl. Jenderal A. Yani No. 1 Karawang

KATA PENGANTAR


Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) (SKM) terhadap Layanan Pengaduan melalui sistem skm.karawangkab.go.id yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan instrumen penting dan wujud komitmen kami dalam menjalankan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama dalam peningkatan kualitas layanan publik. Kami menyadari bahwa kepuasan masyarakat adalah indikator utama keberhasilan kinerja dan cerminan dari efektivitas pelayanan yang telah kami berikan. Laporan ini menyajikan ringkasan metodologi survei, data komprehensif, serta analisis mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai unsur layanan, termasuk prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, dan kompetensi petugas. Hasil survei ini akan menjadi landasan utama bagi kami untuk mengidentifikasi area kelemahan dan peluang perbaikan guna merumuskan kebijakan dan langkah strategis yang lebih tepat sasaran.

Kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang jujur serta konstruktif. Partisipasi aktif Anda sangat berharga dalam upaya kami untuk senantiasa meningkatkan mutu dan profesionalisme pelayanan publik. Kami berharap laporan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi semangat baru untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan transparan di masa mendatang.

Karawang, 15 Oktober 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARAWANG

	Ditandatangani secara elektronik oleh: POLTAK S.M.L. TORUAN, S.STP., M.M. Pembina Tingkat I
-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
I.1 Pendahuluan	3
I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	4
I.3 Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Jumlah Penentuan Responden	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	11
3.3 Lokasi Pengumpulan Data	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
a. Prosedur Pelayanan (U2 – Nilai 3,21)	15
b. Waktu Pelayanan (U3 – Nilai 3,23)	15
c. Sarana dan Prasarana (U8 – Nilai 3,26)	15
BAB V KESIMPULAN	16



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : *'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'*
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Berdasarkan 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. Pentingnya pelibatan masyarakat dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak dapat diabaikan karena berperan penting dalam memastikan keberhasilan dan relevansi dari hasil survei tersebut. Pelibatan masyarakat secara aktif memungkinkan pengumpulan data yang lebih akurat dan representatif, sehingga kebijakan dan program yang diambil dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu alasan utama mengapa pelibatan masyarakat sangat penting adalah karena mereka adalah pihak yang paling mengetahui kondisi dan permasalahan yang dihadapi di lingkungan mereka. Dengan melibatkan masyarakat, pihak penyelenggara survei dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau dikembangkan.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam survei meningkatkan tingkat kepercayaan dan transparansi proses pengambilan keputusan. Ketika masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan dihargai, mereka cenderung lebih percaya terhadap hasil survei dan kebijakan yang diambil berdasarkan data tersebut. Hal ini juga dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap program-program pemerintah atau lembaga terkait, sehingga mendorong partisipasi aktif dalam implementasi dan evaluasi program tersebut.

Pelibatan masyarakat juga dapat memperkuat aspek demokratis dalam pengambilan keputusan. Dengan melibatkan berbagai lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan minoritas, proses pengumpulan data menjadi lebih inklusif dan adil. Ini penting agar hasil survei mencerminkan keberagaman dan kebutuhan seluruh masyarakat secara menyeluruh.



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : *'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'*
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

Untuk mencapai manfaat maksimal dari pelibatan masyarakat, diperlukan strategi komunikasi yang efektif, transparansi dalam proses, serta pemberdayaan masyarakat agar mereka merasa memiliki peran dalam pengembangan dan evaluasi layanan publik. Melalui pendekatan ini, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak hanya menjadi alat pengukuran, tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu kegiatan penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk menjamin keberlangsungan dan keabsahan dari kegiatan ini, diperlukan dasar hukum yang kuat dan jelas. Berikut adalah beberapa dasar hukum utama yang mendasari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Indonesia :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang ini menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pasal-pasal dalam undang-undang ini menegaskan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan.

2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan ini menegaskan pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, termasuk pengumpulan data dan survei secara elektronik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara digital harus mengikuti ketentuan yang diatur dalam peraturan ini, guna memastikan keamanan, kerahasiaan data, dan keabsahan hasil survei.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Beberapa peraturan menteri terkait pengelolaan survei dan evaluasi pelayanan



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : *'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'*
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

publik, termasuk standar operasional prosedur dan tata cara pelaksanaan survei. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa survei dilakukan secara objektif, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen penting dalam pengelolaan pelayanan publik. Tujuan utama dari dilaksanakannya survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun lembaga swasta. Dengan melakukan survei ini, pihak penyelenggara dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai persepsi, harapan, dan kebutuhan masyarakat terkait layanan yang mereka terima.

Maksud dari survei ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui identifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan. Survei ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Selain itu, survei ini berfungsi sebagai alat evaluasi terhadap kinerja instansi dalam memberikan layanan serta sebagai dasar pengambilan keputusan strategis untuk perbaikan berkelanjutan.

Secara umum, tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan
2. Mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan dalam proses pelayanan
3. Mengumpulkan masukan dan saran dari masyarakat untuk perbaikan layanan
4. Menjadi dasar dalam pengembangan kebijakan dan program pelayanan publik
5. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas instansi dalam memberikan layanan
6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara layanan

Dengan dilaksanakannya survei ini secara rutin dan berkelanjutan, diharapkan pelayanan publik dapat terus meningkat, memenuhi harapan masyarakat, dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama layanan.



BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam konteks pemerintahan maupun organisasi adalah pihak yang bertanggung jawab untuk merancang, melaksanakan, dan menganalisis survei yang bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan, program, atau kebijakan yang telah diterapkan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara mandiri melalui daring/*online*.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara daring atau online, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang menggunakan metode :

1. Kuesioner online

Metode ini merupakan yang paling umum digunakan dalam survei daring. Responden diminta mengisi formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait kepuasan mereka terhadap layanan atau produk tertentu. Kuesioner online dapat disusun dalam berbagai format, seperti pilihan ganda, skala Likert, atau isian singkat. Keunggulan utama dari metode ini adalah kemudahan distribusi dan pengolahan data secara otomatis, sehingga mempercepat proses analisis hasil survei.

2. Platform Pesan Instan

Platform pesan instan seperti WhatsApp digunakan untuk menyebarkan tautan survei. Metode ini memanfaatkan jaringan sosial yang luas dan mampu menjangkau berbagai kalangan masyarakat. Penggunaan media sosial juga memungkinkan survei menjadi lebih viral dan mendapatkan partisipasi yang lebih tinggi.



2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara langsung dengan Lokasi dan waktu melalui website skm.karawangkab.go.id serta melalui *whatsapp* dengan menyebarkan tautan survei.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara *online* biasanya dilaksanakan dalam periode tertentu yang telah direncanakan oleh penyelenggara survei. Pelaksanaan survei secara *online* memiliki keunggulan dalam hal fleksibilitas waktu, karena peserta dapat mengisi survei kapan saja sesuai kenyamanan mereka selama periode yang telah ditentukan. Biasanya, penyelenggara menetapkan batas waktu pengisian survei agar data yang diperoleh tetap relevan dan dapat dianalisis secara tepat waktu.

Dalam perencanaan waktu pelaksanaan survei, penting untuk memperhatikan beberapa faktor seperti tingkat akses internet masyarakat, tingkat kesadaran akan pentingnya survei, serta promosi yang dilakukan sebelum pelaksanaan. Dengan demikian, waktu pelaksanaan yang tepat akan meningkatkan kualitas data yang diperoleh dan memastikan bahwa hasil survei benar-benar mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap layanan atau program yang sedang dievaluasi.

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Desember 2024	8
2	Pengumpulan Data	Januari s.d September 2025	273
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	8



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

2. Jumlah Penentuan Responden

5

Jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditentukan berdasarkan total populasi layanan yang akan di survei

No	Usia	J K	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dibawah 21 Tahun	P	SLTA Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	31 s.d 40 Tahun	L	SLTP Sederajat	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	41 s.d 50 Tahun	L	SLTA Sederajat	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	4	4	3
4	21 s.d 30 Tahun	P	SLTA Sederajat	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	3	4
5	21 s.d 30 Tahun	P	SLTA Sederajat	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	41 s.d 50 Tahun	L	SD Sederajat	LAINNYA	2	2	2	2	2	2	2	1	2
7	41 s.d 50 Tahun	L	SD Sederajat	LAINNYA	1	1	1	1	1	1	2	1	2
8	41 s.d 50 Tahun	L	DIPLOMA	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	41 s.d 50 Tahun	L	SLTA Sederajat	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	31 s.d 40 Tahun	P	SD Sederajat	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	21 s.d 30 Tahun	L	SLTA Sederajat	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	31 s.d 40 Tahun	L	SLTA Sederajat	SWASTA	3	1	2	4	3	2	2	2	1
13	Diatas 51 Tahun	L	SARJANA (S1)	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	31 s.d 40 Tahun	P	SARJANA (S1)	WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	31 s.d 40 Tahun	P	SARJANA	WIRAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

			(S1)										
16	21 s.d 30 Tahun	P	SD Sederajat	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
17	41 s.d 50 Tahun	L	SLTA Sederajat	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	31 s.d 40 Tahun	L	SARJANA (S1)	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	41 s.d 50 Tahun	L	SLTP Sederajat	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	31 s.d 40 Tahun	L	SARJANA (S1)	WIRAUSAHA	1	1	1	2	1	1	1	1	2
21	41 s.d 50 Tahun	L	SLTA Sederajat	SWASTA	3	1	1	4	2	2	3	1	2
22	21 s.d 30 Tahun	P	SARJANA (S1)	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	Dibawah 21 Tahun	P	SARJANA (S1)	PELAJAR/MAHASISW A	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	21 s.d 30 Tahun	P	SARJANA (S1)	PELAJAR/MAHASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	21 s.d 30 Tahun	L	SARJANA (S1)	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	21 s.d 30 Tahun	P	SLTA Sederajat	PELAJAR/MAHASISW A	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	21 s.d 30 Tahun	P	SLTA Sederajat	PELAJAR/MAHASISW A	3	3	3	4	3	3	4	3	4
28	21 s.d 30 Tahun	P	SLTA Sederajat	PELAJAR/MAHASISW A	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29	Dibawah 21 Tahun	L	Pendidikan Lainnya	PELAJAR/MAHASISW A	4	3	3	4	3	3	4	3	4
30	Dibawah 21 Tahun	L	Pendidikan Lainnya	PELAJAR/MAHASISW A	4	3	3	4	3	3	4	3	4
31	21 s.d 30 Tahun	P	SLTA	PELAJAR/MAHASISW	4	4	4	4	4	4	4	4	4



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

			Sederajat	A									
32	31 s.d 40 Tahun	L	SARJANA (S1)	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	21 s.d 30 Tahun	P	SLTA Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
34	31 s.d 40 Tahun	P	SARJANA (S1)	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	21 s.d 30 Tahun	P	SARJANA (S1)	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
36	21 s.d 30 Tahun	P	SARJANA (S1)	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	21 s.d 30 Tahun	P	SARJANA (S1)	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	41 s.d 50 Tahun	L	SLTA Sederajat	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	21 s.d 30 Tahun	L	SLTA Sederajat	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	21 s.d 30 Tahun	P	SARJANA (S1)	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	3	4
41	41 s.d 50 Tahun	P	SARJANA (S1)	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	4	4	3	4
42	31 s.d 40 Tahun	L	SLTA Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	4	3	4
43	21 s.d 30 Tahun	L	SARJANA (S1)	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 43 orang, yang terdiri dari laki-laki 22 orang dan perempuan 21 orang. Berdasarkan pendidikan responden terbanyak adalah jenjang pendidikan SLTA yaitu berjumlah 17 orang dan Sarjana (S1) berjumlah 17 orang. Berdasarkan pekerjaan responden terbanyak adalah dari kalangan mahasiswa/pelajar berjumlah 14 orang.

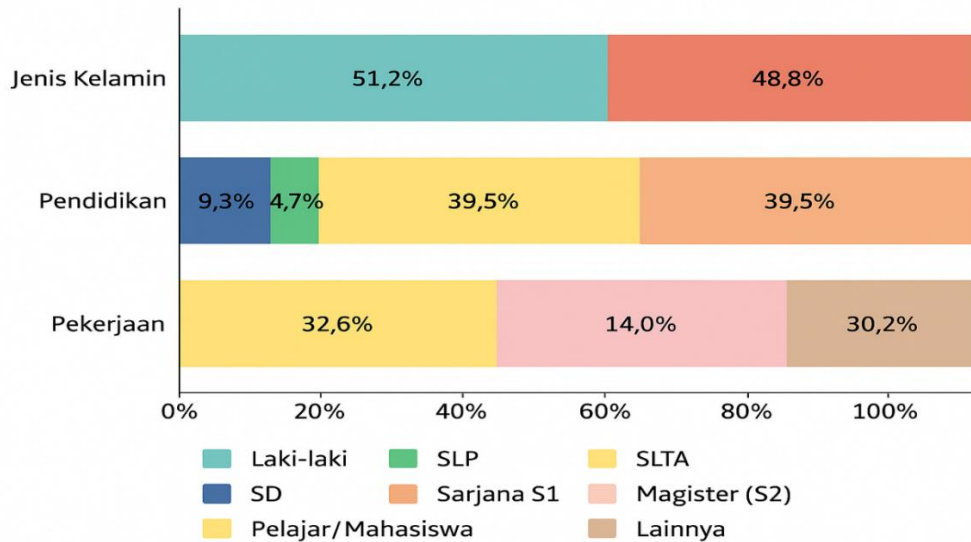
Tabel 3.1 Hasil Pengolahan Data SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PELAYANAN (ONLINE)
1	Jenis Kelamin	Laki - Laki	22
		Perempuan	21
		Jumlah	43
2	Pendidikan	SD	4
		SLTP	2
		SLTA	17
		DIPLOMA	1
		SARJANA (S1)	17
		MAGISTER (S2)	0
		Pendidikan Lainnya	2
		Jumlah	43
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	5
		Buruh Harian	0
		Guru	0
		Ibu Rumah Tangga	0
		Karyawan Swasta	6
		Wirausaha/Pedagang	5
		Pelajar/Mahasiswa	14
		Lainnya	13
		Jumlah	43



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

Berikut grafik setiap karakteristik responden yang mengisi SKM Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang periode Januari 2025 s.d September 2025.



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan excel template oleh data SKM. Pada survei kepuasan terdapat skala penilaian 1 - 4 yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat, dengan 1 sebagai skor terendah dan 4 sebagai skor tertinggi dengan nilai mutu mulai dari 25.00 – 100.00 terlampir pada tabel berikut. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan jumlah NRR Tertimbang unsur 1 s.d 9 dikalikan 25 (nilai dasar yang digunakan sebagai intrprestasi penilaian SKM antara 25 s.d 100 sebagai nilai interval konversi).

3.3 Lokasi Pengumpulan Data

Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara langsung dengan lokasi dan waktu melalui website skm.karawangkab.go.id serta melalui whatsapp dengan menyebarkan tautan survei.



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

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



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : *'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'*
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code

Nilai Unsur	141	138	139	164	140	140	150	140	158	
Nilai Rata-rata Unsur	3.28	3.21	3.23	3.81	3.26	3.26	3.49	3.26	3.67	
Nilai Rata-rata Tertimbang	0.36	0.36	0.36	0.42	0.36	0.36	0.39	0.36	0.41	3.38
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang * 25										84.54

Tabel 3.2
 Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Keterangan
1	1.00 - 2.59	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.05	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.06 - 3.52	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.53 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

*Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai kinerja pelayanan *online/* daring pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang masuk dalam kategori **Baik**, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **84,54**



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Analisis Permasalahan/Kelemahan dapat disimpulkan dari Indeks Kepuasan Masyarakat:

1. Prosedur Pelayanan (U2 – 3,21) : Alur pelayanan masih dianggap kurang sederhana atau membutuhkan waktu tambahan untuk memahami langkah-langkah pelayanan.

Kelemahan : Kurangnya kejelasan informasi prosedur (alur belum terpapar dengan efektif di kanal publik).
2. Waktu Pelayanan (U3 – 3,23) : Sebagian responden menilai pelayanan memakan waktu lebih lama dari harapan.

Kelemahan : Belum optimalnya waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
3. Sarana dan Prasarana (U8 – 3,26) : Keterbatasan fasilitas dan kenyamanan pelayanan.

Kelemahan : Perlu perbaikan infrastruktur dan peningkatan kenyamanan fasilitas pelayanan.

Analisis Kelebihan Unsur Layanan dapat disimpulkan dari Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur dengan Nilai tertinggi :

1. Biaya/Tarif Pelayanan (U4 – 3,81) : Pelayanan dinilai transparan dan terjangkau, tidak memberatkan masyarakat.
2. Penanganan Pengaduan (U9 – 3,67) : Respon pengaduan cepat dan mudah diakses masyarakat.
3. Perilaku Pelaksana (U7 – 3,49) : Petugas bersikap ramah, sopan, dan membantu (Etika pelayanan dan komunikasi publik baik)



4.2 Rencana Tindak Lanjut

a. Prosedur Pelayanan (U2 – Nilai 3,21)

Permasalahan : Alur pelayanan masih dianggap kurang sederhana atau sulit dipahami masyarakat.

Tindak Lanjut:

1. Melakukan review dan simplifikasi SOP agar lebih ringkas dan efisien.
2. Menyediakan media informasi prosedur layanan (infografis, banner, leaflet, media sosial).
3. Mengadakan pelatihan *front office* untuk meningkatkan pemahaman petugas.
4. Membuka layanan konsultasi cepat (*helpdesk* digital/WA center).

b. Waktu Pelayanan (U3 – Nilai 3,23)

Permasalahan: Sebagian masyarakat menilai waktu pelayanan masih belum optimal.

Tindak Lanjut:

1. Evaluasi standar waktu penyelesaian layanan (Service Level Agreement).
2. Kembangkan sistem antrean elektronik dan pemantauan progres layanan daring.
3. Monitoring waktu respon pengaduan secara berkala.

c. Sarana dan Prasarana (U8 – Nilai 3,26)

Permasalahan: Keterbatasan fasilitas dan kenyamanan pelayanan.

Tindak Lanjut:

1. Inventarisasi dan audit kondisi sarana prasarana yang tersedia.
2. Ajukan anggaran perbaikan dan penambahan fasilitas pendukung.
3. Sediakan ruang pelayanan ramah disabilitas dan ramah anak.
4. Lakukan pemeliharaan rutin fasilitas pelayanan.



BAB V

KESIMPULAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,54 menunjukkan kinerja pelayanan publik tergolong baik. Masyarakat menilai positif terutama pada aspek biaya pelayanan dan penanganan pengaduan. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan pada prosedur, waktu pelayanan, dan sarana prasarana. Peningkatan nilai IKM menjadi indikator utama keberhasilan tindak lanjut.

Rencana tindak lanjut ini diharapkan dapat menjadi acuan konkret dalam meningkatkan mutu pelayanan publik serta menjaga kepercayaan masyarakat. Dengan langkah-langkah perbaikan yang terukur, diharapkan nilai IKM berikutnya dapat meningkat hingga kategori 'Sangat Baik' (A).



- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : *'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'*
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai QR Code