



# PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



DINAS KOMUNIKASI,  
INFORMASI DAN  
STATISTIK KOTA  
PASURUAN

# 2021



## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1         |
| 1.2 Tujuan .....  | 2         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                      | <b>3</b>  |
| 2.1 Pelayanan Publik .....  | 3         |
| 2.2 Kepuasan Masyarakat .....   | 8         |
| <b>BAB III METODOLOGI SURVEI</b> .....                                    | <b>11</b> |
| 3.1 Lokasi Survei.....  | 11        |
| 3.2 Responden .....   | 12        |
| 3.3 Pengambilan Data .....  | 14        |
| 3.4 Instrumen Survei .....  | 15        |
| 3.5 Pengolahan Data .....   | 15        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....                                      | <b>17</b> |
| 4.1 Keseluruhan Layanan Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika ..... | 18        |
| 4.2 Layanan Radio Ramapati .....  | 26        |
| 4.3 Layanan Wifi Gratis .....   | 33        |
| 4.4 Layanan Papan Baca.....   | 40        |
| 4.5 Layanan Videotron .....   | 46        |
| 4.6 Layanan Website.....  | 52        |
| 4.7 Layanan Media Sosial .....  | 58        |
| 4.8 Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) .....          | 65        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                   | <b>71</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | <b>75</b> |

## DAFTAR TABEL

### DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Sebaran Lokasi Pengambilan Data.....   | 11 |
| Tabel 3.2 Sample Morgan and Krejcie .....  | 13 |
| Tabel 3.3 Kategori Nilai SKM .....   | 16 |
| Tabel 4.1 Jumlah Responden .....   | 17 |
| Tabel 4.2 Kategori Usia Responden .....  | 19 |
| Tabel 4.3 Perbandingan IKM Keseluruhan Layanan .....                                     | 24 |
| Tabel 4.4 Perbandingan IKM Layanan Radio Ramapati.....                                   | 30 |
| Tabel 4.5 Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Radio Ramapati .....                | 31 |
| Tabel 4.6 Perbandingan IKM Layanan Wifi Gratis .....                                     | 37 |
| Tabel 4.7 Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Wifi Gratis.....                    | 38 |
| Tabel 4.8 Perbandingan IKM Layanan Papan Baca.....                                       | 43 |
| Tabel 4.9 Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Papan Baca .....                    | 45 |
| Tabel 4.10 Perbandingan Layanan IKM Videotron .....                                      | 49 |
| Tabel 4.11 Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Videotron .....                    | 51 |
| Tabel 4.12 Perbandingan IKM Layanan Website.....   | 56 |
| Tabel 4.13 Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Website .....                      | 56 |
| Tabel 4.14 Perbandingan IKM Layanan Media Sosial.....                                    | 62 |
| Tabel 4.15 Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Media Sosial .....                 | 63 |
| Tabel 4.16 Perbandingan IKM Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ..... | 68 |
| Tabel 4.17 Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan SPBE.....                          | 70 |
| Tabel 5.1 Nilai Per Unsur Masing-Masing Layanan .....                                    | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

### DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3.1. Rumus Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang.....                            | 15 |
| Gambar 3.2. Rumus Nilai SKM .....  | 15 |
| Gambar 3.3. Rumus Konversi Nilai SKM.....  | 15 |
| Gambar 4.1. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin .....          | 18 |
| Gambar 4.2. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Usia .....                   | 19 |
| Gambar 4.3. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....     | 21 |
| Gambar 4.4. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Pekerjaan .....              | 22 |
| Gambar 4.5. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Kecamatan .....              | 23 |
| Gambar 4.6. Nilai Persepsi Per Unsur – Keseluruhan Layanan.....                    | 24 |
| Gambar 4.7. IKM per Layanan.....   | 25 |
| Gambar 4.8. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 26 |
| Gambar 4.9. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Usia.....                 | 27 |
| Gambar 4.10. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Jenjang Pendidikan ..... | 27 |
| Gambar 4.11. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Pekerjaan.....           | 28 |
| Gambar 4.12. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Kecamatan.....           | 29 |
| Gambar 4.13. Siaran yang Sering Dinikmati Masyarakat .....                         | 30 |
| Gambar 4.14. Nilai Persepsi Per Unsur – Radio Ramapati .....                       | 31 |
| Gambar 4.15. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Jenis Kelamin .....         | 33 |
| Gambar 4.16. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Usia .....                  | 34 |
| Gambar 4.17. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....    | 34 |
| Gambar 4.18. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Pekerjaan .....             | 35 |
| Gambar 4.19. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Kecamatan .....             | 36 |
| Gambar 4.20. Lokasi Layanan Wifi Gratis yang Digunakan .....                       | 36 |
| Gambar 4.21. Nilai Persepsi Per Unsur – Wifi Gratis.....                           | 38 |
| Gambar 4.22. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Jenis Kelamin.....           | 40 |
| Gambar 4.23. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Usia .....                   | 41 |
| Gambar 4.24. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Pendidikan .....             | 41 |
| Gambar 4.25. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Pekerjaan .....              | 42 |

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4.26. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Kecamatan .....            | 43 |
| Gambar 4.27. Nilai Persepsi Per Unsur – Papan Baca .....                         | 44 |
| Gambar 4.28. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Jenis Kelamin .....         | 46 |
| Gambar 4.29. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Usia .....                  | 47 |
| Gambar 4.30. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....    | 47 |
| Gambar 4.31. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Pekerjaan .....             | 48 |
| Gambar 4.32. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Kecamatan .....             | 49 |
| Gambar 4.33. Nilai Persepsi Per Unsur Layanan Videotron .....                    | 50 |
| Gambar 4.34. Responden Layanan Website Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 52 |
| Gambar 4.35. Responden Layanan Website Berdasarkan Usia .....                    | 53 |
| Gambar 4.36. Responden Layanan Website Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....      | 53 |
| Gambar 4.37. Responden Layanan Website Berdasarkan Pekerjaan .....               | 54 |
| Gambar 4.38. Responden Layanan Website Berdasarkan Kecamatan .....               | 55 |
| Gambar 4.39. Nilai Persepsi Per Unsur – Website .....                            | 56 |
| Gambar 4.40. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 58 |
| Gambar 4.41. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Usia .....               | 59 |
| Gambar 4.42. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Jenjang Pendidikan ..... | 60 |
| Gambar 4.43. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Pekerjaan .....          | 61 |
| Gambar 4.44. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Kecamatan .....          | 61 |
| Gambar 4.45. Nilai Persepsi Per Unsur Layanan Media Sosial .....                 | 63 |
| Gambar 4.46. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Jenis Kelamin .....              | 65 |
| Gambar 4.47. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Usia .....                       | 66 |
| Gambar 4.48. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....         | 66 |
| Gambar 4.49. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Pekerjaan .....                  | 67 |
| Gambar 4.50. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Kecamatan .....                  | 68 |
| Gambar 4.51. Nilai Persepsi Per Unsur Layanan SPBE .....                         | 66 |

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah di negara mana pun memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada rakyat di negara tersebut. Tidak hanya meliputi berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan bernegara, adil dan merata dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, pelayanan publik pemerintah juga dituntut untuk memenuhi standar tertentu tentang pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dengan demikian diharapkan masyarakat merasa puas atas pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Di Indonesia sendiri, Pemerintah telah menetapkan beberapa ketentuan yang mengatur tentang bagaimana pelayanan publik seharusnya dilakukan oleh Aparatur Pemerintah. Lebih detail, Pemerintah juga memberikan acuan tentang bagaimana pelayanan publik yang telah dijalankan dapat dinilai dan dievaluasi, untuk kemudian ditingkatkan kualitasnya di masa yang akan datang. Dan mengingat sasaran dari pemberian pelayanan publik ini adalah masyarakat, maka penilaian masyarakat atas pelayanan publik yang mereka nikmati tentunya menjadi sumber utama bagi Aparatur Pemerintah terkait untuk melakukan evaluasi atas layanan yang telah diberikan dan meningkatkan kualitasnya. Penilaian oleh masyarakat umumnya dilakukan dengan metode survei, dan hal inilah yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di kota Pasuruan telah beberapa kali melakukan survei kepuasan masyarakat guna mendapatkan umpan balik dari masyarakat atas layanan yang mereka berikan. Kali ini, Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan bekerja sama dengan PT Selaras Mitra Integra

(SMI), salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *Human Resource solution* kembali melakukan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021.

## 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 ini adalah:

1. Mengetahui sejauh mana pelayanan publik yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan telah diketahui, dipahami dan dinikmati oleh masyarakat kota Pasuruan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan serta umpan balik masyarakat atas pelayanan publik yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan. Hal ini dapat menjadi pertimbangan utama bagi Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan dalam merumuskan kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan ke depannya.
3. Mendapatkan rekomendasi tindakan yang dapat diterapkan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan, dengan mengacu pada hasil survei yang didapat.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pelayanan Publik

Ndraha, 2001 (dalam Suprianto, 2014) menyatakan bahwa pemerintahan memiliki dua macam fungsi, yaitu fungsi primer dan fungsi sekunder. Fungsi primer dapat juga disebut dengan fungsi *service* (pelayanan) yang memberikan jasa layanan terhadap publik, baik individu maupun masyarakat. Fungsi selanjutnya, yaitu fungsi sekunder atau fungsi *empowerment* (pemberdayaan) yang berfungsi sebagai penyelenggara pembangunan atau pemberdayaan (Suprianto, 2014). Salah satu fungsi yang dimiliki oleh pemerintah, yaitu pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan untuk memberikan layanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan individu lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2016).

Spicker (2009) menyebutkan bahwa layanan publik “melayani” anggota masyarakat, menyediakan barang atau jasa kepada individu, keluarga, dan komunitas (Spicker, 2009). Tokoh lainnya, yaitu Roth menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu yang berbentuk barang jasa kepada masyarakat, baik secara individu maupun kelompok atau organisasi. Hal ini menurut Lonsdale dan Enyedi disebabkan karena setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok (Gedeona, 2015).

Menurut tinjauan reformasi layanan publik yang diterbitkan oleh Kantor Kabinet Inggris, yang termasuk layanan publik: meliputi pendidikan, kesehatan, kepolisian dan pertahanan. Pelayanan public biasanya diterapkan untuk beberapa kegiatan (HM Government, 2007), yaitu:

1. Kegiatan pemerintah dalam domain publik, seperti kepolisian dan kesehatan masyarakat;

2. Kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik, seperti penyiaran layanan publik atau pengumpulan sampah; dan
3. Layanan sosial, seperti perawatan medis, perumahan, pendidikan dan perawatan sosial.

Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Terdapat tiga kelompok pelayanan publik, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif; pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang; pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa; pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu menerapkan pola penyelenggaraan, prinsip, standar, biaya pelayanan bagi

penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan public (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri dari:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public

b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c) Rincian biaya pelayanan public dan tatacara pembayaran

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pelayanan publik memiliki pola penyelenggaraan sebagai berikut:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa

pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

b) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

4. Gugus Tugas

Pelayanan public dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Lubis & Andayani, 2017), yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* atau bukti fisik merupakan bukti adanya jasa pelayanan yang dapat dilihat, dirasakan, dan nyata adanya. Eksistensi sebuah lembaga atau organisasi yang memberikan pelayanan dapat dilihat dari adanya bukti fisik pelayanan yang diberikan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga atau organisasi dan keadaan lingkungan disekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan atau *reliability* merupakan kemampuan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi untuk memberikan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan pembebanan biaya yang diberikan secara tepat. Dimensi ini memiliki peran penting, karena kepuasan masyarakat dapat menurun apabila jasa yang diberikan tidak sesuai.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan atau *responsiveness* yang merupakan kemampuan lembaga atau organisasi yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan atau *assurance* merupakan perilaku dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada penerima jasa layanan. Dimensi ini memiliki peran penting, karena melibatkan persepsi yang dimiliki oleh penerima jasa terhadap resiko ketidakpastian terhadap kemampuan penyedia jasa. Lembaga atau organisasi membangun kepercayaan dan kesetiaan penerima jasa melalui karyawan yang terlibat langsung saat proses pemberian jasa layanan.

#### 5. *Emphaty* (Empati)

Empati merupakan kemampuan karyawan yang terlibat langsung oleh penerima jasa untuk memberikan perhatian, termasuk kepekaan terhadap kebutuhan penerima jasa.

## 2.2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap realita kinerja yang dibandingkan dengan harapan yang dipersepsikan (Kotler & Amstrong, 2013). Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan puas dan konsumen akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan (Marginingsih, Susilowati & Widiyanti, 2020)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017, Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unsur SKM dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat memiliki 9 unsur yaitu :

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, 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).

## BAB 3 METODOLOGI SURVEI

### 3.1. Lokasi Survei

Pengambilan data survei kepuasan masyarakat dilakukan di lokasi-lokasi yang terdapat layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan seperti alun-alun kota, taman-taman kota, dan GOR/stadion. Sedangkan pengambilan data untuk layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilakukan di 4 (empat) kantor kecamatan Kota Pasuruan, yaitu : Kecamatan Panggungrejo, Kecamatan Bugulkidul, Kecamatan Gadingrejo, dan Kecamatan Purworejo. Berikut persebaran lokasi pengambilan data survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan :

**Tabel 3.1 Sebaran Lokasi Pengambilan Data**

| NO. | LAYANAN          | LOKASI  |
|-----|------------------|---|
| 1.  | Radio Ramapati   | Jl. Pahlawan No. 22, Ramapati   |
| 2.  | Media Sosial     | -   |
| 3.  | Papan Baca Koran | <ul style="list-style-type: none"> <li>- GOR Untung Suropati</li> <li>- Stadion Untung Suropati</li> <li>- Taman Kota Pasuruan</li> <li>- Terminal Kota Wisata Kota Pasuruan</li> <li>- Kecamatan Panggungrejo</li> <li>- Perempatan Gadingrejo</li> <li>- Jalan Untung Suropati Kota Pasuruan</li> <li>- Pasar Gadingrejo</li> <li>- Pasar Mebel Bukir</li> <li>- Alun-Alun Kota Pasuruan</li> <li>- UPT. Pasar Burung Karangketug</li> <li>- Jalan Martadinata</li> </ul> |
| 4.  | Videotron        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- GOR Untung Suropati</li> <li>- Alun-alun kota</li> </ul>   |
| 5.  | Wifi Gratis      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taman Lansia</li> <li>- Taman Pekuncen</li> <li>- Taman Sekargadung</li> <li>- Taman Hayati</li> <li>- Taman Kota</li> </ul>   |
| 6.  | Website          | -   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 7. | Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kantor Kecamatan Panggungrejo</li> <li>- Kantor Kecamatan Bugulkidul</li> <li>- Kantor Kecamatan Gadingrejo</li> <li>- Kantor Kecamatan Purworejo</li> </ul> |
|----|--|---|

### 3.2 Responden

Partisipan atau responden dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan ini adalah masyarakat pengguna layanan publik Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan, serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang aktif bekerja di Lembaga pemerintahan Kota Pasuruan. Responden dalam survei ini dipilih secara random dengan tetap memenuhi kriteria yang telah ditentukan, yaitu :

1. Responden berdomisili di Kota Pasuruan, khususnya di antara 4 (empat) kecamatan yang menjadi lokasi survei, meliputi Kecamatan Panggungrejo, Kecamatan Bugulkidul, Kecamatan Gadingrejo, dan Kecamatan Purworejo.
2. Responden merupakan pengguna atau penikmat layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan.

Jumlah responden ditentukan berdasarkan ketentuan sampel yang telah ditetapkan pada tabel *Sample Morgan and Krejcie*, seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 3.2. Tabel Sample Morgan and Krejcie

| 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        |
| 140          | 103        | 700          | 248        | 10000        | 370        |
| 150          | 108        | 750          | 254        | 15000        | 375        |
| 160          | 113        | 800          | 260        | 20000        | 377        |
| 170          | 118        | 850          | 265        | 30000        | 379        |
| 180          | 123        | 900          | 269        | 40000        | 380        |
| 190          | 127        | 950          | 274        | 50000        | 381        |
| 200          | 132        | 1000         | 278        | 75000        | 382        |
| 210          | 136        | 1100         | 285        | 1000000      | 384        |

Dengan ketentuan tersebut, dengan jumlah penduduk sekitar 210.341 jiwa, maka ditentukan jumlah responden sebanyak 384 orang.

### 3.3 Pengambilan Data

Pada tahap ini peneliti telah melakukan penggalan data mengenai detil layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan. Penggalan data ini didapat melalui wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan. Selain itu, penggalan data juga dilakukan dengan mempelajari profil Kota Pasuruan dan memahami setiap layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan. Hasil penggalan data tersebut yang kemudian diolah menjadi instrumen atau alat ukur yang mana tetap mengacu pada 9 unsur survei kepuasan masyarakat yang telah diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017. Instrumen yang telah dibuat selanjutnya dilakukan *Quality Control* oleh verifikator yang dalam hal ini adalah senior *consultant* PT Selaras Mitra Integra.

Sebelum melakukan pengambilan data, peneliti melakukan *briefing* kepada surveyor yang terlibat pada tanggal 18 November 2021 yang dilaksanakan secara online. Briefing surveyor dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan detil setiap layanan yang akan disurvei, agar ketika pengambilan data tidak ada kendala yang berarti.

Untuk memastikan bahwa hasil pengambilan data terjaga kerahasiaan dan validitasnya, surveyor wajib mengisi pakta integritas yang ditandatangani diatas materai. Pakta Integritas merupakan lembar pernyataan diri pihak surveyor tentang komitmen melaksanakan seluruh tugas, fungsi, tanggungjawab dan peran sesuai dengan peraturan yang telah disepakati.

Pengumpulan data survei dilaksanakan secara *offline / face to face* kepada masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan mulai tanggal 21 hingga 29 November 2021 dengan menggunakan instrumen yang telah dibuat. Tim surveyor yang bertugas dalam pengambilan data terdiri dari 8 orang surveyor, dan 1 orang coordinator surveyor. Data yang telah terkumpul kemudian diolah untuk tahap analisis data.

### 3.4 Instrumen Survei

Alat ukur yang digunakan untuk pengambilan data survei kepuasan masyarakat Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan tahun 2021 yaitu kuisisioner. Kuisisioner telah disesuaikan berdasarkan layanan yang diukur, sehingga dalam survei ini terdapat 7 kuisisioner. Masing2 kuisisioner terbagi menjadi 2 (dua) bagian yang dibedakan berdasarkan jenis respon. Bagian I berisi pernyataan-pernyataan dengan skala likert atau 4 (empat) alternatif respon, dan bagian II berisi pertanyaan-pertanyaan essay. Adapun kuisisioner dapat dilihat pada lampiran.

### 3.5 Pengolahan Data

Data yang telah didapatkan nantinya dianalisa sesuai ketentuan yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017.

Dengan ketentuan tersebut, maka dengan unsur yang dikaji sejumlah 9 unsur, maka didapatkan bobot nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut :

**Gambar 3.1 Rumus Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang**

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sedangkan untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

**Gambar 3.2 Rumus Nilai SKM**

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai SKM yang didapat dari rumus di atas kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

**Gambar 3.5 Rumus Konversi Nilai SKM**

$$\text{SKM (konversi)} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Dari nilai SKM yang telah dikonversikan dapat ditentukan kategorinya dengan mengacu pada tabel di bawah:

Tabel 3.3 Kategori Nilai SKM

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak Baik             |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang Baik            |
| 3              | 3,0644 – 3,532      | 76,61 – 88,30                 | B                  | Baik                   |
| 4              | 3,5324 - 4          | 88,31 – 100,00                | A                  | Sangat Baik            |

## BAB 4 HASIL PENELITIAN

Dari kuisioner yang telah terkumpul dan dicek terkait validitasnya, didapatkan jumlah responden sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Jumlah Responden**

| NO.          | LAYANAN  | RESPONDEN  | JUMLAH RESPONDEN | %           |
|--------------|--|--|------------------|-------------|
| 1.           | Radio Ramapati                                 | Masyarakat pendengar Radio Ramapati  | 49               | 12,76 %     |
| 2.           | Media Sosial                                   | Masyarakat yang mengakses akun media sosial Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan | 79               | 20,57%      |
| 3.           | Papan Baca Koran                               | Masyarakat pengguna papan baca koran   | 49               | 12,76 %     |
| 4.           | Videotron                                      | Masyarakat pengguna Videotron  | 46               | 11,98%      |
| 5.           | Wifi Gratis                                    | Masyarakat pengguna wifi gratis  | 45               | 11,72%      |
| 6.           | Website  | Masyarakat yang mengakses website Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan           | 75               | 19,53%      |
| 7.           | Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) | OPD  | 41               | 10,68%      |
| <b>Total</b> |  |  | <b>384</b>       | <b>100%</b> |

Selanjutnya, dilakukan analisa lebih lanjut atas data-data yang telah terkumpul tersebut, baik secara keseluruhan layanan, maupun per layanan.

#### 4.1. Keseluruhan Layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik

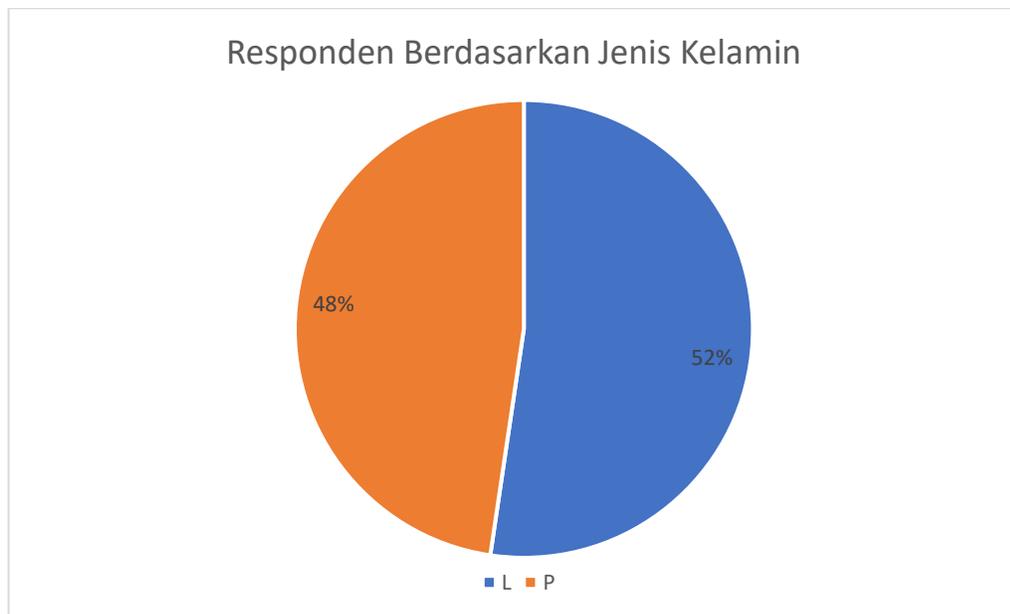
##### 4.1.1. Demografi Responden

Total responden dalam survei kali ini adalah sejumlah 384 orang, dengan demografi sebagai berikut :

###### a. Jenis Kelamin

Sebesar 52% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya yaitu 48% adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi jenis kelamin dari pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan secara umum hampir seimbang.

**Gambar 4.1. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin**



###### b. Usia

Kategorisasi usia responden disusun berdasarkan tahapan perkembangan remaja dan dewasa yang diutarakan oleh Elizabeth B. Hurlock. Hal ini agar didapatkan pemahaman yang lebih komprehensif atas apa yang menjadi karakter umum dari responden

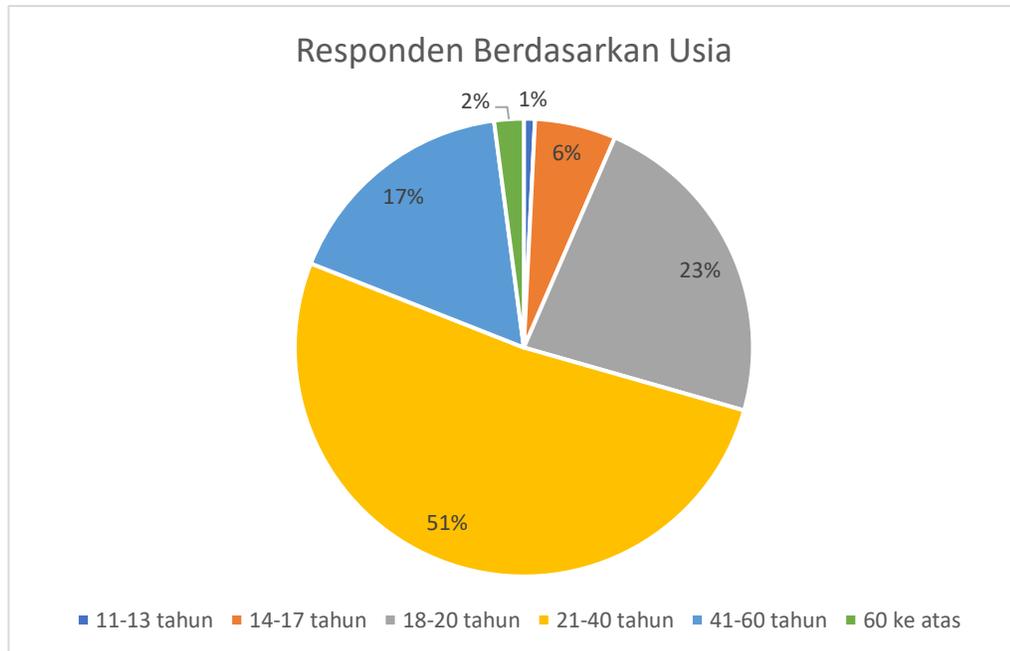
berdasarkan tugas-tugas perkembangannya, dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepuasannya atas layanan yang digunakan. Adapun kategori usia tersebut adalah:

**Tabel 4.2. Kategorisasi Usia Responden**

| No. | Tahap Perkembangan | Rentang Usia     |
|-----|--------------------|------------------|
| 1   | Pra Remaja         | 11 – 13 tahun    |
| 2   | Remaja Awal        | 14 – 17 tahun    |
| 3   | Remaja Lanjut      | 18 – 20 tahun    |
| 4   | Dewasa Awal        | 21 – 40 tahun    |
| 5   | Dewasa Menengah    | 41 – 60 tahun    |
| 6   | Lanjut usia        | Di atas 60 tahun |

Dari data responden yang terkumpul, sebagian besar responden termasuk dalam kategori dewasa awal, atau berusia antara 21-40 tahun, yaitu di angka 51%.

**Gambar 4.2. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Usia**



Masa dewasa awal merupakan peralihan dari masa remaja, di mana individu umumnya telah menerima tanggung jawab sebagai orang dewasa, termasuk dalam mengambil keputusan atau memberikan penilaian. Di satu sisi, hal ini dapat diasumsikan bahwa

penilaian yang diberikan sebagian besar responden dalam survei ini telah melalui pemikiran yang logis dan matang. Di sisi lain, karakter dan tugas perkembangan seorang dewasa awal yang menjadi responden terbesar dari survei ini dapat menjadi pertimbangan untuk menyesuaikan layanan yang diberikan agar lebih memancing masyarakat agar menggunakan dan menikmati layanan. Misalnya saja konten yang dibuat dapat terkait penentuan pekerjaan, kemapanan karir, pemilihan pasangan hidup atau menjalani peran sebagai orang tua yang memang relevan dengan tugas-tugas perkembangan individu pada masa dewasa awal.

Sedangkan bila dikaitkan dengan perkembangan teknologi, kelompok ini dapat dikatakan tergolong generasi Y atau millennial. Mereka akrab dengan teknologi, serta aktif dalam jejaring medial sosial. Mereka tidak takut perubahan, cenderung mudah bosan serta senang unjuk diri. Karakteristik ini juga dapat ditangkap dan coba diakomodir dalam pengembangan layanan ke depannya, misalnya saja dengan layanan yang lebih berteknologi tinggi, menampilkan konten yang bervariasi atau memungkinkan pengguna untuk 'tampil' atau berkontribusi dalam layanan.

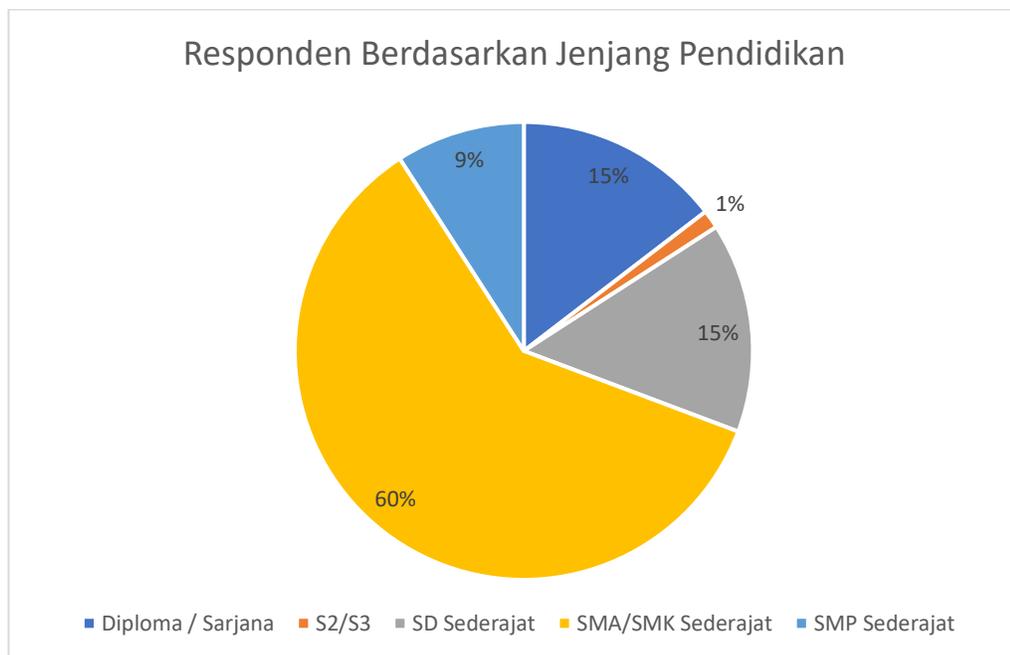
c. Pendidikan

Dari segi jenjang pendidikan, sebanyak 60% memiliki pendidikan SMA/SMK Sederajat. Pola pendidikan atau pengajaran di tingkat sekolah lanjutan tingkat atas cenderung masih bersifat *directive*, di mana siswa umumnya wajib menjalani sistem pembelajaran yang telah diatur sedemikian rupa oleh pihak sekolah, dengan materi-materi yang telah ditentukan. Demikian pula dalam hal pola pikir, di mana berbeda dengan jenjang perguruan tinggi di mana mahasiswa dituntut untuk sering melakukan analisa atas suatu persoalan, di level sekolah lanjutan tingkat atas, terlebih lagi pada Sekolah Menengah

Kejuruan (SMK), siswa lebih sering dituntut untuk berpikir dan bertindak praktis; menerima materi yang diberikan untuk kemudian mencoba mempraktekkannya.

Hal ini kiranya juga dapat menjadi pertimbangan dalam mengemas layanan dalam bentuk yang sederhana dan praktis, baik dalam pengoperasiannya maupun dalam hal konten di dalamnya. Ini akan memudahkan pemahaman maupun penggunaan masyarakat dalam menikmati layanan.

**Gambar 4.3. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

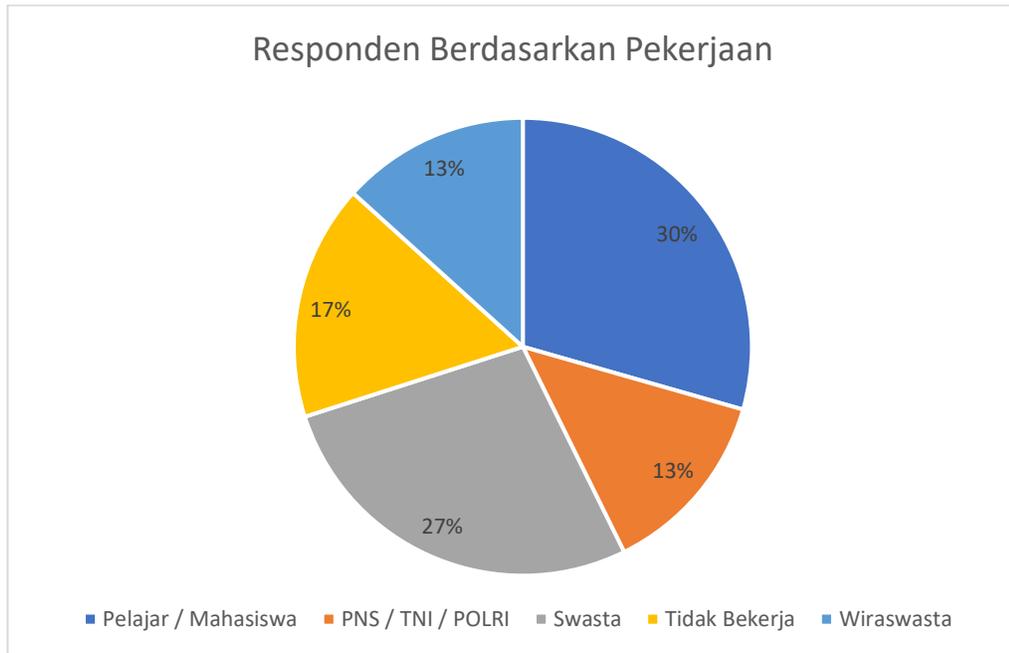


d. Pekerjaan

Responden survei dari segi pekerjaan terbagi menjadi beberapa kelompok, dengan kelompok besar yaitu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 30%. Sehubungan dengan adanya pandemi, Pelajar/Mahasiswa saat ini harus menghadapi pola belajar yang berubah signifikan dibandingkan dengan saat sebelum pandemi terjadi. Mereka harus merubah cara belajar tatap muka atau luring menjadi daring demi kesehatan dan keselamatan bersama. Kebutuhan ini telah ditangkap oleh Dinas Komunikasi, Informasi serta Statistika

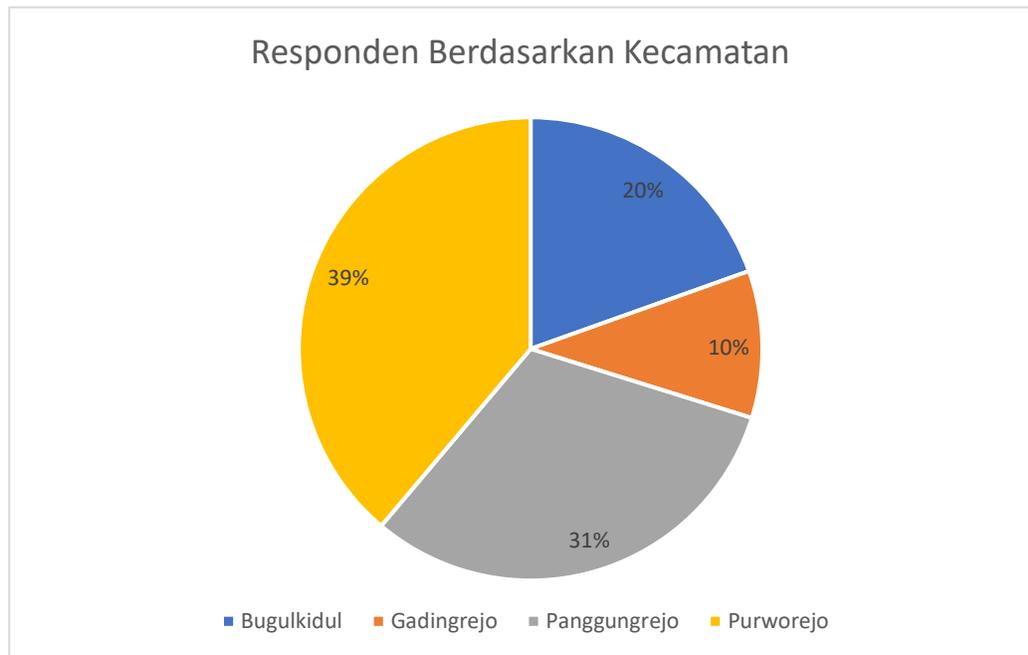
Kota Pasuruan, dan diupayakan pemenuhannya melalui salah satu layanannya, yaitu Wifi Gratis.

**Gambar 4.4. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Pekerjaan**



e. Kecamatan

Adapun persebaran responden berdasarkan kecamatan di mana ia berdomisili tampak pada gambar di bawah. Sebagian besar pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan berdomisili di Kecamatan Purworejo, yaitu sebesar 39%, diikuti dengan Kecamatan Panggungrejo sekitar 31%. Persebaran responden ini juga dapat menjadi faktor pertimbangan untuk memusatkan peningkatan layanan di salah satu kecamatan terlebih dahulu.

**Gambar 4.5. Responden Keseluruhan Layanan Berdasarkan Kecamatan**

#### 4.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

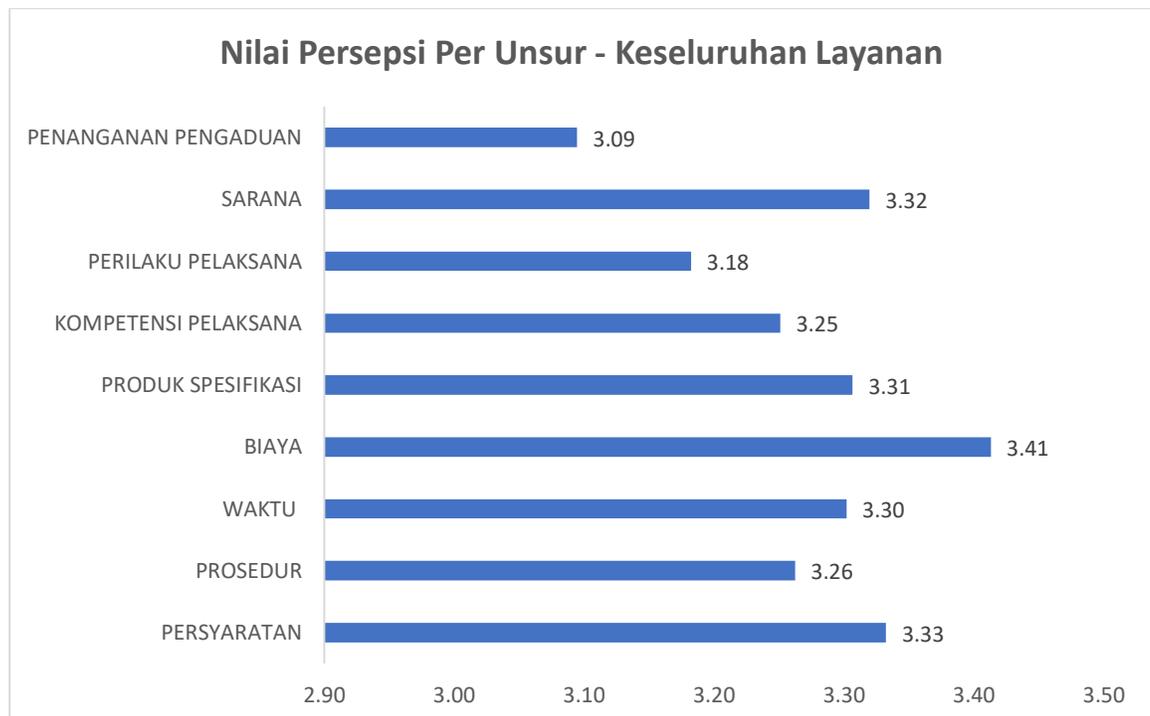
Setelah dilakukan pengolahan data survei dengan mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017, maka didapatkan nilai IKM untuk keseluruhan layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan adalah **3,24**.

Bila dibandingkan dengan IKM sebelumnya yang berada di angka 3,07, maka terjadi peningkatan sebesar 0,17. Secara umum hal ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Pasuruan telah melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas layanan demi kepuasan masyarakat.

**Tabel 4.3. Perbandingan IKM Keseluruhan Layanan**

| Tahun | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 2021  | 3,24                | 81,03                         | B              | Baik                   |
| 2019  | 3,07                | 76,67                         | B              | Baik                   |

Meskipun kembali mendapatkan kategori Baik, namun tentunya diharapkan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan tetap konsisten dan terus mengupayakan adanya perbaikan, di berbagai unsur terkait.

**Gambar 4.6. Nilai Persepsi Per Unsur – Keseluruhan Layanan**

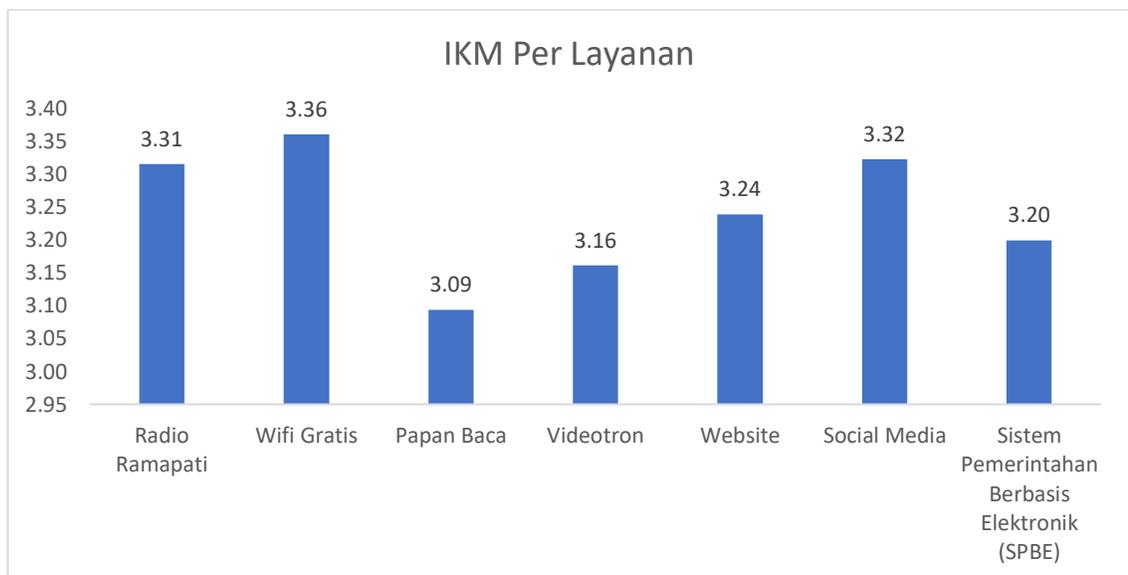
Dari grafik di atas, tampak bahwa semua unsur layanan telah memiliki nilai yang tergolong baik. Hanya saja untuk lebih memfokuskan pada upaya perbaikan dan peningkatan layanan, maka dapat mengacu pada unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Penanganan

Pengaduan dengan nilai 3,09. Tindakan perbaikan yang dapat dilakukan terkait unsur ini antara lain:

- a. Memperbanyak saluran pengaduan layanan
- b. Lebih intens mensosialisasikan mekanisme penanganan pengaduan kepada masyarakat, termasuk tata cara pengaduan serta durasi penanganan atas pengaduan oleh pihak terkait
- c. Merespon dan memberikan solusi atas pengaduan sesuai standar yang telah ditentukan
- d. Lebih intens menginformasikan kepada masyarakat terkait tindakan penanganan pengaduan yang telah dilakukan

Secara lebih detil, di bawah adalah gambaran nilai IKM untuk masing-masing layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Pasuruan:

**Gambar 4.7. IKM per Layanan**



Jika mengacu pada IKM di atas, maka disimpulkan bahwa semua layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan termasuk dalam kategori Baik. Selanjutnya, akan dibahas hasil survei untuk masing-masing layanan dengan lebih terperinci.

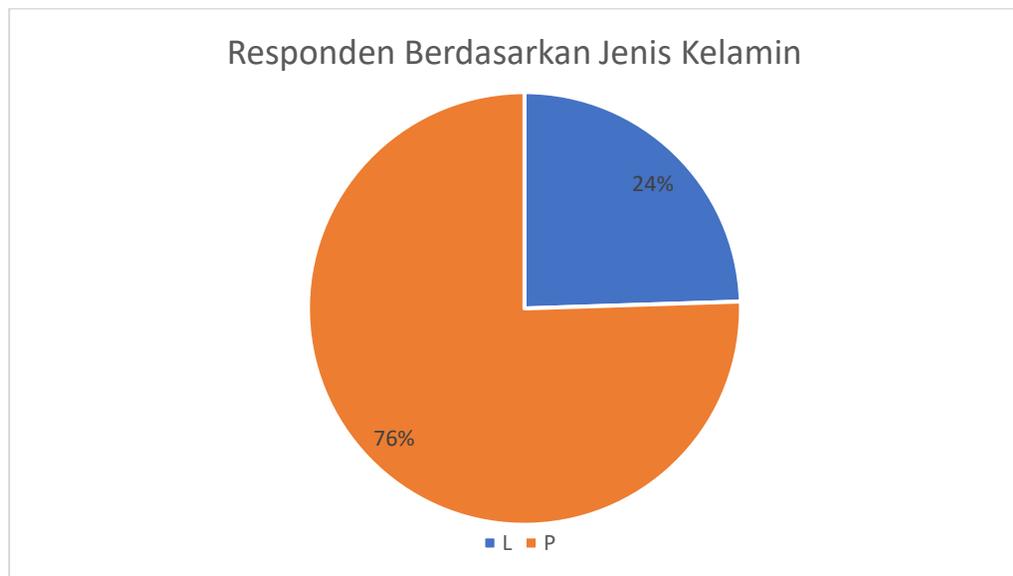
## 4.2. Layanan Radio Ramapati

### 4.2.1. Demografi Responden

#### a. Jenis Kelamin

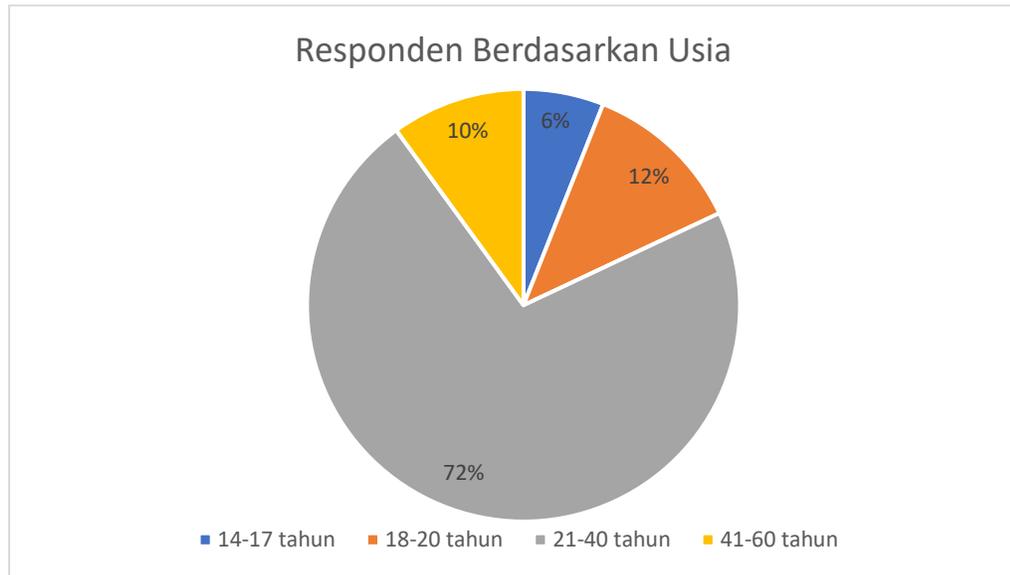
Responden pengguna layanan Radio Ramapati lebih banyak perempuan daripada laki-laki yaitu sebesar 76%, dengan jenis siaran yang paling banyak didengarkan adalah siaran musik atau lagu.

**Gambar 4.8. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Jenis Kelamin**



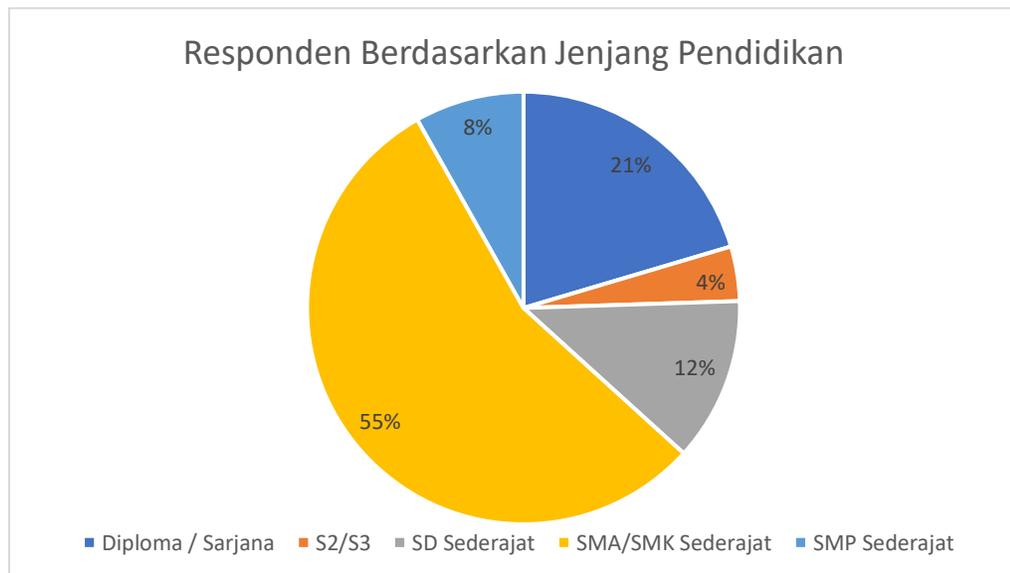
#### b. Usia

Dari segi usia, responden pengguna layanan Radio Ramapati umumnya berusia di antara 21-40 tahun, atau termasuk dalam masa dewasa awal.

**Gambar 4.9. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Usia**

c. Jenjang Pendidikan

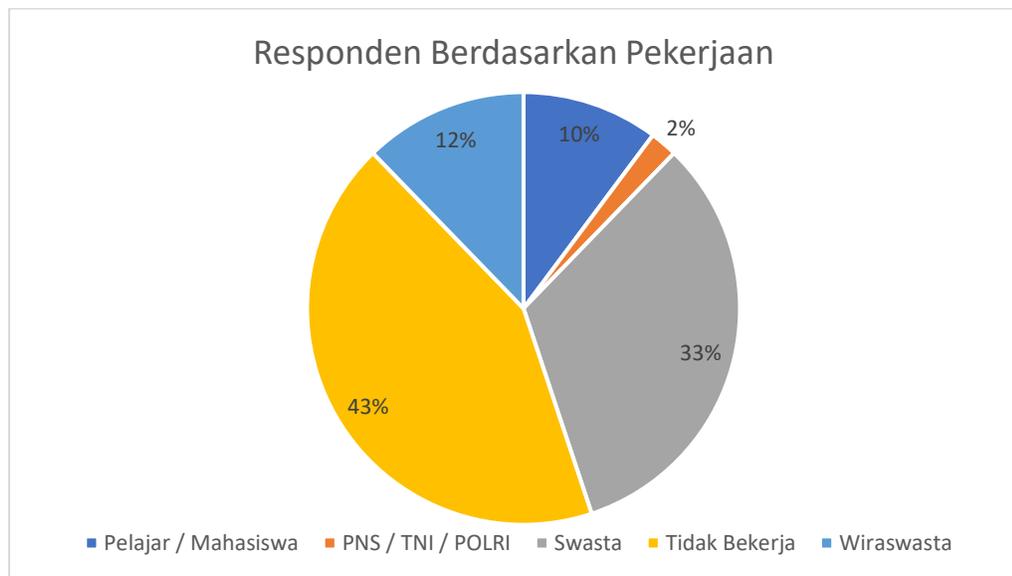
Sedangkan dari segi jenjang pendidikan, responden pengguna layanan Radio Ramapati sebagian besar berpendidikan SMA atau SMK Sederajat.

**Gambar 4.10. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

d. Pekerjaan

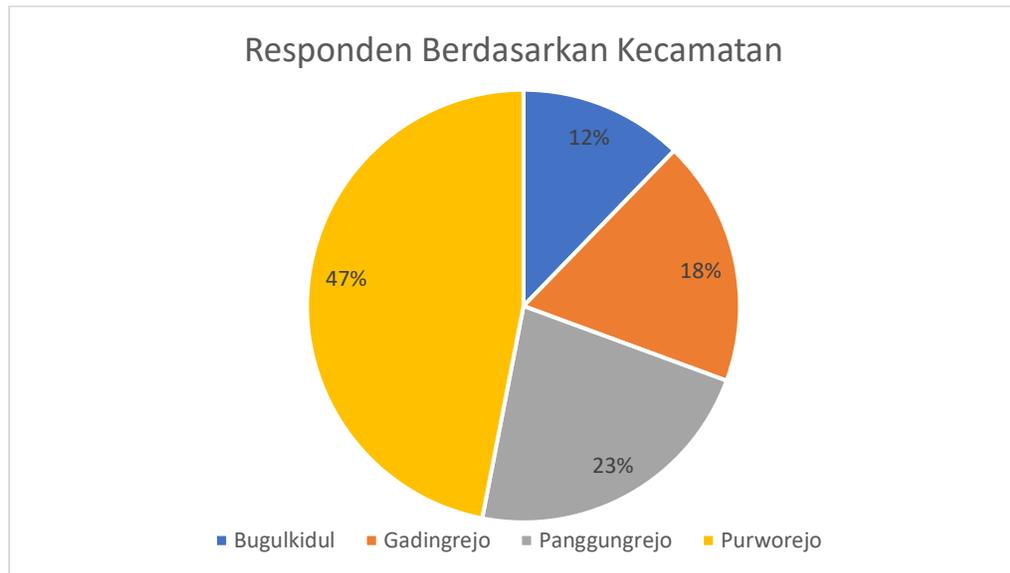
Adapun dari segi pekerjaan, sebagian besar responden yang menikmati Radio Ramapati ternyata tidak bekerja, yaitu sebanyak 43%. Dari data kualitatif yang terkumpul, didapatkan bahwa sebagian dari mereka adalah ibu rumah tangga, yang menikmati Radio Ramapati sebagai salah satu bentuk hiburan, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk putra-putrinya.

**Gambar 4.11. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Pekerjaan**



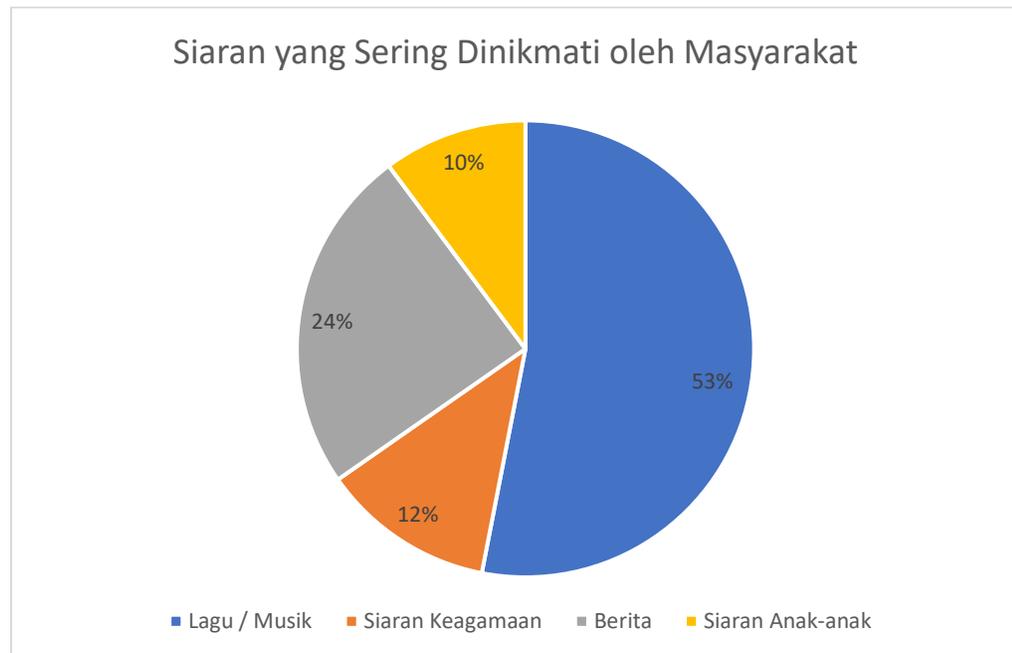
d. Kecamatan

Dari empat kecamatan yang terdapat di Kota Pasuruan, responden pengguna layanan Radio Ramapati sebagian besar berdomisili di Kecamatan Purworejo, yaitu sebanyak 47%.

**Gambar 4.12. Responden Layanan Radio Ramapati Berdasarkan Kecamatan**

Dalam sebulan terakhir, sebagian besar responden, yaitu 45%, menikmati siaran Radio Ramapati dengan frekuensi 1-3 hari/minggu. Dan, sebanyak 45% pula dari total responden pernah berkunjung ke kantor Radio Ramapati sebanyak 1-2 kali.

Siaran yang paling sering didengarkan adalah siaran musik atau lagu, baik lagu India, Dangdut, maupun Pop, sebanyak 53%.

**Gambar 4.13. Siaran yang Sering Dinikmati Masyarakat**

#### 4.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

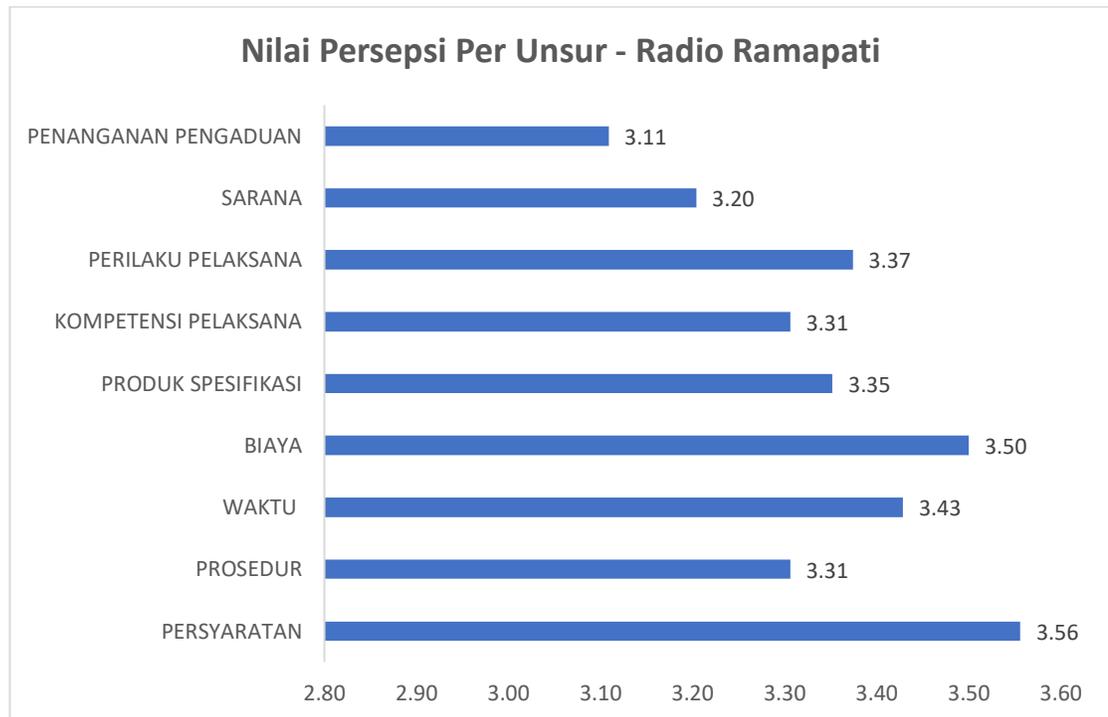
Dari pengolahan data survei untuk layanan Radio Ramapati, didapatkan nilai IKM sebesar **3,30**. Jika dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya untuk layanan yang sama di mana IKM saat itu 3,39, maka terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0,09.

**Tabel 4.4. Perbandingan IKM Layanan Radio Ramapati**

| Tahun | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 2021  | 3,31                | 82,87                         | B              | Baik                   |
| 2019  | 3,39                | 84,75                         | B              | Baik                   |

Adapun semua nilai persepsi untuk masing-masing unsur dari layanan Radio Ramapati tergolong baik. Namun jika mengacu pada nilai terendah dari unsur-unsur lainnya, maka unsur Penanganan Pengaduan dapat dijadikan perhatian.

Gambar 4.14. Nilai Persepsi Per Unsur – Radio Ramapati



Dari data kualitatif didapatkan beberapa apresiasi dan saran dari responden atas layanan Radio Ramapati, yaitu :

Tabel 4.5. Apresiasi dan Saran Responden atas Layanan Radio Ramapati

| Unsur              | Apresiasi   | Saran  |
|--------------------|---|--|
| Produk Spesifikasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas audio jelas dan bersih</li> <li>- Materi siaran menarik, informatif juga menghibur</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diperbanyak acara / <i>event</i> untuk anak muda serta anak-anak</li> <li>- Diperbanyak siaran musik</li> <li>- Frekuensi / durasi iklan dikurangi</li> </ul> |
| Perilaku Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyiar ramah</li> </ul>   |  |
| Sarana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi strategis dan mudah ditemui</li> <li>- Memiliki layanan/radio online</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disediakan ruang tunggu bagi pengunjung kantor Radio Ramapati</li> </ul>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Meningkatkan kebersihan toilet di kantor Radio Ramapati</li><li>- Meningkatkan layanan online</li></ul> |
|--|--|---|

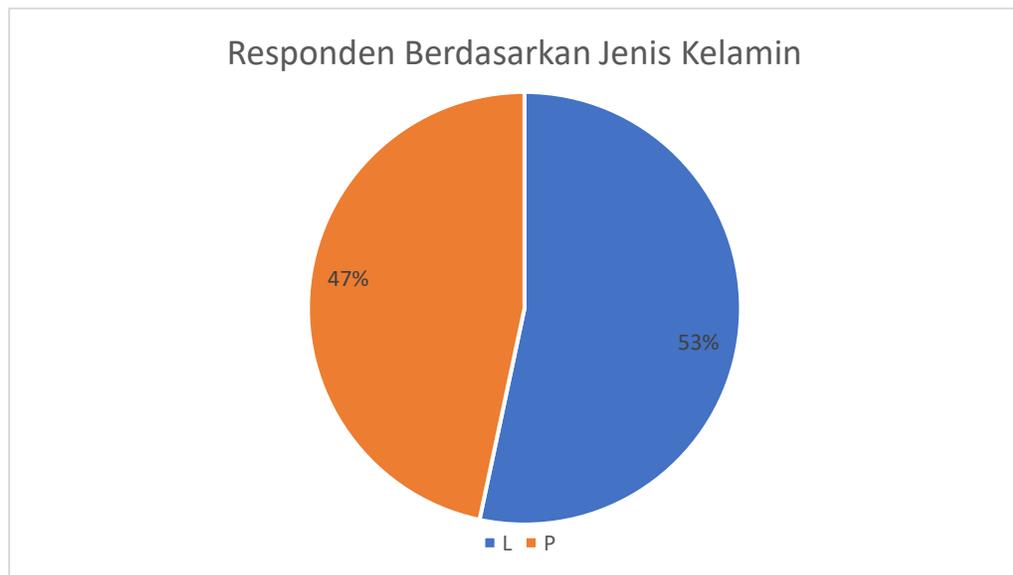
### 4.3. Layanan Wifi Gratis

#### 4.3.1. Demografi Responden

a. Jenis Kelamin

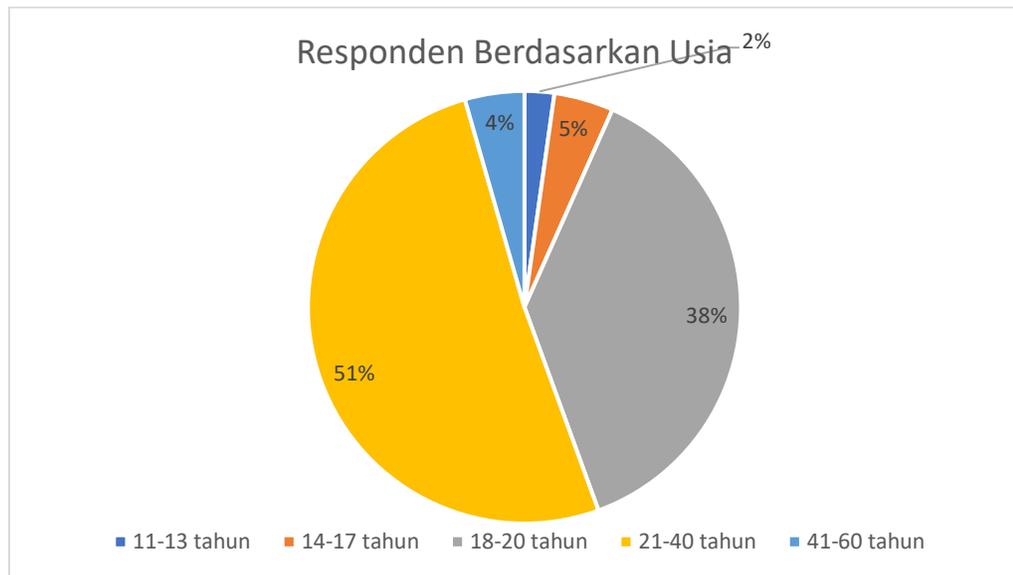
Berbeda dengan responden layanan Radio Ramapati yang lebih banyak perempuan, untuk layanan Wifi Gratis didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 53%.

**Gambar 4.15. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Jenis Kelamin**

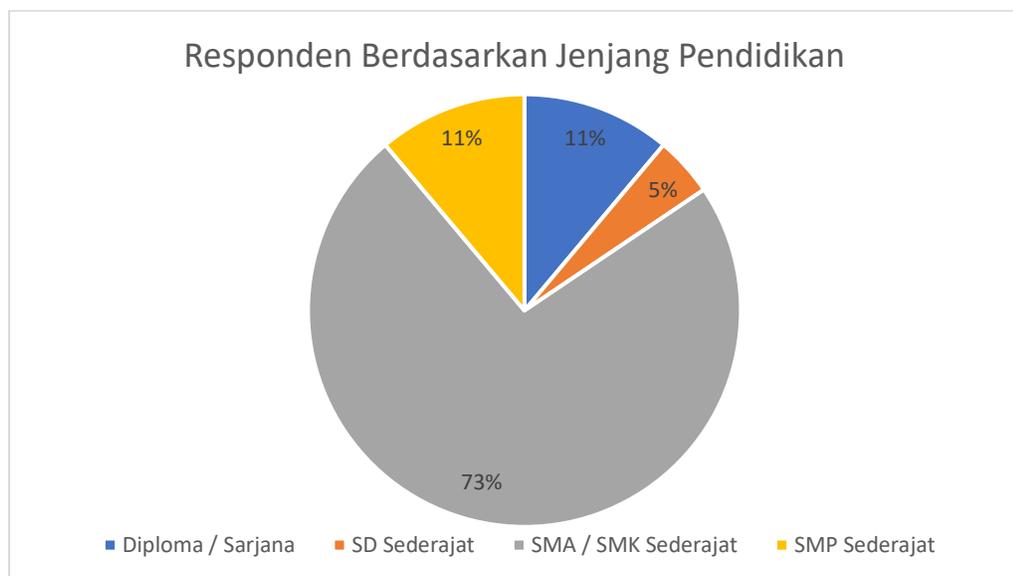


b. Usia

Responden layanan Wifi Gratis sebagian besar berusia 21-40 tahun, yaitu sebesar 51%. Adapun dalam sebulan terakhir, frekuensi terbanyak dalam menggunakan layanan ini adalah 1-2 kali dalam seminggu yang dilakukan oleh 52% dari total responden.

**Gambar 4.16. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Usia**

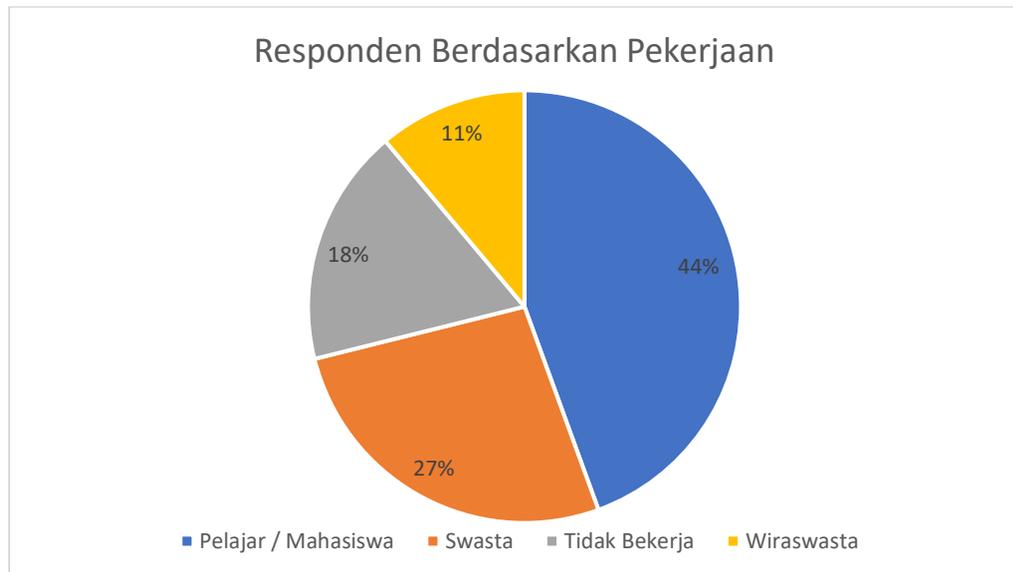
c. Jenjang Pendidikan

**Gambar 4.17. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

Sebanyak 73% responden pengguna layanan Wifi Gratis memiliki jenjang pendidikan SMA/SMK Sederajat.

## d. Pekerjaan

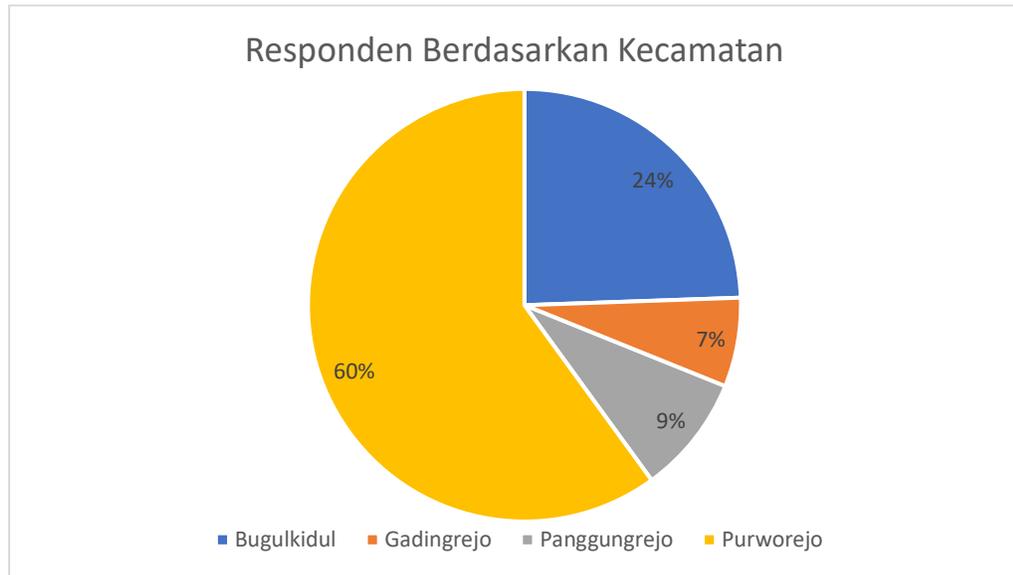
Gambar 4.18. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Pekerjaan



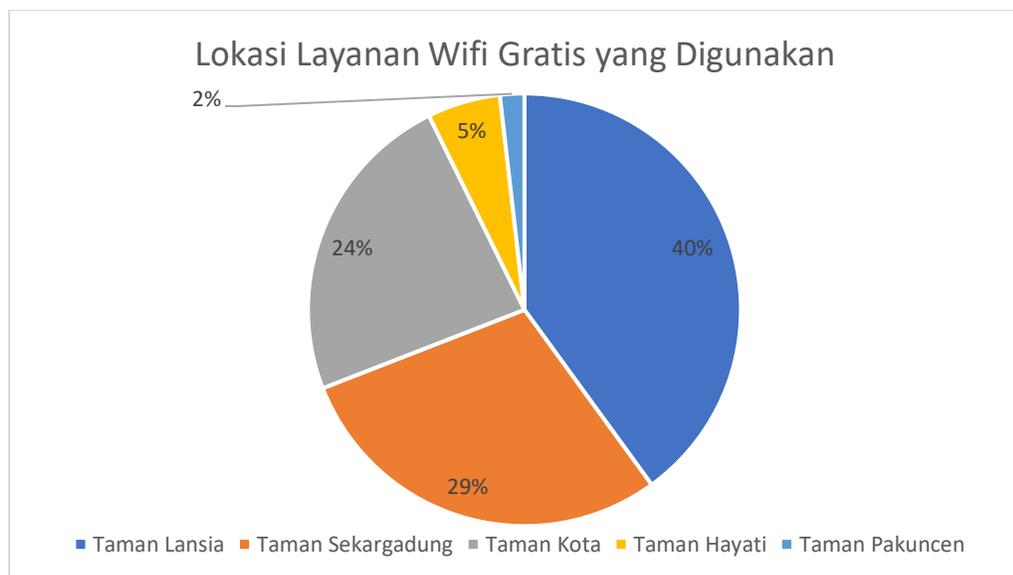
Sebagian besar responden pengguna layanan Wifi Gratis adalah pelajar atau mahasiswa, yaitu sebanyak 44%. Aktivitas yang paling sering dilakukan oleh para responden dalam menggunakan layanan ini adalah untuk sekolah atau kuliah, bahkan bekerja *daring*, termasuk dalam menyelesaikan tugas-tugas sekolah/kuliah/kantor. Hal ini semakin menguatkan bahwa layanan ini secara signifikan membantu masyarakat, utamanya di masa pandemi sekarang ini, di mana banyak sekolah atau kampus yang masih memberlakukan pembelajaran online, maupun kantor yang memberlakukan *Work from Home* karena diterapkannya PPKM

## e. Kecamatan

Adapun persebaran responden pengguna layanan Wifi Gratis di keempat kecamatan sebagaimana grafik di bawah ini:

**Gambar 4.19. Responden Layanan Wifi Gratis Berdasarkan Kecamatan**

Survei juga berusaha mencari tahu lokasi layanan Wifi Gratis yang sering digunakan oleh responden, sebagaimana data di bawah ini:

**Gambar 4.20. Lokasi Layanan Wifi Gratis yang Digunakan**

#### 4.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM untuk layanan Wifi Gratis kali ini mencapai angka sebesar **3,36**. Hal ini berarti ada peningkatan sebesar 0,36 dari IKM hasil survei sebelumnya untuk layanan yang sama.

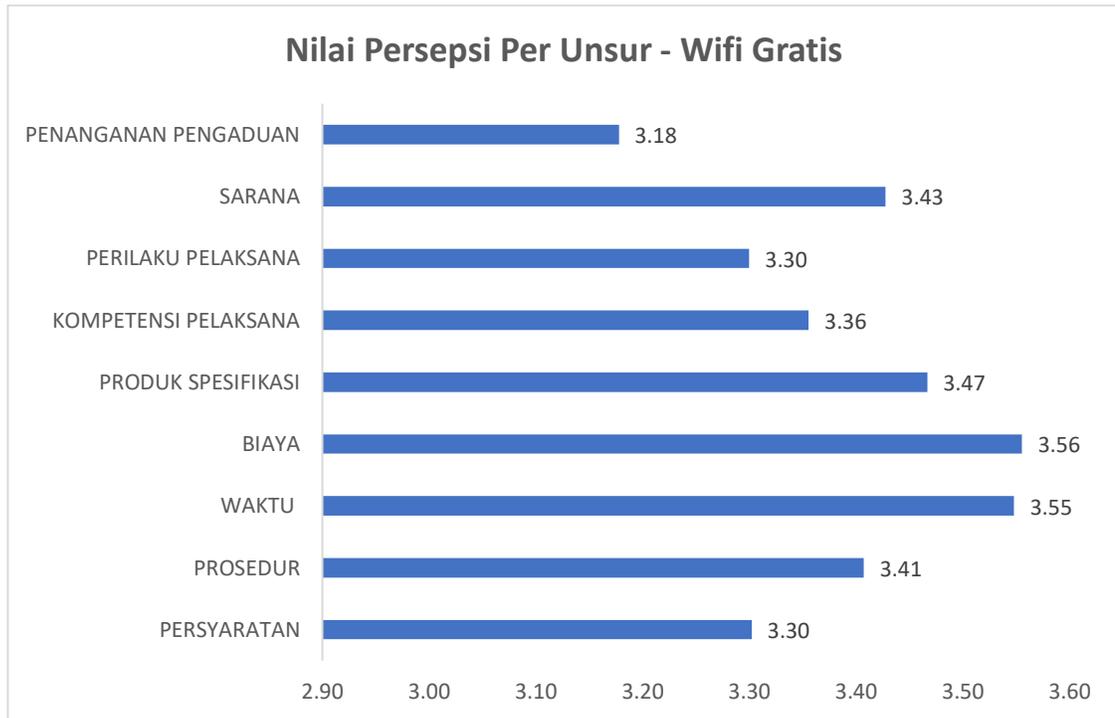
**Tabel 4.6. Perbandingan IKM Layanan Wifi Gratis**

| Tahun | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 2021  | 3,36                | 83,99                         | B              | Baik                   |
| 2019  | 2,92                | 73,00                         | B              | Baik                   |

Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan sendiri telah dan berencana akan terus menambah lokasi layanan Wifi Gratis mengingat adanya kebutuhan yang cukup besar dari masyarakat Kota Pasuruan. Adanya pandemi yang disertai dengan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau PPKM membuat banyak aktivitas masyarakat yang awalnya *offline* atau luring akhirnya menjadi *online* atau daring. Tidak hanya memperbanyak lokasi, Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan telah melengkapi layanan Wifi Gratis dengan kecepatan akses yang memadai. Hal ini tentunya sangat membantu masyarakat dan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Secara lebih mendetil, penilaian masyarakat atas masing-masing unsur dari layanan Wifi Gratis dapat diamati dari grafik di bawah ini. Kembali, keseluruhan unsur layanan mendapatkan nilai yang tergolong baik. Adapun unsur dengan nilai terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan.

Gambar 4.21. Nilai Persepsi Per Unsur – Wifi Gratis



Apresiasi serta saran masyarakat atas layanan Wifi Gratis tercakup dari data kualitatif survei sebagai berikut :

Tabel 4.7. Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Wifi Gratis

| Unsur              | Apresiasi  | Saran  |
|--------------------|--|--|
| Biaya              | - Tidak berbayar atau gratis sehingga masyarakat terbantu untuk berhemat |  |
| Produk Spesifikasi | - Mudah terkoneksi<br>- Kecepatan akses cukup baik dan stabil            | - Meningkatkan lagi kecepatan akses  |
| Sarana             |  | - Lokasi lebih diperbanyak agar lebih banyak masyarakat yang dapat menggunakan |
| Persyaratan        |  | - Mempergencar   |

|                      |  |   |
|----------------------|--|---|
|                      |  | sosialisasi tentang layanan ini agar lebih banyak masyarakat yang tahu. |
| Penanganan Pengaduan |  | - Meningkatkan kecepatan perbaikan bila terjadi kerusakan               |

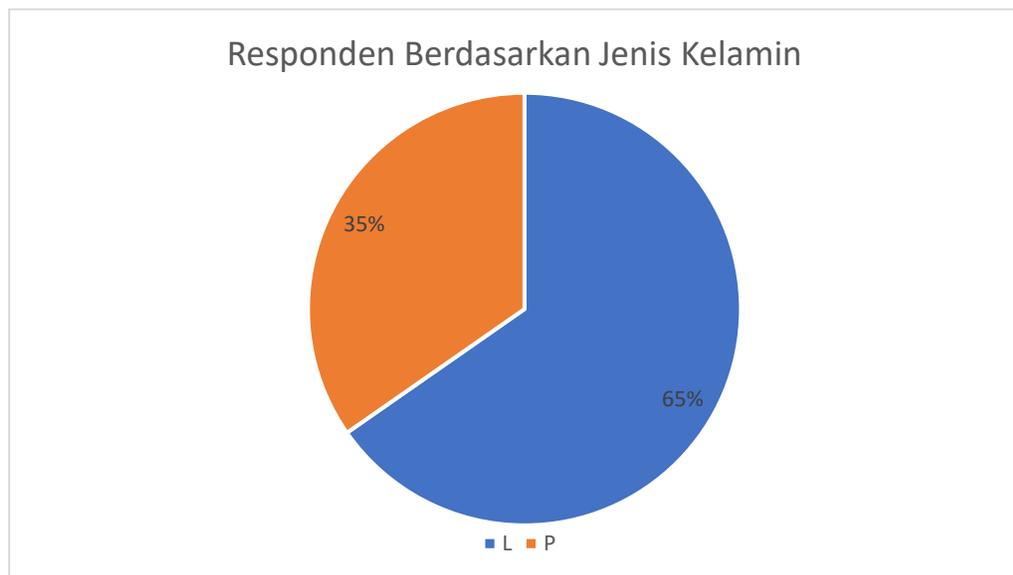
#### 4.4. Papan Baca

##### 4.4.1 Demografi Responden

a. Jenis Kelamin

Responden pengguna papan baca koran lebih banyak laki-laki daripada perempuan, yaitu sebesar 65%.

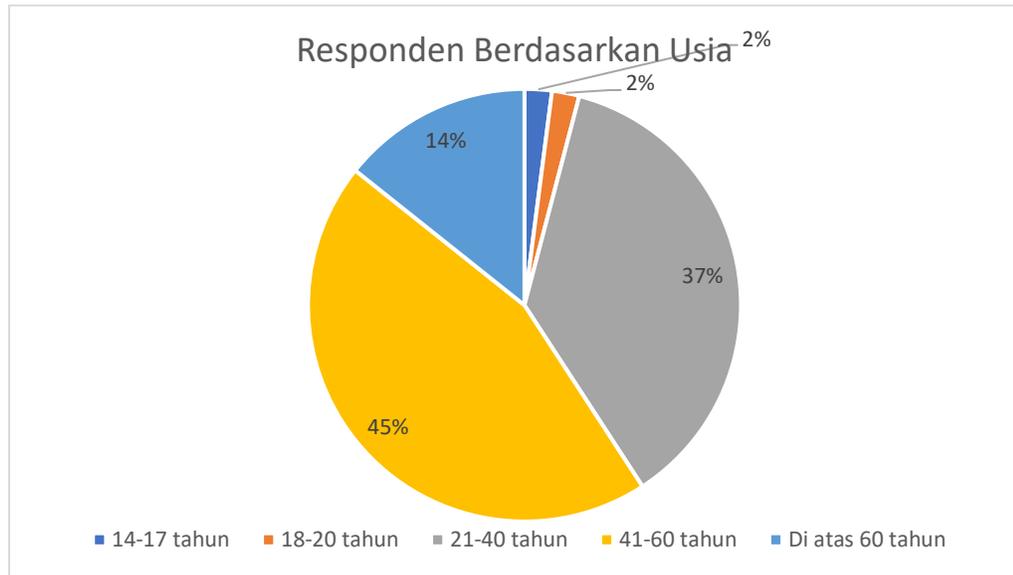
##### 4.22. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Jenis Kelamin



b. Usia

Sebagian besar responden pengguna layanan papan baca koran adalah kalangan usia dewasa menengah atau rentang usia 41-60 tahun, dengan prosentase sebesar 45%. Sebagian dari kelompok ini tergolong dalam generasi X, di mana generasi tertuanya lebih terbiasa dengan hal-hal yang bersifat manual. Mereka juga membutuhkan proses adaptasi atas perubahan teknologi yang cenderung cepat. Hal ini cukup menjelaskan mengapa responden layanan papan baca koran berusia 41-60 tahun. Adapun responden pengguna papan baca koran lainnya adalah berusia dewasa awal dan lanjut usia di atas 60 tahun.

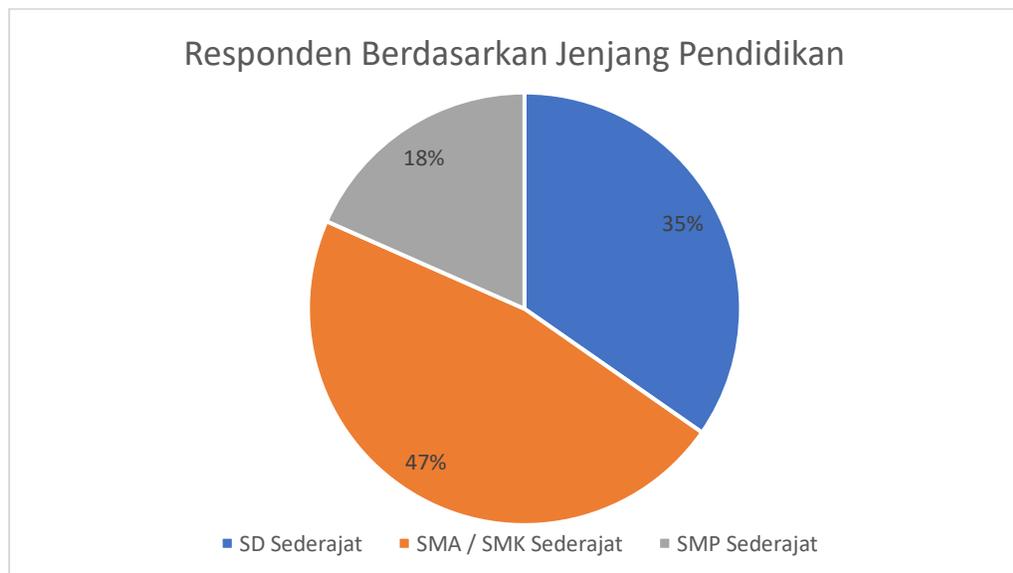
#### 4.23. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Usia



#### c. Jenjang Pendidikan

Berdasarkan hasil survei, sebanyak 48% jenjang pendidikan akhir responden pengguna papan baca koran adalah SMA/SMK Sederajat.

#### 4.24. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Pendidikan

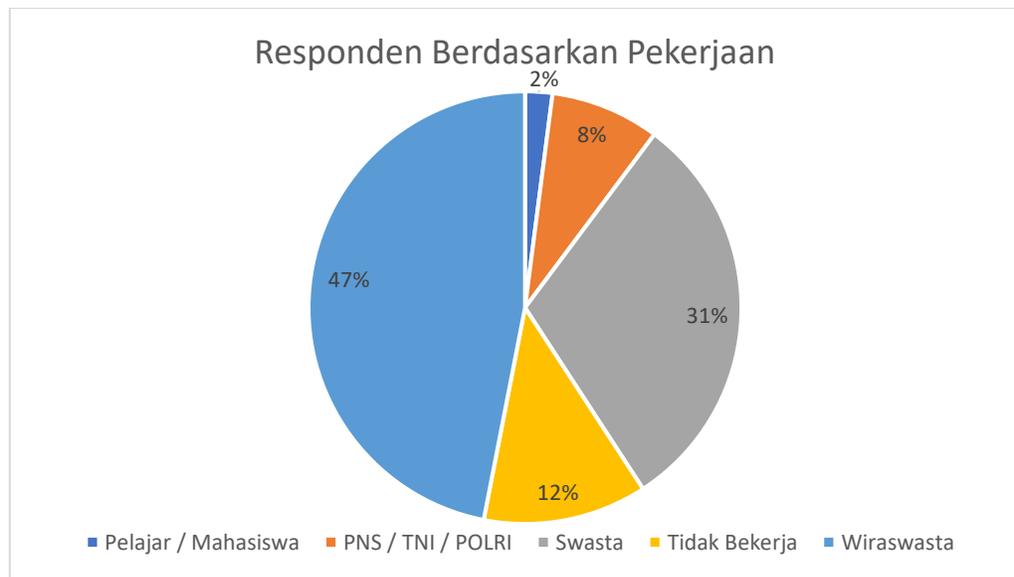


d. Pekerjaan

Dari segi pekerjaan, sebagian besar responden pengguna layanan papan baca koran adalah wiraswasta dengan prosentase sebesar 46%. Hal ini dikarenakan, pekerja wiraswasta memiliki waktu yang lebih fleksibel untuk membaca informasi seputar Kota Pasuruan melalui papan baca yang tersebar di beberapa titik.

Adapun informasi yang mereka harapkan umumnya berita olahraga, bencana alam, serta seputar Kota Pasuruan.

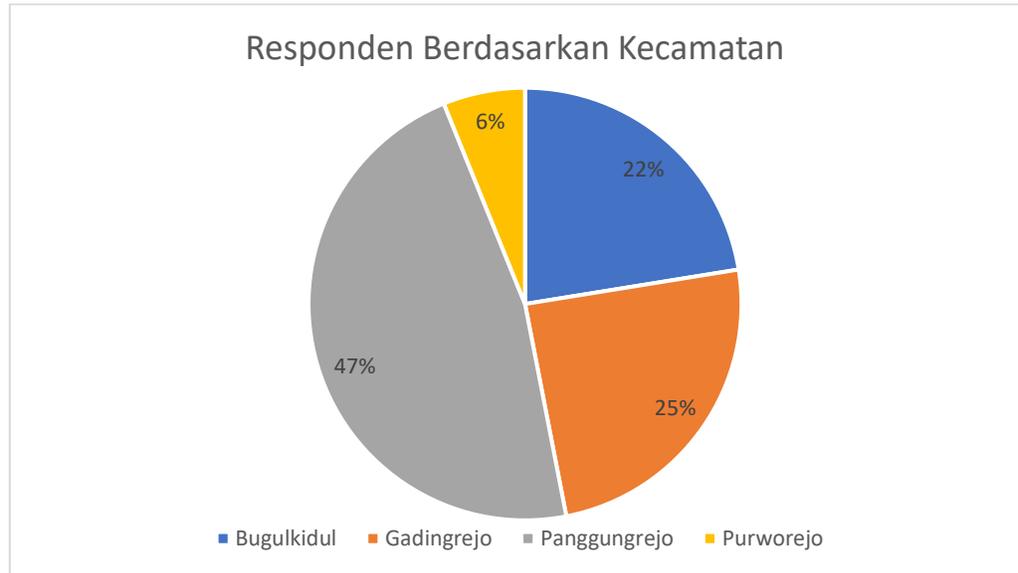
**4.25. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Pekerjaan**



e. Kecamatan

Dari empat kecamatan di Kota Pasuruan, responden pengguna papan baca koran sebagian besar berasal dari kecamatan Panggungrejo yaitu sebesar 47%. Sebagian besar lainnya yaitu dari kecamatan Gadingrejo (25%), dan kecamatan Bugulkidul (22%).

#### 4.26. Responden Layanan Papan Baca Berdasarkan Kecamatan



#### 4.4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

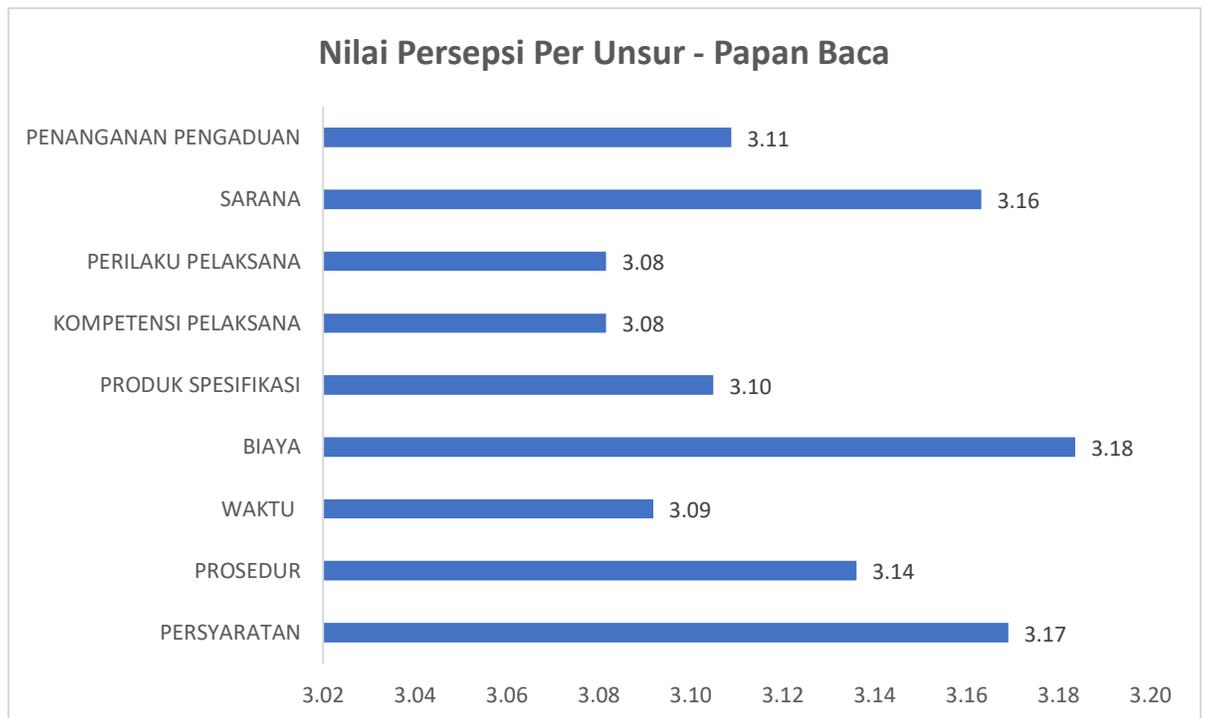
Berdasarkan hasil pengolahan data, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan papan baca koran Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan yaitu **3,09**, atau dapat dikatakan Indeks IKM layanan papan baca koran dalam kategori baik. Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2019, terdapat kesenjangan (GAP) sebesar 0,30. Artinya, layanan papan baca koran Kota Pasuruan telah mengalami peningkatan perbaikan. Berikut tabel perbandingan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

**Tabel 4.8. Perbandingan IKM Layanan Papan Baca**

| Tahun | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 2021  | 3,09                | 77,33                         | B              | Baik                   |
| 2019  | 2,79                | 69,75                         | B              | Baik                   |

Dari hasil nilai persepsi per unsur layanan papan baca Koran di bawah, tampak bahwa semua unsur telah memperoleh nilai yang tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa telah ada upaya perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Pasuruan guna meningkatkan kualitas layanan papan baca koran. Untuk unsur Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana tampak memiliki nilai persepsi yang lebih rendah bila dibandingkan dengan unsur yang lainnya. Dari data kualitatif, diketahui bahwa sebagian responden berharap agar petugas lebih selektif dan bervariasi dalam menampilkan berbagai koran, juga lebih memperindah layanan papan baca koran.

#### 4.27. Nilai Persepsi Per Unsur – Papan Baca



Adapun terkait aspirasi serta masukan dari responden layanan papan baca koran adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9. Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Papan Baca

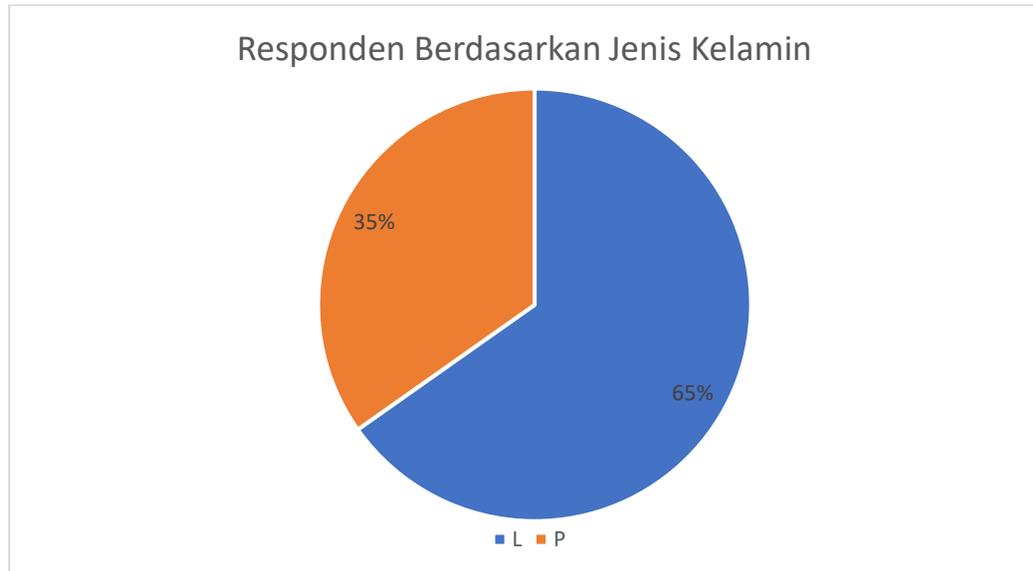
| Unsur                | Apresiasi   | Saran   |
|----------------------|---|---|
| Produk Spesifikasi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banyak informasi</li> <li>- Kemudahan mendapatkan informasi</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi terkait lingkungan hidup lebih ditingkatkan</li> <li>- Informasi lebih variatif, menambah koran</li> </ul> |
| Kompetensi Pelaksana |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjaga konsistensi koran tetap <i>ter-update</i></li> <li>- Merapikan tata letak koran</li> </ul>                   |
| Sarana               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bersih dan nyaman</li> <li>- Lokasi strategis dan mudah terjangkau</li> <li>- Papan baca koran tersebar di beberapa titik</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memperbanyak titik lokasi papan baca</li> <li>- Meningkatkan kebersihan papan dan kaca</li> </ul>                    |
| Biaya / Tarif        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gratis</li> </ul>  |   |

## 4.5. Layanan Videotron

### 4.5.1. Demografi Responden

#### a. Jenis Kelamin

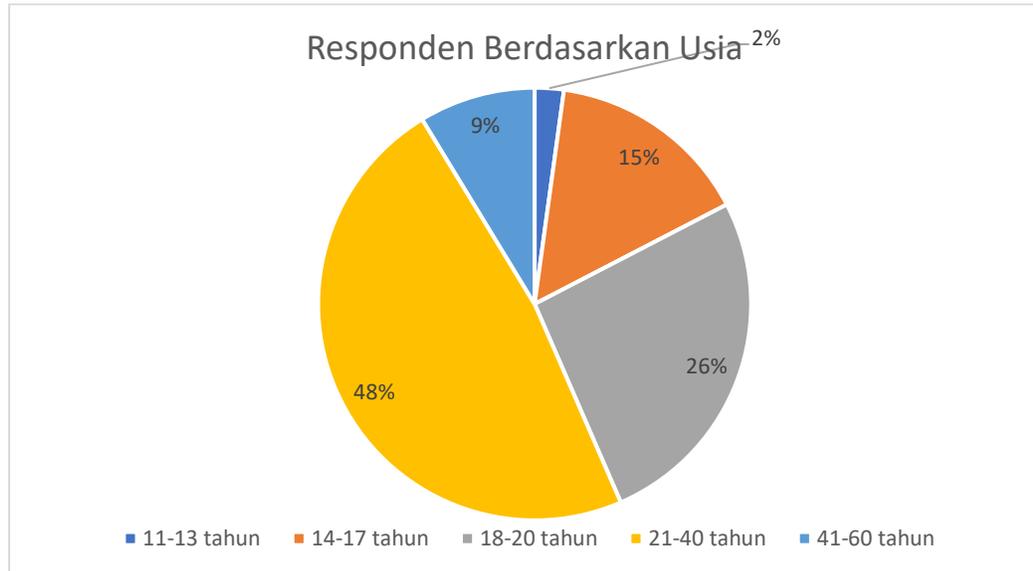
**Gambar 4.28. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Jenis Kelamin**



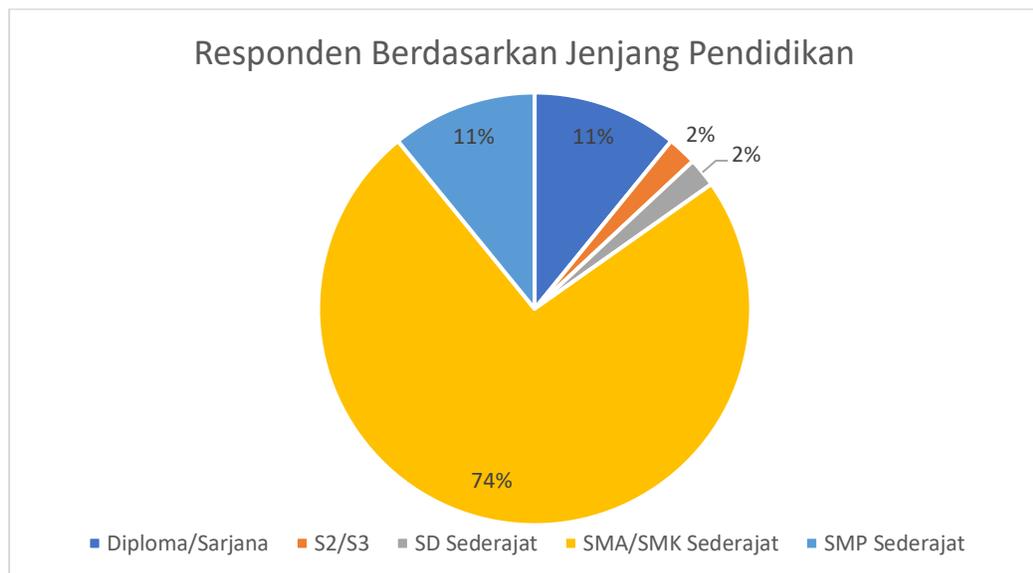
Responden layanan videotron lebih banyak laki-laki daripada perempuan, yaitu sebesar 68%. Hal ini cukup wajar mengingat videotron bersifat *outdoor* atau berada di luar ruangan, dan umumnya mobilitas laki-laki lebih tinggi daripada perempuan.

#### b. Usia

Responden pengguna layanan videotron sebagian besar adalah mereka yang tergolong dalam kategori dewasa awal, yaitu sebesar 48%. Dari layanan videotron, mereka berharap dapat menikmati berita atau informasi tentang Kota Pasuruan, termasuk tempat wisata dan kuliner, kondisi lalu lintas, jadwal kegiatan, lowongan kerja, dan lain-lain.

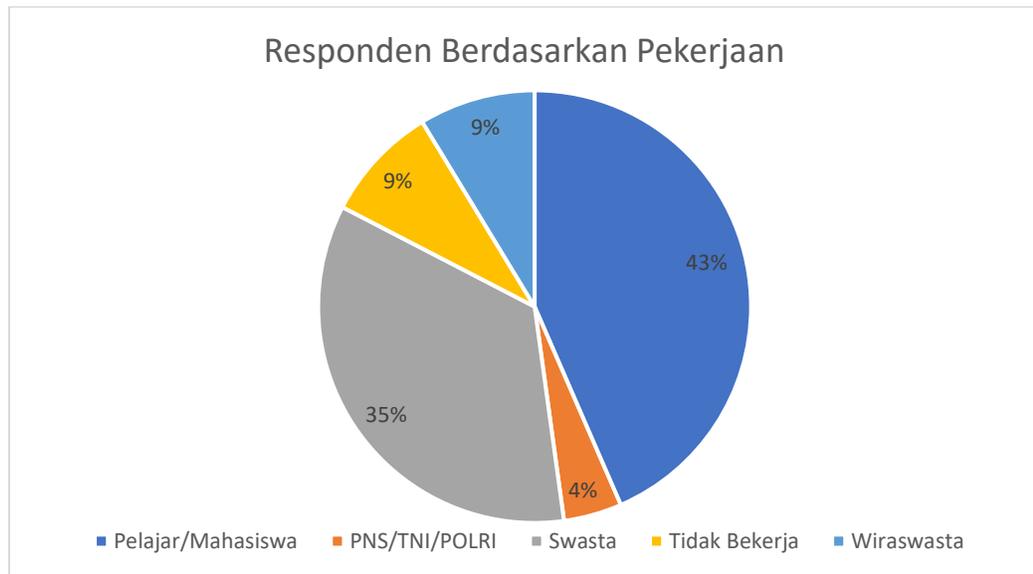
**Gambar 4.29. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Usia**

## c. Jenjang Pendidikan

**Gambar 4.30. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

Sebanyak 72% dari responden pengguna videotron memiliki pendidikan SMA/SMK Sederajat.

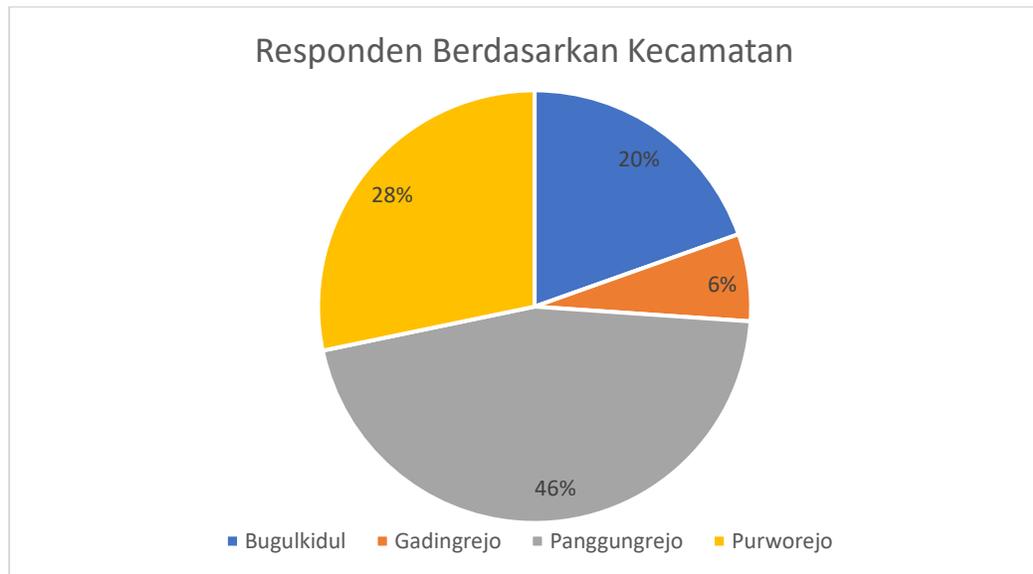
## d. Pekerjaan

**Gambar 4.31. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Pekerjaan**

Sebagian besar responden pengguna layanan videotron berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa, yaitu sebanyak 43%.

## e. Kecamatan

Kebanyakan responden pengguna layanan videotron berdomisili di Kecamatan Panggungrejo, dan Kecamatan Purworejo. Hal ini wajar mengingat layanan videotron Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan berada di kedua kecamatan tersebut.

**Gambar 4.32. Responden Layanan Videotron Berdasarkan Kecamatan**

#### 4.5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

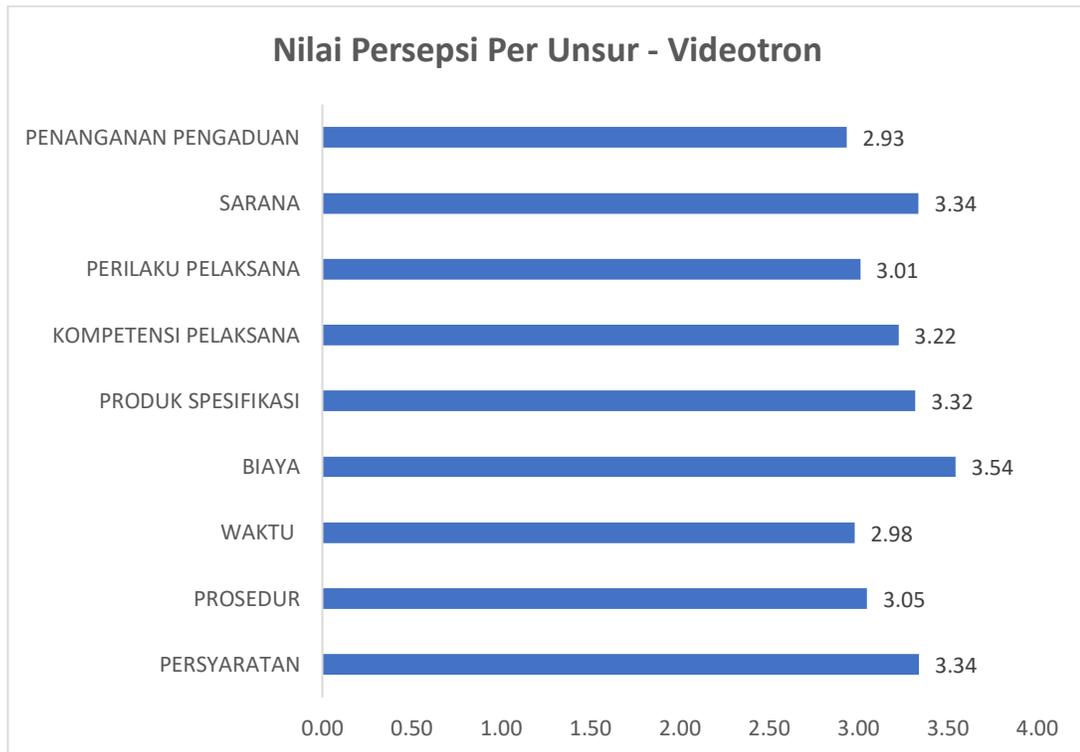
Dari hasil pengolahan data survei, didapatkan nilai IKM untuk layanan videotron sebesar **3,16**.

Jika dibandingkan dengan nilai IKM layanan videotron sebelumnya, terdapat kenaikan sebesar 0,07 dari yang awalnya sebesar 3,09.

**Tabel 4.10. Perbandingan IKM Layanan Videotron**

| Tahun | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 2021  | 3,16                | 79,02                         | B              | Baik                   |
| 2019  | 3,09                | 77,25                         | B              | Baik                   |

Sedangkan untuk nilai persepsi dari masing-masing unsur untuk layanan videotron adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.33. Nilai Persepsi Per Unsur Layanan Videotron**

Dari nilai persepsi per unsur, ada dua unsur yang mendapatkan nilai persepsi cukup, sementara unsur lainnya tergolong baik. Kedua unsur itu adalah Waktu dan Penanganan Pengaduan. Dari segi waktu, beberapa responden mengharapkan waktu tayang yang lebih panjang di videotron, dengan menambah lagi berita atau materi tayang lainnya. Sedangkan dari segi penanganan pengaduan, sebagian responden berharap perbaikan dapat dilakukan lebih cepat saat videotron terkendala.

Dibandingkan dengan layanan lainnya, layanan videotron menempati posisi nilai IKM terendah setelah papan baca. Sama halnya papan baca koran, sifat pemberian informasi dari videotron yang satu arah, di mana masyarakat sebagai penerima informasi yang pasif, bisa jadi merupakan salah satu faktor mengapa tingkat kepuasan masyarakat belum cukup tinggi, di samping seberapa sesuai konten yang ditayangkan dengan kebutuhan mereka. Responden berharap bahwa dari videotron ini mereka dapat mengetahui informasi terkini tentang Kota

Pasuruan dari berbagai bidang, misalnya lowongan kerja, perkembangan kota, jadwal kegiatan kota, tempat wisata, kuliner, dan hal-hal khas Kota Pasuruan lainnya. Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan dapat membuka kerjasama dengan masyarakat terkait konten yang dapat ditayangkan pada videotron, misalnya saja review makanan salah satu tempat kuliner atau info lowongan kerja perusahaan yang ada di Kota Pasuruan.

Beberapa aspirasi dan saran dari responden terkait layanan videotron ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11. Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Videotron**

| Unsur                | Apresiasi   | Saran  |
|----------------------|---|--|
| Produk Spesifikasi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi tentang Kota Pasuruan</li> <li>- Layar lebar sehingga mudah terlihat</li> <li>- Menarik perhatian masyarakat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melengkapi video dengan audio yang lebih jelas</li> <li>- Menambah berita atau materi tayang yang lebih bervariasi</li> </ul> |
| Sarana               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi strategis yaitu di tengah kota</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lebih diperbanyak</li> <li>- Penempatan videotron tidak terhalang oleh bangunan lain</li> </ul>                               |
| Penanganan Pengaduan |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kecepatan perbaikan jika videotron mengalami kendala</li> </ul>  |

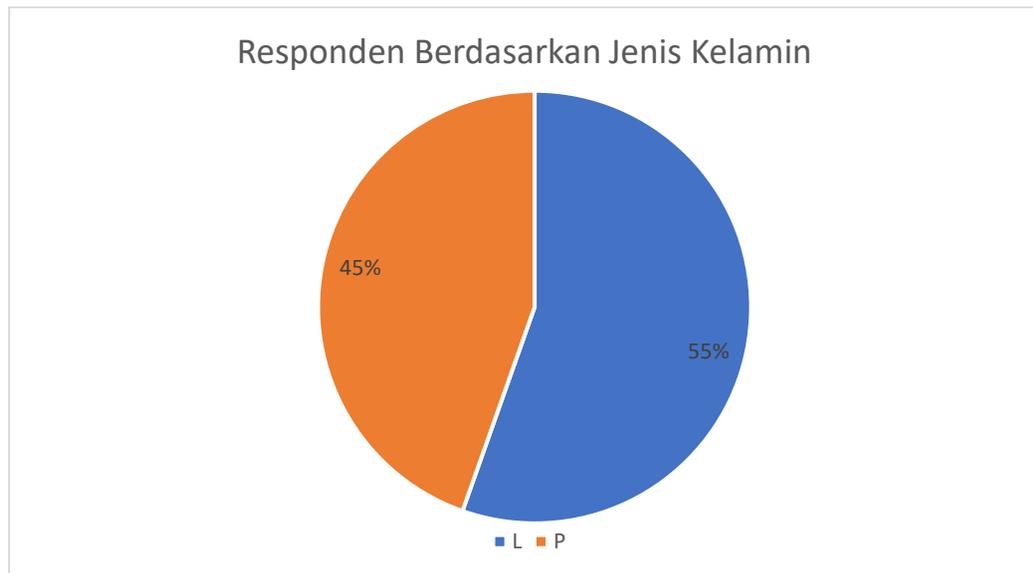
## 4.6. Website

### 4.6.1 Demografi Responden

#### a. Jenis Kelamin

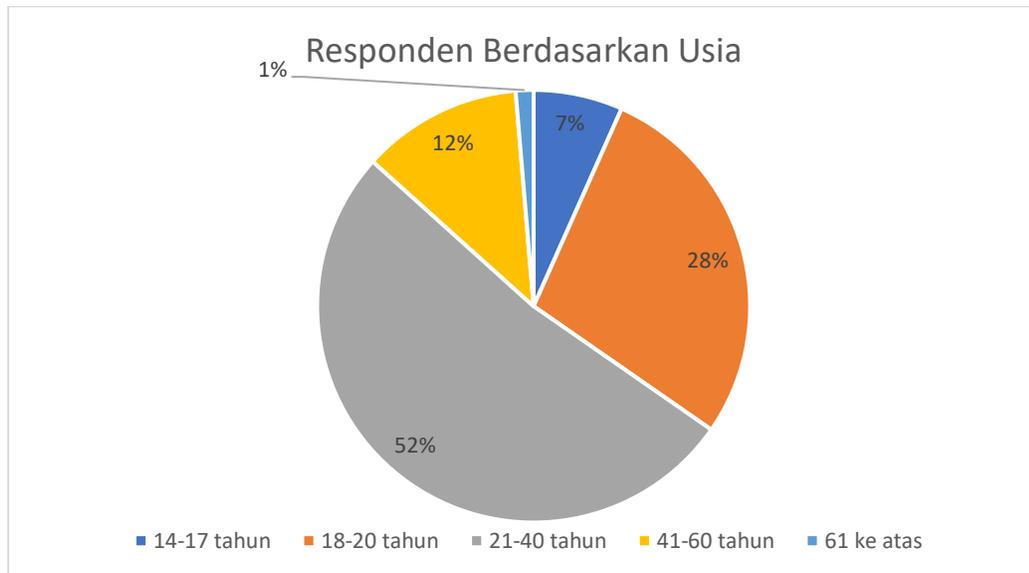
Responden pengguna website Pemerintah Kota Pasuruan lebih banyak perempuan daripada laki-laki, yaitu sebesar 55%.

**Gambar 4.34. Responden Layanan Website Berdasarkan Jenis Kelamin**



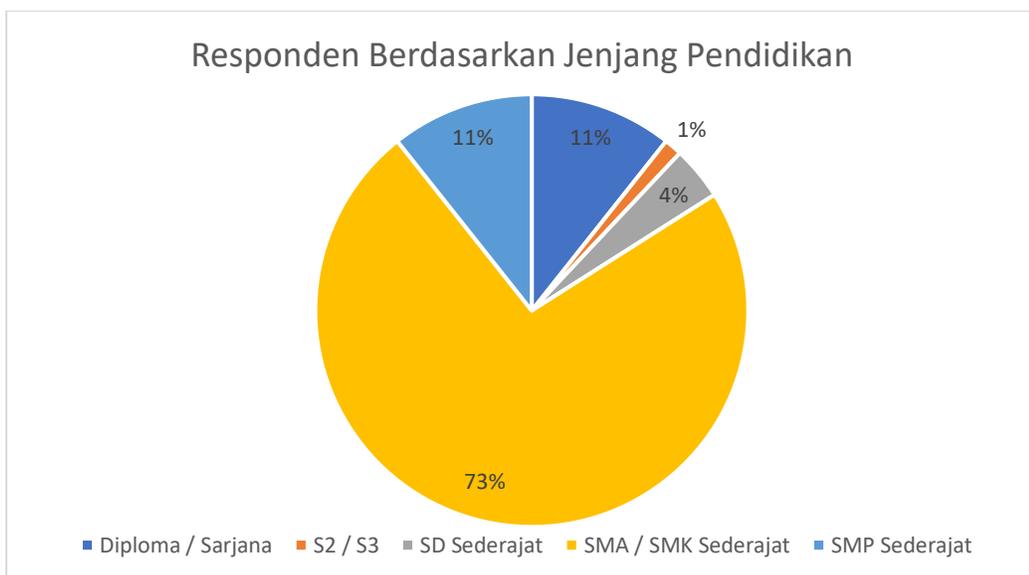
#### b. Usia

Sebagian besar responden pengguna website pemerintah Kota Pasuruan adalah kalangan usia dewasa awal atau rentang usia 21-40 tahun, dengan prosentase sebesar 52%, diikuti dengan usia 18-20 tahun atau kategori remaja lanjut. Keduanya merupakan generasi Y dan Z yang memang terbiasa dengan teknologi.

**Gambar 4.35. Responden Layanan Website Berdasarkan Usia**

c. Jenjang Pendidikan

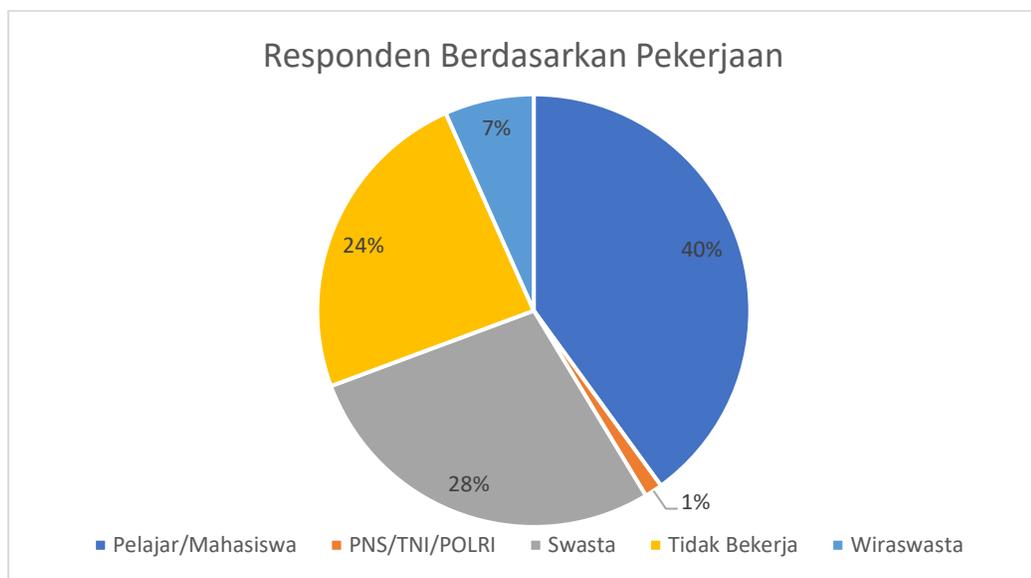
Berdasarkan hasil survei, sebanyak 73% jenjang pendidikan akhir responden pengguna website Pemerintah Kota Pasuruan adalah SMA/SMK Sederajat.

**Gambar 4.36. Responden Layanan Website Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

#### d. Pekerjaan

Dari empat kecamatan yang terdapat di Kota Pasuruan, responden pengguna website Pemerintah Kota Pasuruan sebagian besar merupakan wiraswasta, yaitu sebanyak 40%, disusul dengan responden yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 28%.

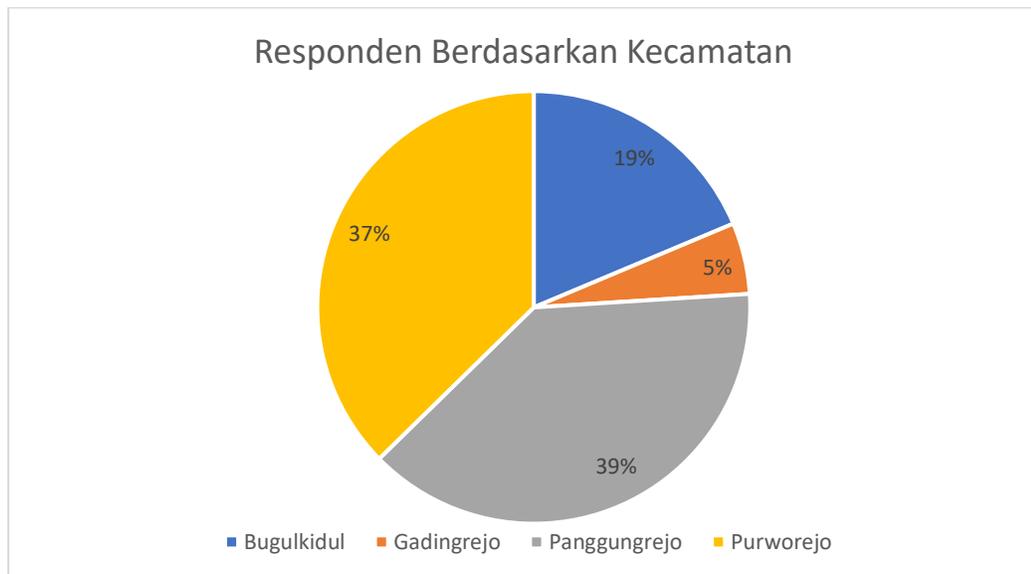
Gambar 4.37. Responden Layanan Website Berdasarkan Pekerjaan



#### e. Kecamatan

Dari empat kecamatan yang terdapat di Kota Pasuruan, responden pengguna website Pemerintah Kota Pasuruan sebagian besar berdomisili di Kecamatan Panggungrejo, yaitu sebanyak 39%, disusul dengan kecamatan Purworejo yaitu 37%.

#### 4.38. Responden Layanan Website Berdasarkan Kecamatan



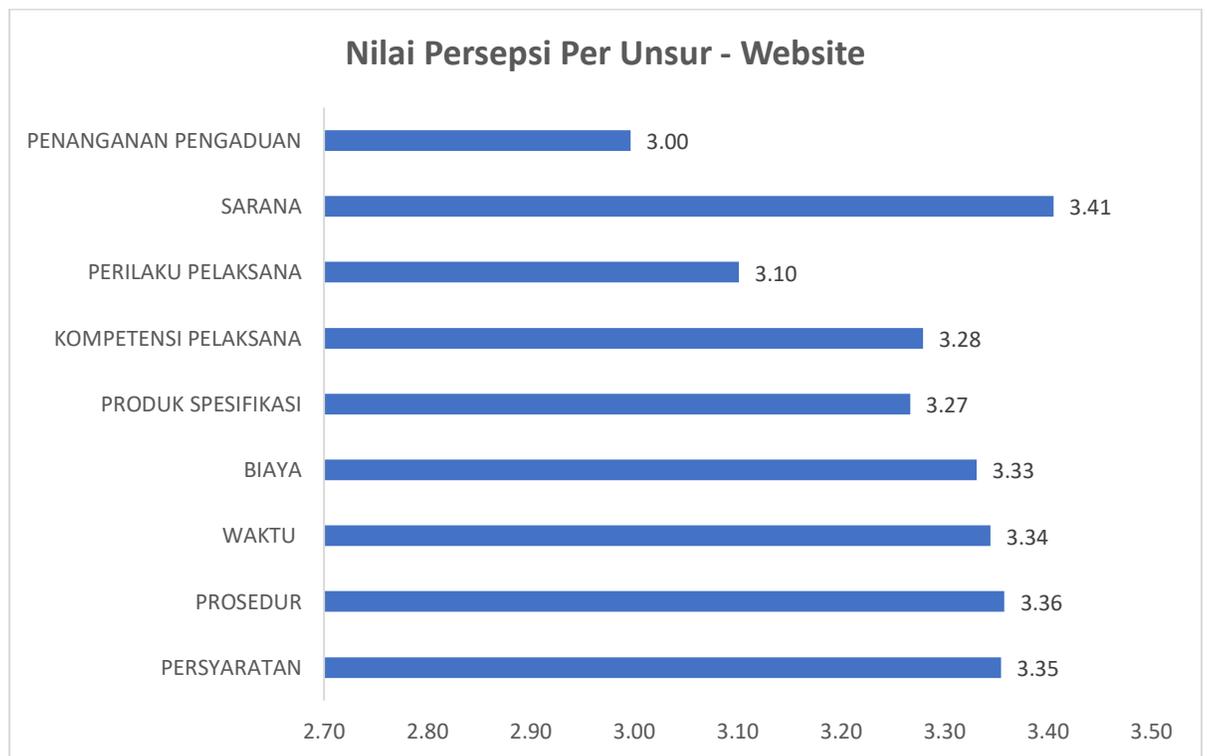
#### 4.4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Website Pemerintah Kota Pasuruan merupakan salah satu portal informasi seputar Kota Pasuruan yang dapat bebas diakses masyarakat. Informasi yang disajikan di Website Kota Pasuruan cukup beragam, mulai dari informasi kegiatan pemerintahan, layanan pemerintah Kota Pasuruan, portal pengaduan layanan, hingga info seputar wisata dan kuliner Kota Pasuruan. Berdasarkan hasil pengolahan data indeks kepuasan masyarakat (IKM), Website Kota Pasuruan saat ini berada dalam kategori baik dengan angka **3,24**. Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya, hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2019 yaitu 2,92. Artinya terdapat kesenjangan atau GAP IKM antara tahun 2019 dengan tahun 2021 sebesar 0,32. Hal ini menunjukkan terdapat peningkatan layanan website dari tahun 2019 hingga 2021.

**Tabel 4.12. Perbandingan IKM Layanan Website**

| Tahun | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 2021  | 3,24                | 80,95                         | B              | Baik                   |
| 2019  | 2,92                | 73,00                         | B              | Baik                   |

Adapun untuk nilai persepsi dari masing-masing unsur layanan Website Kota Pasuruan sudah tergolong baik. Unsur yang memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan unsur-unsur lainnya adalah unsur Penanganan Pengaduan.

**Gambar 4.39. Nilai Persepsi Per Unsur – Website**

Dari data kualitatif didapatkan beberapa apresiasi dan saran dari responden atas layanan Website Kota Pasuruan, yaitu :

**Tabel 4.13. Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Website**

| Unsur                | Apresiasi  | Saran   |
|----------------------|--|---|
| Prosedur             | - Website mudah diakses  |   |
| Penanganan Pengaduan |  | - Lebih responsif terhadap pengaduan  |
| Produk Spesifikasi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatif</li> <li>- Informasi akurat</li> <li>- Adanya link akses ke aplikasi publik kota Pasuruan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lebih aktual dan <i>update</i> dalam menyajikan informasi</li> <li>- Informasi bisa lebih bervariasi, misal tentang lowongan kerja di Kota Pasuruan, cerita inspiratif dari warga Kota Pasuruan yang berprestasi, dan lain-lain</li> </ul> |
| Sarana               | - Tampilan <i>user friendly</i>  | - Tampilan lebih kreatif dan menarik  |

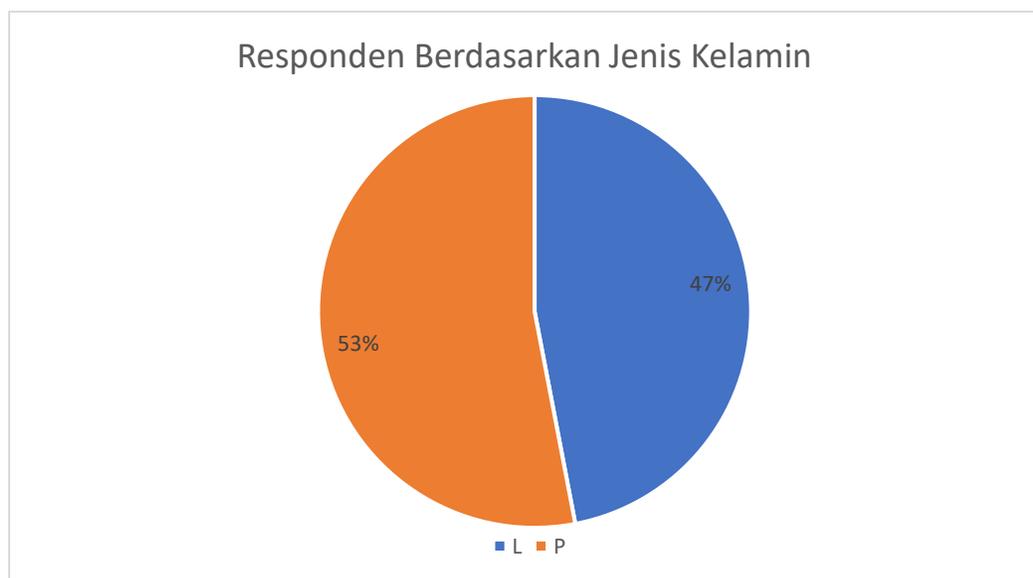
## 4.7. Layanan Media Sosial

### 4.7.1. Demografi Responden

#### a. Jenis Kelamin

Responden pengguna layanan media sosial Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan hampir merata komposisinya antara laki-laki dan perempuan. Hal ini mengingat media sosial saat ini merupakan platform yang dapat diakses dan digunakan semua orang dengan mudah, kapanpun dan dimana pun.

**Gambar 4.40. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Jenis Kelamin**

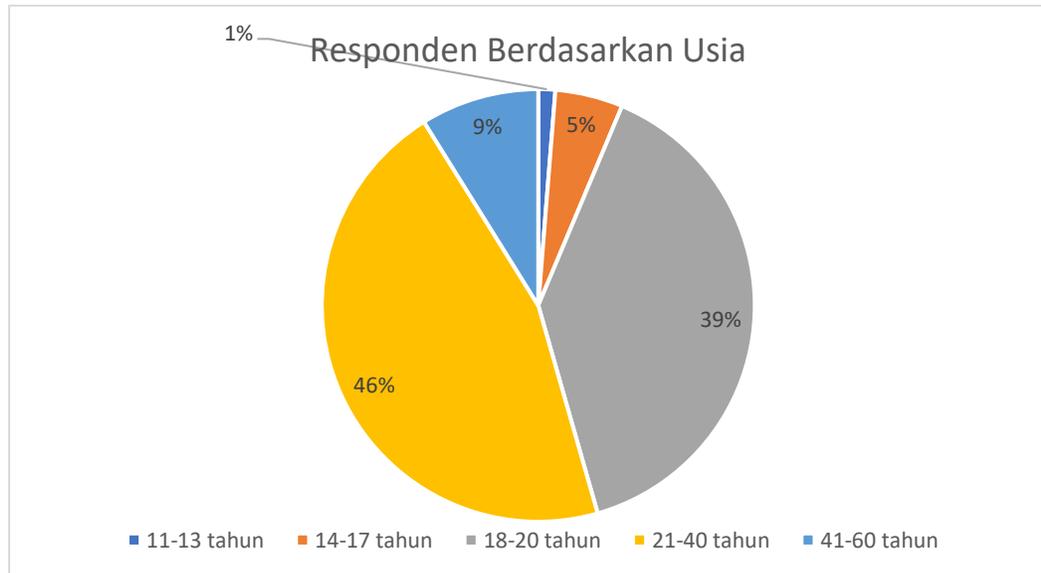


#### b. Usia

Sebagian besar responden layanan media sosial berusia 21-40 tahun atau kategori dewasa awal, diikuti dengan responden yang berusia 18-20 tahun atau remaja lanjut. Hal ini karena untuk mengakses dan menikmati layanan media sosial, selain perlu menggunakan *mobilephone* atau laptop, juga diperlukan pemahaman dan penguasaan akan fitur-fitur dari platform media sosial itu sendiri. Dan ini biasanya mudah dilakukan oleh individu dewasa awal maupun remaja lanjut (yang saat ini tergolong generasi Y dan

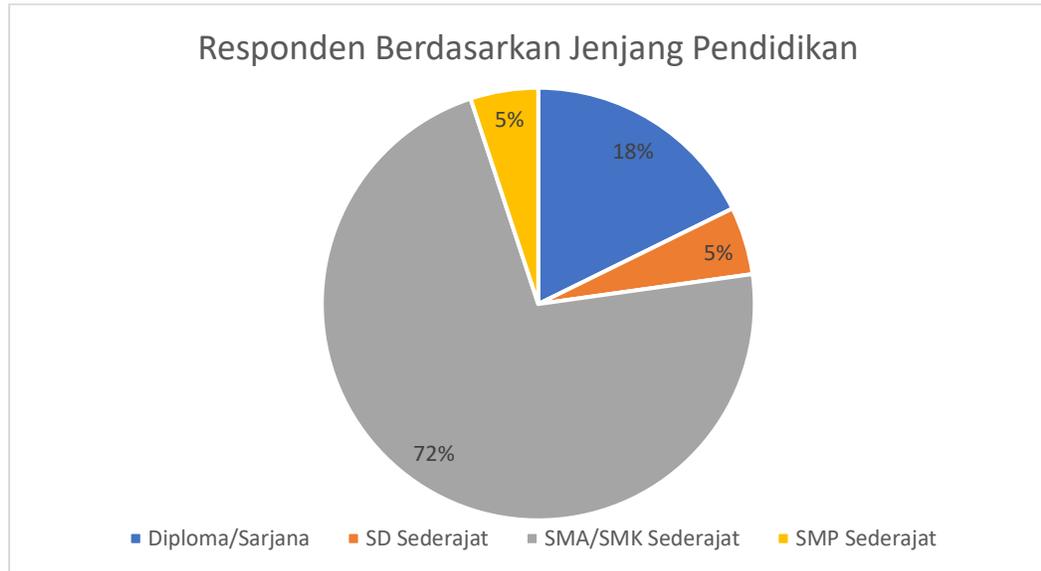
Z) karena karakter mereka yang terbuka akan hal baru, menyenangi teknologi serta memiliki kebutuhan cukup besar untuk menjalin relasi.

**Gambar 4.41. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Usia**



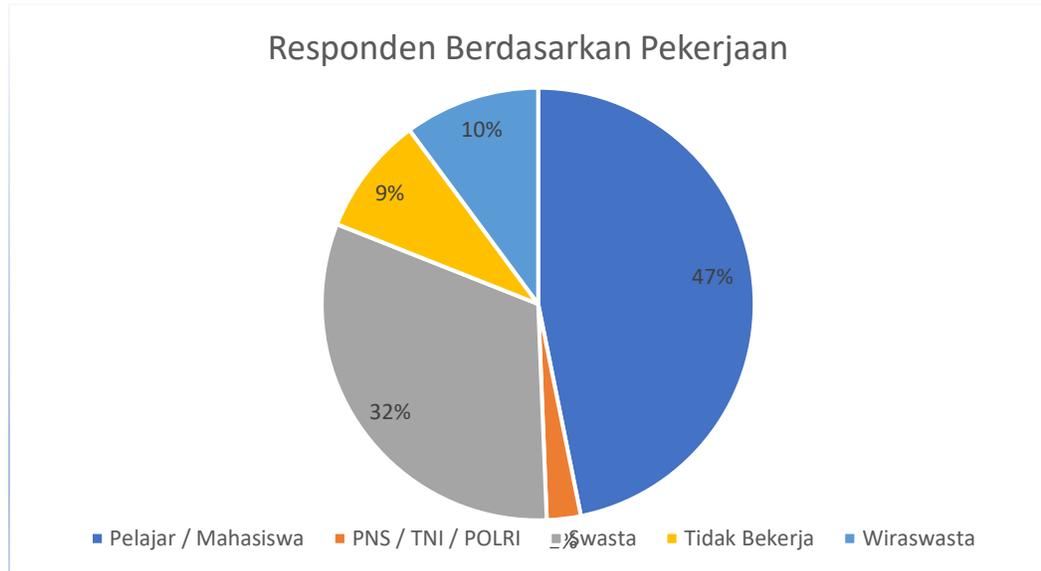
c. Jenjang Pendidikan

Dari segi jenjang pendidikan, sebagian besar responden dari layanan media sosial memiliki latar belakang pendidikan SMA atau SMK sederajat.

**Gambar 4.42. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

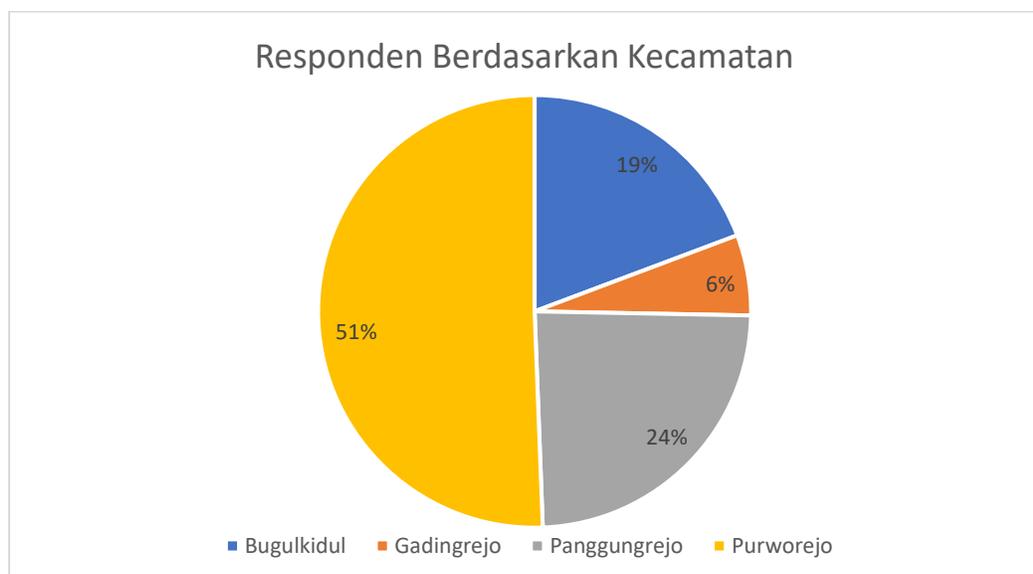
d. Pekerjaan

Sebagian besar responden layanan media sosial adalah pelajar dan mahasiswa, diikuti karyawan swasta. Hal ini kembali menguatkan bahwa para pelajar, mahasiswa serta karyawan swasta yang saat ini termasuk generasi Y dan Z memiliki keterbukaan serta daya adaptasi yang lebih terhadap hal-hal yang baru dan berbau teknologi.

**Gambar 4.43. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Pekerjaan**

e. Kecamatan

Adapun sebaran responden layanan media sosial di keempat kecamatan adalah sebagaimana di bawah ini:

**Gambar 4.44. Responden Layanan Media Sosial Berdasarkan Kecamatan**

Media sosial yang paling banyak diakses oleh responden adalah instagram. Menurut mereka, instagram dinilai lebih informatif dibandingkan platform media sosial lainnya, seperti Facebook dan Twitter.

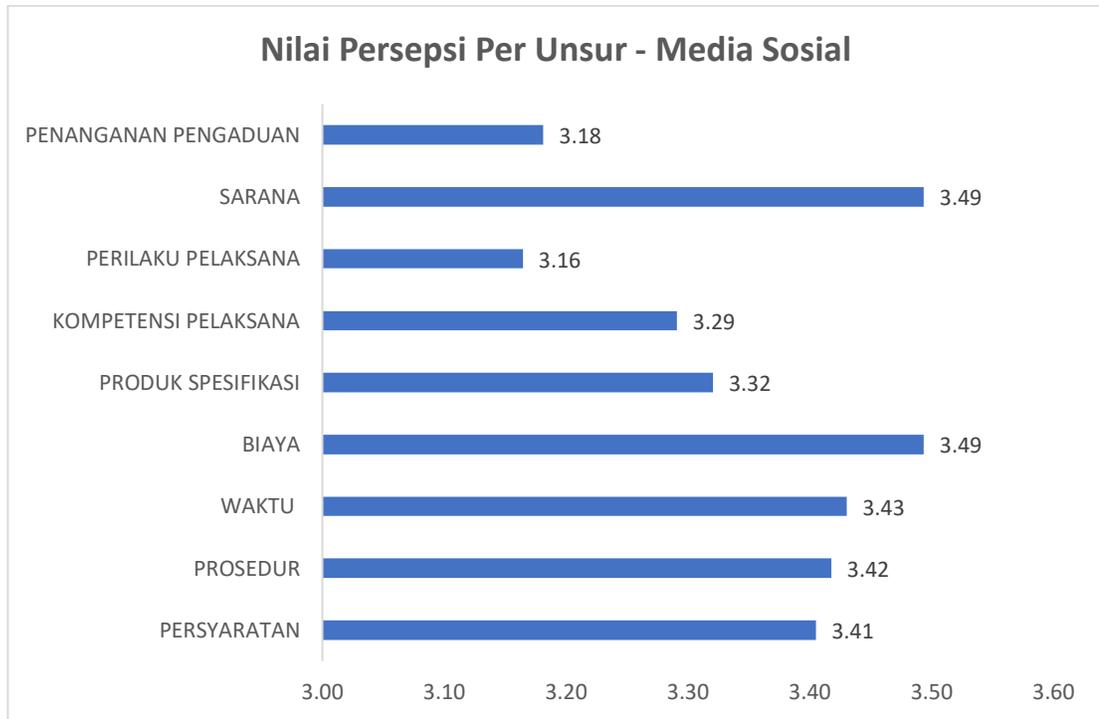
#### 4.7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM dari layanan media sosial tahun ini mencapai nilai **3,32**. Hal ini berarti naik 0,32 dibandingkan IKM dari layanan yang sama sebelumnya.

**Tabel 4.14. Perbandingan IKM Layanan Media Sosial**

| Tahun | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 2021  | 3,32                | 83,05                         | B              | Baik                   |
| 2019  | 3,00                | 75,00                         | B              | Baik                   |

Bila mencermati nilai persepsi dari masing-masing unsur layanan media sosial sebagaimana grafik di bawah ini, unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur-unsur lainnya. Hal ini juga menjadi masukan yang dilontarkan oleh responden dalam pertanyaan *essay*. Pengguna layanan media sosial tetap mengharapkan adanya interaksi serta sikap yang responsif dari pihak yang menjadi pengelola akun, semisal admin di akun instagram.

**Gambar 4.45. Nilai Persepsi Per Unsur Layanan Media Sosial**

Lebih detail, apresiasi dan saran dari responden untuk layanan Media Sosial adalah sebagaimana di bawah ini :

**Tabel 4.15. Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan Media Sosial**

| Unsur              | Apresiasi  | Saran  |
|--------------------|--|--|
| Produk Spesifikasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan berita tentang Kota Pasuruan</li> <li>- Konten dan tampilan menarik, serta bahasa mudah dipahami</li> <li>- Mudah diakses</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lebih rutin untuk <i>update</i> berita terkini dari Kota Pasuruan</li> <li>- Konten lebih kreatif, positif dan kekinian, semisal dengan video atau <i>reels</i></li> <li>- Perbanyak konten tentang wisata Kota Pasuruan</li> </ul> |

|                    |  |   |
|--------------------|--|---|
|                    |  | - Menampilkan informasi lowongan kerja di Kota Pasuruan |
| Sarana             |  | - Lebih aktif melakukan promosi akun                    |
| Perilaku Pelaksana |  | - Diharapkan lebih responsif dan lebih ramah            |

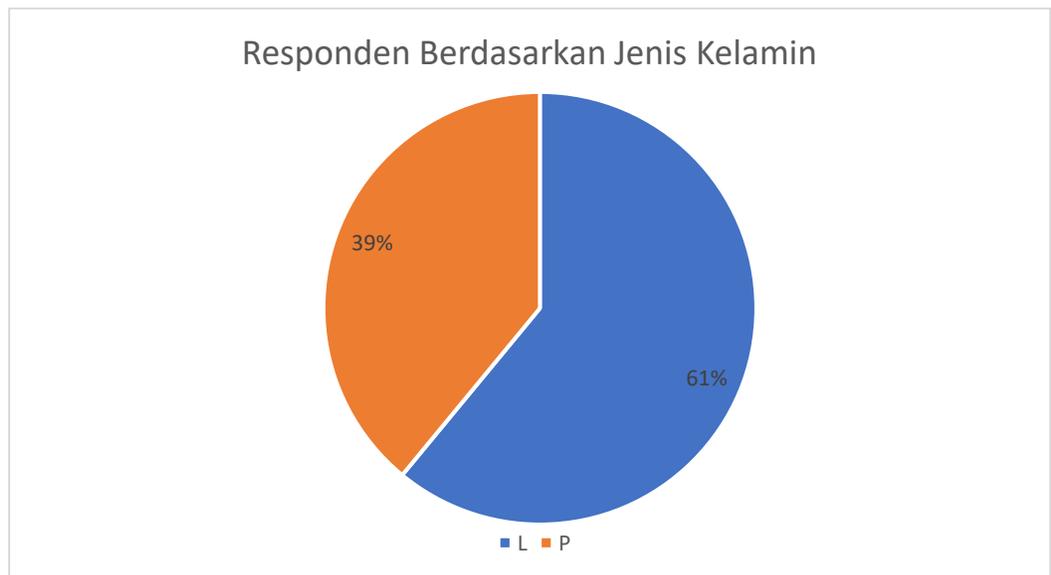
#### 4.8. Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

##### 4.8.1. Demografi Responden

a. Jenis Kelamin

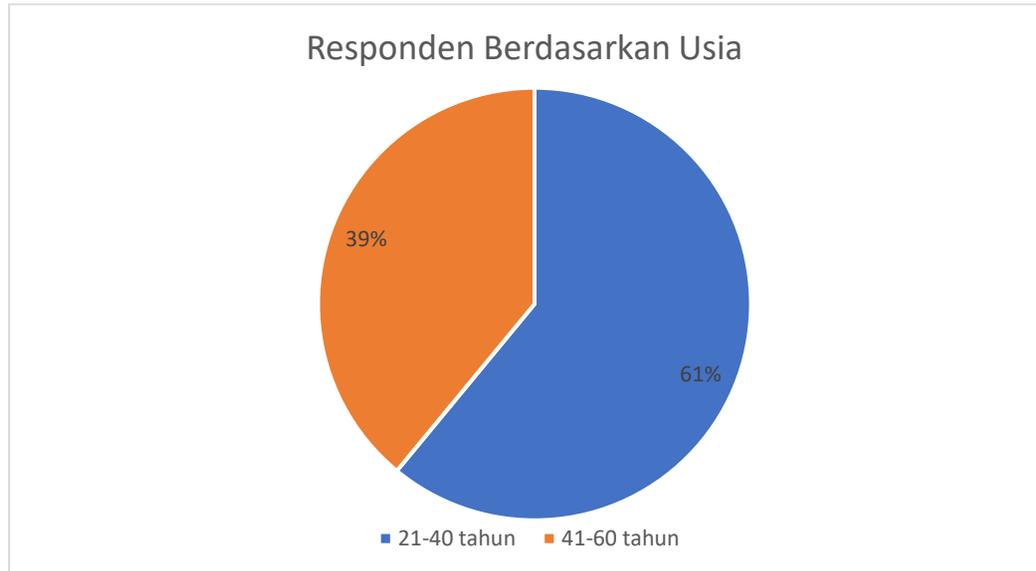
Responden untuk pengguna layanan SPBE sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 61%.

**Gambar 4.46. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Jenis Kelamin**



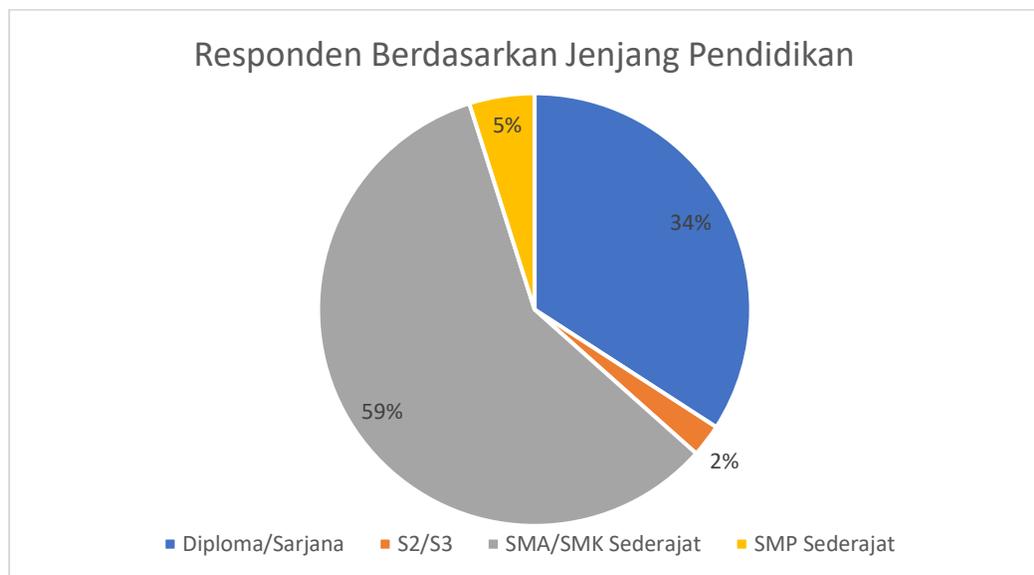
b. Usia

Mengingat responden dari layanan SPBE ini adalah karyawan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di empat kecamatan, maka range usianya berkisar antara 21-60 tahun, atau tergolong dewasa awal dan dewasa madya.

**Gambar 4.47. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Usia**

c. Jenjang Pendidikan

Untuk jenjang pendidikan dari responden, paling banyak responden memiliki latar belakang pendidikan SMA atau SMK sederajat.

**Gambar 4.48. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

d. Pekerjaan

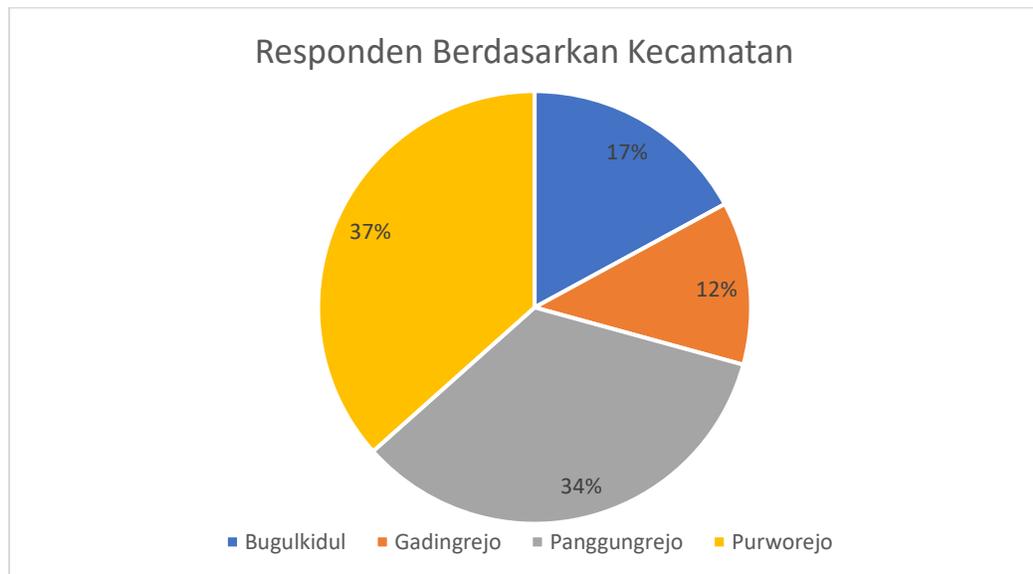
Responden untuk layanan SPBE kali ini dikhususkan pada karyawan OPD di kecamatan. Hal ini karena merekalah yang sehari-hari menggunakan layanan SPBE dalam berbagai bentuk untuk menyelesaikan tugas-tugasnya, termasuk dalam memberikan layanan pada masyarakat. Dengan demikian, frekuensi dan intensitas mereka dalam menggunakan layanan SPBE tentunya lebih tinggi daripada masyarakat.

**Gambar 4.49. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Pekerjaan**



e. Kecamatan

Survei dilaksanakan langsung di keempat kantor kecamatan yang terdapat di Kota Pasuruan. Dari sana, didapatkan proporsional dari masing-masing kecamatan sebagai berikut:

**Gambar 4.50. Responden Layanan SPBE Berdasarkan Kecamatan**

#### 4.8.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan pengolahan data yang telah terkumpul, didapatkan nilai IKM untuk layanan SPBE sebesar **3,20**. Berbeda dengan enam layanan lainnya, layanan SPBE baru pertama kali ini dimasukkan sebagai salah satu obyek survei, sehingga tidak dapat dilakukan komparasi dengan hasil survei terdahulu.

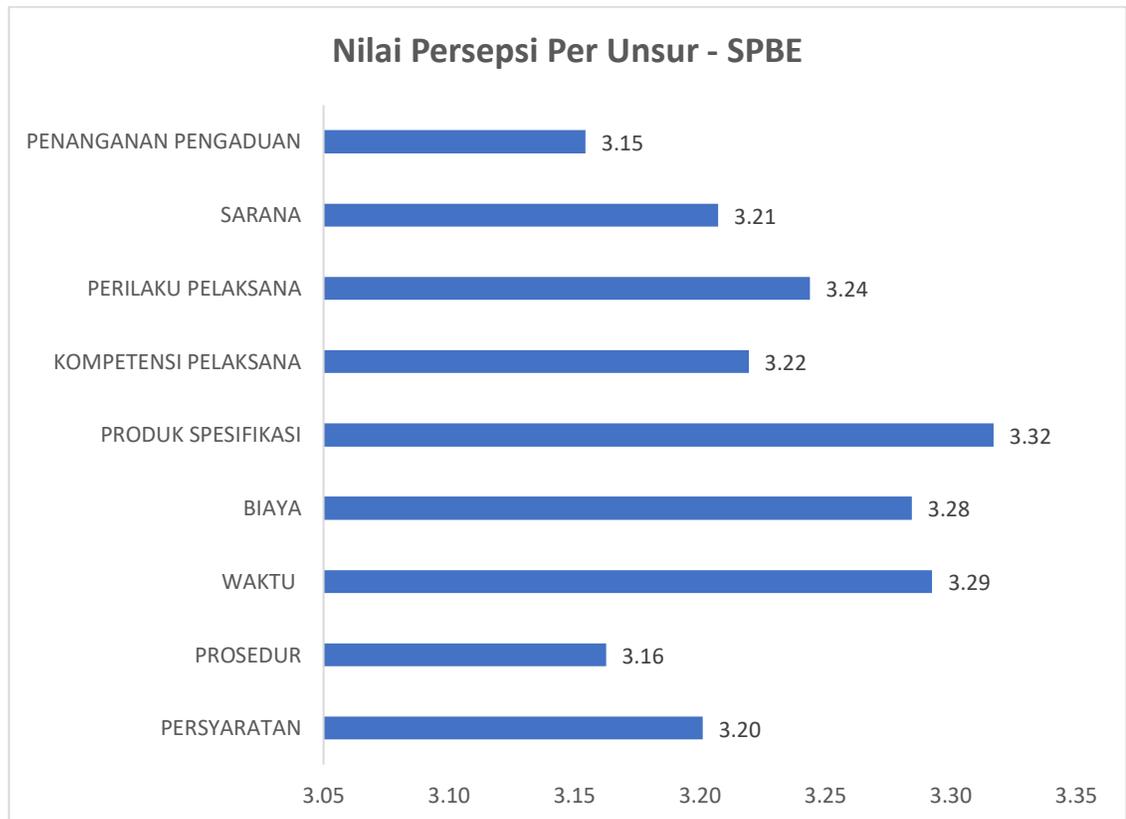
**Tabel 4.16. IKM Layanan SPBE**

| Tahun | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 2021  | 3,20                | 79,98                         | B              | Baik                   |

Secara umum, mutu pelayanan atas SPBE tergolong B atau Baik. Namun untuk terus melakukan perbaikan ke depan, perlu dicermati nilai persepsi dari masing-masing unsur untuk layanan SPBE sebagaimana tercantum. Dari sembilan unsur, unsur Prosedur dan

Penanganan Pengaduan memiliki nilai persepsi terendah, meskipun sebenarnya nilai ini sudah tergolong baik. Di sisi lain, pada bagian *essay*, ada juga masukan responden terkait penggunaan bahasa yang mudah dipahami dalam menggunakan sistem atau aplikasi yang ada. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan dalam menyusun prosedur atau tata cara serta sosialisasi agar menggunakan bahasa yang memudahkan pemahaman pengguna layanan. Sedangkan terkait Penanganan Pengaduan, pada bagian *essay* juga muncul masukan dari responden agar kerusakan yang terjadi segera ditangani.

**Gambar 4.51. Nilai Persepsi Per Unsur Layanan SPBE**



Adapun apresiasi dan masukan dari responden untuk layanan SPBE ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17. Apresiasi dan Saran Responden Atas Layanan SPBE

| Unsur                | Apresiasi   | Saran  |
|----------------------|---|--|
| Produk Spesifikasi   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempercepat dan mempermudah proses kerja</li> <li>- Memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi atau mendapatkan layanan sesuai kebutuhan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem diharapkan lebih stabil</li> <li>- Diwujudkan dalam bentuk aplikasi dengan fitur-fitur yang mendukung</li> </ul> |
| Sarana               |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Didukung jaringan internet yang lebih cepat dan lebih kuat</li> </ul>   |
| Penanganan Pengaduan |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segera dilakukan perbaikan ketika terjadi <i>error</i> atau problem</li> </ul>  |

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan tahun 2021 adalah **3,24**, dengan kinerja unit pelayanan tergolong Baik.
- Untuk semua layanan yang menjadi obyek survei kali ini, yaitu layanan Radio Ramapati, Wifi Gratis, Papan Baca Koran, Videotron, Website, Media Sosial, dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), memiliki kinerja yang tergolong Baik.
- Adapun rangkuman dari nilai per unsur dari masing-masing layanan adalah sebagai berikut, dengan nilai terendah diberi *highlight*:

**Tabel 5.1 Nilai Per Unsur masing-masing layanan**

|                             | Radio Ramapati | Wifi Gratis | Papan Baca | Videotron | Website | Social Media | Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) |
|-----------------------------|----------------|-------------|------------|-----------|---------|--------------|--|
| <b>PERSYARATAN</b>          | 3,56           | 3,30        | 3,17       | 3,34      | 3,35    | 3,41         | 3,20   |
| <b>PROSEDUR</b>             | 3,31           | 3,41        | 3,14       | 3,05      | 3,36    | 3,42         | 3,16   |
| <b>WAKTU</b>                | 3,43           | 3,55        | 3,09       | 2,98      | 3,34    | 3,43         | 3,29   |
| <b>BIAYA</b>                | 3,50           | 3,56        | 3,18       | 3,54      | 3,33    | 3,49         | 3,28   |
| <b>PRODUK SPESIFIKASI</b>   | 3,35           | 3,47        | 3,10       | 3,32      | 3,27    | 3,32         | 3,32   |
| <b>KOMPETENSI PELAKSANA</b> | 3,31           | 3,36        | 3,08       | 3,22      | 3,28    | 3,29         | 3,22   |
| <b>PERILAKU PELAKSANA</b>   | 3,37           | 3,30        | 3,08       | 3,01      | 3,10    | 3,16         | 3,24   |
| <b>SARANA</b>               | 3,20           | 3,43        | 3,16       | 3,34      | 3,41    | 3,49         | 3,21   |
| <b>PENANGANAN PENGADUAN</b> | 3,11           | 3,18        | 3,11       | 2,93      | 3,00    | 3,18         | 3,15   |

- Unsur Penanganan Pengaduan merupakan unsur yang paling banyak mendapatkan nilai terendah di semua layanan. Secara umum, rekomendasi tindakan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :
  1. Memperbanyak saluran pengaduan layanan
  2. Lebih intens mensosialisasikan mekanisme penanganan pengaduan kepada masyarakat, termasuk tata cara pengaduan serta durasi penanganan atas pengaduan
  3. Merespon dan memberikan solusi atas pengaduan sesuai standar yang telah ditentukan

4. Lebih intens menginformasikan kepada masyarakat terkait tindakan penanganan pengaduan yang telah dilakukan
- Beberapa rekomendasi tindakan lainnya yang dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan untuk terus meningkatkan layanan dengan mengacu pada hasil survei adalah:
    1. *Benchmark* atau studi banding

Melakukan *benchmark* atau studi banding ke pihak-pihak eksternal yang dinilai dapat memberikan wawasan terkait layanan yang dimaksud. Misalnya saja :

      - a. Diskominfo Yogyakarta yang telah memiliki layanan Wifi Publik di 112 titik di kota Yogyakarta
      - b. Radio Suara Surabaya yang menarik keterlibatan pendengarnya dalam siaran yang dilakukan, atau
      - c. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta terkait aplikasi Jaki yang hadir dengan fitur-fitur untuk memudahkan masyarakatnya beraktivitas
    2. Kerjasama

Menjalin kerjasama dengan pihak UMKM, tempat wisata atau perusahaan setempat terkait pembuatan konten untuk ditayangkan di beberapa layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistika Kota Pasuruan. Sebagai contoh, konten tentang review kuliner setempat, tempat wisata atau informasi lowongan kerja. Dengan demikian, ada keterlibatan aktif masyarakat dalam layanan yang diberikan.
    3. Layanan berbasis pelanggan

Mengembangkan layanan dengan mempertimbangkan karakteristik pengguna layanan. Misalnya :

- a. Menambahkan konten yang sesuai dengan karakter pengguna layanan yang tergolong dewasa awal yang memiliki ketertarikan tentang topik karir dan keluarga.
  - b. Memberikan kesempatan masyarakat untuk berkontribusi, misalnya dengan mengadakan *event* yang melibatkan pengguna layanan yang memiliki karakter senang unjuk diri dan berbagi.
  - c. Mengembangkan sistem layanan berbasis teknologi, misal berupa aplikasi, mengingat karakter pengguna layanan yang terbuka akan perubahan dan menyukai teknologi.
4. Sosialisasi
- Lebih aktif lagi melakukan sosialisasi atas layanan yang tersedia, baik melalui media cetak, media elektronik serta media sosial. Dengan demikian, layanan dapat digunakan dan dinikmati oleh masyarakat lebih banyak lagi.
5. *Refreshment Training*
- Melakukan *refreshment training* untuk para pemberi layanan, dengan tujuan meningkatkan kemampuan dalam melayani dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.
6. Evaluasi dan Perbaikan
- Secara rutin dan berkala meminta umpan balik dari pengguna layanan atas layanan yang diberikan, dan merumuskan serta menjalankan langkah perbaikan dari umpan balik tersebut. Pengumpulan umpan balik dapat dilakukan dengan mekanisme survei online, agar lebih meluas responden yang didapat, serta lebih cepat dan mudah dalam prosesnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Krejcie, R.V. dan Morgan, D.W., 1970, Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurements, Vol. 30, pp. 607-610.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 : Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pusat Studi Potensi Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat (PDPM) Badan pengembangan dan Pengelola Usaha (BPPU) ITS. 2019. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Komunikasi dan Informatika Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan 2019.
- Santrock , John W. 2011. Life Span Development : Perkembangan Masa Hidup Edisi ketigabelas Jilid 2. Jakarta : Erlangga.

## LAMPIRAN

## AITEM SURVEI/LAYANAN

## 1. Identitas Survey



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA PASURUAN  
2021**

Terima kasih atas kesediaan Anda dalam mengisi kuisioner ini.

Kuisioner ini merupakan instrumen yang tidak terpisahkan dari Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Diskominfo Kota Pasuruan 2021. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan Diskominfo Kota Pasuruan. Adapun yang menjadi sasaran survei kali ini adalah :

- a. Radio Ramapati
- b. Media Sosial (Twitter, Instagram, dan Facebook)
- c. Papan Baca Koran
- d. Videotron
- e. Wi-fi gratis
- f. Website
- g. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Responden dalam kuisioner ini hanyalah masyarakat yang berdomisili di Kota Pasuruan.

Isilah kuisioner ini dengan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman Anda. Jawaban Anda terjamin kerahasiaan dan keamanannya.

Terima kasih

**Jenis Kelamin :**

- Laki - Laki     Perempuan

**Usia :**

..... Tahun

**Jenjang Pendidikan Terakhir :**

- SD Sederajat                       Diploma / Sarjana  
 SMP Sederajat                       S2 / S3  
 SMA/SMK Sederajat

**Pekerjaan :**

- PNS / TNI / POLRI                       Wiraswasta                       Tidak bekerja  
 Swasta                                       Pelajar / Mahasiswa

**Apakah Anda berdomisili di Pasuruan ?**

- Ya  
 Tidak

**Kecamatan**

- Gadingrejo                                       Purworejo  
 Panggungrejo                                       Bugulkidul

**Diskominfo Kota Pasuruan memiliki berbagai layanan yang dapat dinikmati masyarakat. Layanan apa saja**

- Radio Ramapati  
 Media Sosial (Twitter, Instagram, dan Facebook)  
 Papan Baca Koran  
 Videotron  
 Wifi Gratis  
 Website  
 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

## 2. Item Survey Layanan Radio Ramapati

### BAGIAN I

Petunjuk Pengisian :

Pada bagian ini kami akan menyajikan beberapa pertanyaan terkait dengan pelayanan yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan terkait **Radio Ramapati Kota Pasuruan**. Anda kami minta untuk menilai seberapa puas Anda terhadap pelayanan Kami, dengan memberikan tanda checklist (V) pada salah satu dari 4 alternatif respon yang disediakan.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)  
 2 = Tidak Setuju (TS)  
 3 = Setuju (S)  
 4 = Sangat Setuju (SS)

| NO. | PERNYATAAN  | RESPON  |        |       |        |
|-----|---|---------|--------|-------|--------|
|     |   | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 1   | Saya mengetahui adanya Radio Ramapati sebagai salah satu media informasi di Kota Pasuruan                       |         |        |       |        |
| 2   | Masyarakat dapat menikmati layanan Radio Ramapati tanpa persyaratan yang rumit                                  |         |        |       |        |
| 3   | Radio Ramapati merupakan salah satu sumber yang saya manfaatkan untuk mencari informasi                         |         |        |       |        |
| 4   | Akses menuju lokasi Radio Ramapati mudah terjangkau   |         |        |       |        |
| 5   | Cara menikmati layanan Radio Ramapati tergolong mudah   |         |        |       |        |
| 6   | Informasi terkait cara memanfaatkan layanan Radio Ramapati sudah diketahui masyarakat secara umum               |         |        |       |        |
| 7   | Prosedur atau tata cara memanfaatkan layanan Radio Ramapati mudah ditemukan pada media cetak/elektronik/sosial. |         |        |       |        |
| 8   | Informasi yang disiarkan di Radio Ramapati berlangsung sesuai jadwal  |         |        |       |        |
| 9   | Layanan Radio Ramapati dapat dinikmati setiap saat  |         |        |       |        |
| 10  | Untuk menikmati Radio Ramapati, masyarakat tidak perlu keluar biaya berapapun                                   |         |        |       |        |
| 11  | Kunjungan ke Radio Ramapati tanpa dipungut biaya administrasi   |         |        |       |        |
| 12  | Informasi / berita yang disiarkan di Radio Ramapati edukatif, informatif dan bermanfaat                         |         |        |       |        |
| 13  | Konten informasi / berita yang disiarkan di Radio Ramapati sesuai kebutuhan masyarakat                          |         |        |       |        |
| 14  | Kualitas audio yang dihasilkan Radio Ramapati terdengar jelas   |         |        |       |        |
| 15  | Saya dapat mendengarkan siaran Radio Ramapati di seluruh wilayah Kota Pasuruan                                  |         |        |       |        |
| 16  | Bahasa yang digunakan oleh penyiar Radio Ramapati untuk menyampaikan informasi/berita dapat dipahami            |         |        |       |        |
| 17  | Informasi/berita disampaikan dengan bahasa yang sopan oleh penyiar Radio Ramapati                               |         |        |       |        |
| 18  | Penyiar Radio Ramapati mampu membawakan acara dengan menarik  |         |        |       |        |
| 19  | Penyiar Radio Ramapati memahami informasi yang ia bawakan   |         |        |       |        |
| 20  | Penyiar Radio Ramapati ramah dalam menyapa pendengar ataupun saat berbincang dengan narasumber radio            |         |        |       |        |
| 21  | Permintaan pendengar Radio Ramapati direspon dengan baik oleh penyiar   |         |        |       |        |
| 22  | Orang-orang yang berkunjung ke Radio Ramapati disambut dengan ramah   |         |        |       |        |
| 23  | Fasilitas umum di Radio Ramapati cukup nyaman untuk pengunjung (contoh : ruang tunggu, toilet, ruang siaran)    |         |        |       |        |
| 24  | Sarana dan prasarana Radio Ramapati mendukung siaran informasi/berita berjalan lancar                           |         |        |       |        |
| 25  | Sarana dan prasarana di Radio Ramapati memadai dan berfungsi dengan baik  |         |        |       |        |
| 26  | Pengaduan atas gangguan layanan Radio Ramapati direspon dengan cukup baik                                       |         |        |       |        |
| 27  | Pengaduan atas gangguan layanan Radio Ramapati ditindaklanjuti dengan segera                                    |         |        |       |        |
| 28  | Cara pengajuan pengaduan atas layanan Radio Ramapati dapat diketahui dari media cetak/elektronik/sosial         |         |        |       |        |

### BAGIAN II

- Dalam sebulan terakhir, berapa kali Anda berkunjung ke Radio Ramapati ?  
 1-2 kali     3-5 kali     lebih dari 5 kali     Belum pernah
- Dalam sebulan terakhir, seberapa sering Anda mendengarkan siaran Radio Ramapati ?  
 Setiap hari     4-6 hari/minggu     1-3 hari/minggu     Belum pernah
- Siaran apa yang sering Anda dengarkan di Radio Ramapati ?  
 .....
- Apakah Anda dapat menjangkau jaringan Radio Ramapati di lokasi Anda ?  
 Ya     Tidak  
 Menurut Anda, apa yang menjadi kelebihan Radio Ramapati ?  
 .....
- Berikan saran/masukan Anda untuk perbaikan layanan Radio Ramapati kedepannya !  
 .....

### 3. Item Survey Layanan Website

#### BAGIAN I

Petunjuk Pengisian :

Pada bagian ini kami akan menyajikan beberapa pertanyaan terkait dengan pelayanan yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan terkait **Website resmi Kota Pasuruan (Pasuruankota.go.id)**. Anda kami minta untuk menilai seberapa puas Anda terhadap pelayanan Kami, dengan memberikan tanda checklist (V) pada salah satu dari 4 alternatif respon yang disediakan.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju (SS)

| NO. | PERNYATAAN   | RESPON  |        |       |        |
|-----|--|---------|--------|-------|--------|
|     |  | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 1   | Saya mengetahui adanya Website resmi Kota Pasuruan   |         |        |       |        |
| 2   | Informasi tentang adanya Website resmi Kota Pasuruan dapat ditemukan di media cetak/elektronik/sosial                          |         |        |       |        |
| 3   | Saya dapat menemukan Website Kota Pasuruan dengan mudah di browser/pencarian   |         |        |       |        |
| 4   | Saya dapat menikmati fitur yang tersedia di Website Kota Pasuruan tanpa persyaratan yang sulit                                 |         |        |       |        |
| 5   | Saya dapat mengakses berbagai informasi/layanan yang tersedia di Website Kota Pasuruan dengan mudah                            |         |        |       |        |
| 6   | Saya mengetahui cara untuk mengakses informasi yang tersedia di Website Kota Pasuruan  |         |        |       |        |
| 7   | Saya tidak perlu menunggu lama untuk dapat masuk ke halaman utama Website Kota Pasuruan  |         |        |       |        |
| 8   | Saya tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari fitur Website Kota Pasuruan  |         |        |       |        |
| 9   | Website Kota Pasuruan dapat diakses setiap saat  |         |        |       |        |
| 10  | Informasi terbaru Kota Pasuruan rutin terupdate di Website   |         |        |       |        |
| 11  | Saya dapat menikmati berbagai layanan yang tersedia di website Kota Pasuruan tanpa dipungut biaya apapun                       |         |        |       |        |
| 12  | Saya rasa, secara umum masyarakat sudah mengetahui bahwa mereka dapat mengakses Website Kota Pasuruan tanpa mengeluarkan biaya |         |        |       |        |
| 13  | Informasi yang saya butuhkan tertera di Website Kota Pasuruan  |         |        |       |        |
| 14  | Tampilan desain Website Kota Pasuruan menarik perhatian dan tidak membosankan  |         |        |       |        |
| 15  | Website Kota Pasuruan berfungsi baik saat diakses  |         |        |       |        |

| NO. | PERNYATAAN   | RESPON  |        |       |        |
|-----|--|---------|--------|-------|--------|
|     |  | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 16  | Pemilihan warna, bentuk dan ukuran tulisan pada Website membuat pembaca nyaman       |         |        |       |        |
| 17  | Pengelola Website inovatif dan kreatif dalam menyajikan informasi                    |         |        |       |        |
| 18  | Pengelola Website mampu menyajikan konten website yang informatif bagi masyarakat    |         |        |       |        |
| 19  | Pengelola Website mampu memberikan tampilan website yang mudah dipahami              |         |        |       |        |
| 20  | Pengelola responsif menjawab pertanyaan pengunjung Website melalui fitur live chat   |         |        |       |        |
| 21  | Pengelola merespon dengan baik setiap kritik dan saran dari pembaca Website          |         |        |       |        |
| 22  | Website Kota Pasuruan memiliki fitur yang cukup lengkap                              |         |        |       |        |
| 23  | Saya dapat dengan mudah mengakses Website Kota Pasuruan dengan handphone atau laptop |         |        |       |        |
| 24  | Website Kota Pasuruan memiliki fitur yang berfungsi dengan baik                      |         |        |       |        |
| 25  | Saya cukup mengerti bagaimana melakukan pengaduan atas gangguan layanan Website      |         |        |       |        |
| 26  | Pengaduan terkait penggunaan Website ditindaklanjuti dengan segera                   |         |        |       |        |
| 27  | Tindak lanjut atas penanganan pengaduan layanan Website cukup solutif                |         |        |       |        |
| 28  | Saya mengetahui alur penanganan pengaduan atas penggunaan Website Kota Pasuruan      |         |        |       |        |

## BAGIAN II

- 1 Dalam satu bulan terakhir, berapa kali Anda mengakses Website Kota Pasuruan ?  
 1-2 kali     3-5 kali     lebih dari 5 kali     Belum pernah
- 2 Apa yang ingin Anda cari tahu di Website Kota Pasuruan ?  
.....
- 3 Informasi/berita apa yang Anda baca di Website Kota Pasuruan ?  
.....
- 4 Informasi/berita apa yang ingin Anda dapatkan di Website Kota Pasuruan ?  
.....
- 5 Menurut Anda, apa yang menjadi kelebihan Website Kota Pasuruan ?  
.....
- 6 Berikan saran/masukan Anda untuk perbaikan Website Kota Pasuruan kedepannya !  
.....

#### 4. Item Survey Layanan Wifi Gratis

##### BAGIAN I

Petunjuk Pengisian :

Pada bagian ini kami akan menyajikan beberapa pertanyaan terkait dengan pelayanan yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan terkait **Wifi gratis yang ada di taman-taman Kota Pasuruan**. Anda kami minta untuk menilai seberapa puas Anda terhadap pelayanan Kami, dengan memberikan tanda checklist (V) pada salah satu dari 4 alternatif respon yang disediakan.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

| NO. | PERNYATAAN   | RESPON  |        |       |        |
|-----|--|---------|--------|-------|--------|
|     |  | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 1   | Saya telah mengetahui adanya fasilitas wifi gratis yang tersebar di Kota Pasuruan sebagai sarana untuk mendukung kegiatan masyarakat                                     |         |        |       |        |
| 2   | Saya tidak mengalami kendala ketika menghubungkan koneksi wifi gratis  |         |        |       |        |
| 3   | Wifi gratis dapat saya nikmati di sekitar tempat tinggal saya  |         |        |       |        |
| 4   | Informasi tentang wifi gratis di beberapa taman di Kota Pasuruan telah tersebar cukup luas   |         |        |       |        |
| 5   | Masyarakat dapat mengakses/memanfaatkan wifi gratis tanpa persyaratan khusus   |         |        |       |        |
| 6   | Saya mengetahui tata cara untuk mengakses fasilitas wifi gratis yang disediakan  |         |        |       |        |
| 7   | Tata cara untuk mengakses/memanfaatkan wifi gratis mudah ditemukan dalam media cetak/elektronik/sosial   |         |        |       |        |
| 8   | Saya dapat terhubung dengan wifi gratis tanpa memasukkan username & password   |         |        |       |        |
| 9   | Saya tidak perlu menunggu lama agar dapat terhubung dengan wifi gratis Kota Pasuruan   |         |        |       |        |
| 10  | Fasilitas wifi gratis dapat saya gunakan kapanpun tanpa batas waktu  |         |        |       |        |
| 11  | Layanan wifi gratis memiliki kecepatan akses yang cukup memadai  |         |        |       |        |
| 12  | Saya dapat menikmati berbagai wifi yang tersedia di Kota Pasuruan tanpa dipungut biaya apapun  |         |        |       |        |
| 13  | Informasi bahwa layanan wifi di beberapa taman di Kota Pasuruan bersifat gratis atau tanpa biaya telah tersebar luas, termasuk di berbagai media cetak/elektronik/sosial |         |        |       |        |
| 14  | Dengan wifi gratis, saya dapat mencari informasi apapun yang saya butuhkan   |         |        |       |        |
| 15  | Adanya wifi gratis mempermudah kegiatan masyarakat, termasuk kegiatan belajar-mengajar secara <i>daring</i>  |         |        |       |        |
| 16  | Kecepatan koneksi dari layanan wifi gratis yang disediakan tergolong cukup baik  |         |        |       |        |

| NO. | PERNYATAAN  | RESPON  |        |       |        |
|-----|---|---------|--------|-------|--------|
|     |   | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 17  | Masyarakat dapat menikmati layanan wifi gratis dalam <i>coverage area</i> atau lingkup area yang cukup luas                     |         |        |       |        |
| 18  | Saya dapat dengan mudah terhubung dengan wifi gratis Kota Pasuruan menggunakan <i>handphone</i> atau laptop                     |         |        |       |        |
| 19  | Petugas/pengelola wifi gratis mampu menyediakan kecepatan akses yang cukup baik.  |         |        |       |        |
| 20  | Petugas/pengelola wifi gratis dapat menjaga agar wifi gratis tetap berfungsi secara memadai.                                    |         |        |       |        |
| 21  | Petugas/pengelola wifi gratis cukup konsisten dalam memberikan layanan wifi gratis.   |         |        |       |        |
| 22  | Petugas/pengelola wifi gratis cukup responsif dalam menghadapi pengaduan atau masukan masyarakat atas layanan wifi gratis.      |         |        |       |        |
| 23  | Kualitas koneksi dari fasilitas wifi gratis yang disediakan dapat saya akses dengan baik  |         |        |       |        |
| 24  | Fasilitas umum di lokasi wifi gratis cukup menunjang untuk masyarakat menikmati wifi gratis (contoh: tempat duduk, toilet, dll) |         |        |       |        |
| 25  | Jaringan fasilitas wifi gratis yang disediakan dapat digunakan dengan lancar  |         |        |       |        |
| 26  | Terdapat lokasi yang cukup banyak untuk masyarakat menikmati wifi gratis  |         |        |       |        |
| 27  | Jika terjadi kendala dalam layanan wifi gratis, saya tahu tata cara untuk melakukan pengaduan terkait                           |         |        |       |        |
| 28  | Pengaduan melalui terkait fasilitas wifi gratis direspon dengan baik  |         |        |       |        |
| 29  | Kendala jaringan wifi gratis ditindak lanjuti dengan segera   |         |        |       |        |
| 30  | Tindak lanjut atas kendala jaringan wifi gratis cukup solutif   |         |        |       |        |

## BAGIAN II

- 1 Dalam satu bulan terakhir, berapa kali Anda berkunjung ke lokasi yang menyediakan fasilitas wifi gratis di Pasuruan?  
 1-2 kali       3-5 kali       lebih dari 5 kali       Belum pernah
- 2 Untuk aktivitas/kegiatan apa saja Anda menggunakan fasilitas wifi gratis?  
.....
- 3 Sebutkan lokasi wifi gratis yang pernah Anda gunakan!  
.....
- 4 Menurut Anda, apa yang menjadi kelebihan layanan wifi gratis?  
.....
- 5 Berikan saran/masukan Anda untuk perbaikan layanan fasilitas wifi gratis di Pasuruan kedepannya !  
.....

## 5. Item Survey Layanan Sosial Media

### BAGIAN I

Petunjuk Pengisian :

Pada bagian ini kami akan menyajikan beberapa pertanyaan terkait dengan pelayanan yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan terkait akun **Social Media Pemerintah Kota Pasuruan serta Diskominfo Kota Pasuruan**, yang dikelola langsung oleh Diskominfo Kota Pasuruan. Anda kami minta untuk menilai seberapa puas Anda terhadap pelayanan Kami, dengan memberikan tanda checklist (V) pada salah satu dari 4 alternatif respon yang disediakan.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

| NO. | PERNYATAAN   | RESPON  |        |       |        |
|-----|--|---------|--------|-------|--------|
|     |  | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 1   | Saya telah mengetahui Pemkot dan Diskominfo Pasuruan memiliki social media resmi   |         |        |       |        |
| 2   | Akun social media Kota Pasuruan merupakan salah satu sumber yang saya manfaatkan untuk mencari informasi   |         |        |       |        |
| 3   | Informasi tentang social media resmi Pemkot dan Diskominfo Pasuruan beserta persyaratan untuk mengaksesnya tersebar cukup luas di berbagai media cetak/elektronik/sosial |         |        |       |        |
| 4   | Masyarakat bebas mengakses social media Pemkot dan Diskominfo Pasuruan tanpa persyaratan khusus  |         |        |       |        |
| 5   | Saya dapat menemukan akun resmi social media Kota Pasuruan dengan mudah di pencarian internet  |         |        |       |        |
| 6   | Saya dapat menikmati berbagai informasi yang tersedia di social media Kota Pasuruan dengan mudah, tanpa prosedur yang rumit  |         |        |       |        |
| 7   | Saya telah mengetahui cara untuk mengakses social media Kota Pasuruan  |         |        |       |        |
| 8   | Informasi tentang social media Kota Pasuruan serta tata cara untuk memanfaatkannya mudah ditemui di berbagai media cetak/elektronik/sosial                               |         |        |       |        |
| 9   | Saya tidak perlu menunggu lama untuk dapat menikmati informasi/konten di social media Kota Pasuruan  |         |        |       |        |
| 10  | Informasi terbaru tentang Kota Pasuruan dapat dengan mudah dan cepat saya dapatkan melalui akun social media Kota Pasuruan   |         |        |       |        |
| 11  | Informasi terbaru Kota Pasuruan rutin terupdate di social media  |         |        |       |        |
| 12  | Saya dapat membaca berbagai informasi yang tersedia di social media Kota Pasuruan tanpa dipungut biaya apapun  |         |        |       |        |
| 13  | Informasi yang saya butuhkan tertera di social media Kota Pasuruan   |         |        |       |        |
| 14  | Tampilan konten social media Kota Pasuruan menarik perhatian dan tidak membosankan   |         |        |       |        |
| 15  | Informasi yang disajikan di social media Kota Pasuruan cukup bermanfaat  |         |        |       |        |
| 16  | Konten-konten yang ada di akun social media Kota Pasuruan cukup menarik  |         |        |       |        |
| 17  | Pemilihan warna, bentuk dan ukuran tulisan konten membuat pembaca nyaman   |         |        |       |        |

| NO. | PERNYATAAN   | RESPON  |        |       |        |
|-----|--|---------|--------|-------|--------|
|     |  | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 18  | Konten social media Kota Pasuruan beragam dan tidak membosankan  |         |        |       |        |
| 19  | Pengelola social media Kota Pasuruan inovatif dan kreatif dalam menyajikan konten  |         |        |       |        |
| 20  | Petugas/pengelola social media mampu memilah dan mengatur konten yang disampaikan sehingga tertampil menarik untuk dibaca  |         |        |       |        |
| 21  | Petugas/pengelola social media menyajikan konten dalam bahasa yang mudah dipahami dan menarik  |         |        |       |        |
| 22  | Petugas/pengelola social media menggunakan fitur dalam <i>platform</i> yang ada (seperti <i>story</i> , <i>live</i> , <i>reels</i> , dll) untuk menyajikan informasi |         |        |       |        |
| 23  | Pengelola responsif menjawab pertanyaan followers melalui fitur komentar ataupun pesan pribadi   |         |        |       |        |
| 24  | Pengelola merespon dengan cukup baik setiap pengaduan dan saran dari followers   |         |        |       |        |
| 25  | Social media Kota Pasuruan dilengkapi <i>link</i> ke social media Kota Pasuruan lainnya  |         |        |       |        |
| 26  | Saya dapat dengan mudah mengakses akun sosmed Kota Pasuruan dengan Handphone atau laptop   |         |        |       |        |
| 27  | Pengaduan masyarakat di social media Kota Pasuruan ditindaklanjuti dengan segera   |         |        |       |        |
| 28  | Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat di social media Kota Pasuruan cukup solutif  |         |        |       |        |
| 29  | Terdapat informasi terkait tata cara pengaduan masyarakat di social media Kota Pasuruan  |         |        |       |        |

## BAGIAN II

- Akun social media Kota Pasuruan manakah yang sudah Anda ikuti ?  
 Twitter     Instagram     Facebook     Belum Ada
- Menurut Anda, akun social media Kota Pasuruan manakah yang lebih informatif dan edukatif ?  
 Twitter     Instagram     Facebook
- Dalam satu bulan terakhir, berapa kali Anda membaca informasi yang ada di social media Kota Pasuruan ?  
 1-2 kali     3-5 kali     lebih dari 5 kali     Belum pernah
- Informasi/konten apa yang Anda baca di akun social media Kota Pasuruan ?  
.....
- Informasi/konten apa yang Anda harapkan ada di akun social media Kota Pasuruan ?  
.....
- Menurut Anda, apa yang menjadi kelebihan dari akun social media Kota Pasuruan?  
.....
- Berikan saran/masukan Anda untuk perbaikan akun social media Kota Pasuruan kedepannya !  
.....

## 6. Item Survey Layanan Papan Baca

### BAGIAN I

Petunjuk Pengisian :

Pada bagian ini kami akan menyajikan beberapa pertanyaan terkait dengan pelayanan yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Pasuruan terkait **Papan Baca Koran di Kota Pasuruan**. Anda kami minta untuk menilai seberapa puas Anda terhadap pelayanan Kami, dengan memberikan tanda checklist (V) pada salah satu dari 4 alternatif respon yang disediakan.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju (SS)

| NO. | PERNYATAAN  | RESPON  |        |       |        |
|-----|---|---------|--------|-------|--------|
|     |   | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 1   | Saya telah mengetahui keberadaan Papan Baca Koran di Kota Pasuruan sebagai wadah informasi masyarakat                                   |         |        |       |        |
| 2   | Adanya Papan Baca Koran menjadi sumber informasi bagi saya  |         |        |       |        |
| 3   | Informasi tentang persyaratan untuk dapat menikmati Papan Baca Koran telah tersebar cukup luas  |         |        |       |        |
| 4   | Lokasi Papan Baca Koran strategis dan terjangkau  |         |        |       |        |
| 5   | Papan Baca Koran terletak di beberapa lokasi yang strategis dan terjangkau  |         |        |       |        |
| 6   | Akses menuju lokasi Papan Baca Koran mudah terjangkau   |         |        |       |        |
| 7   | Saya dapat membaca berita di Papan Baca Koran tanpa persyaratan yang sulit  |         |        |       |        |
| 8   | Saya dapat membaca berbagai informasi/berita di Papan Baca Koran dengan mudah   |         |        |       |        |
| 9   | Saya telah mengetahui tata cara atau prosedur untuk menikmati layanan Papan Baca Koran  |         |        |       |        |
| 10  | Informasi tentang keberadaan Papan Baca Koran serta bagaimana menikmatinya telah disebarluaskan cukup luas di Kota Pasuruan             |         |        |       |        |
| 11  | Saya mengetahui berapa lama suatu informasi/berita dipasang di Papan Baca Koran   |         |        |       |        |
| 12  | Saya rasa durasi terpasangnya suatu informasi/berita di Papan Baca Koran sudah cukup tepat untuk dapat dinikmati oleh masyarakat banyak |         |        |       |        |
| 13  | Saya dapat membaca berbagai informasi/berita di Papan Baca Koran tanpa dipungut biaya apapun  |         |        |       |        |
| 14  | Berita terbaru tentang Kota Pasuruan dapat dengan cepat saya dapatkan melalui Papan Baca Koran  |         |        |       |        |
| 15  | Berita terbaru Kota Pasuruan rutin terupdate di Papan Baca Koran  |         |        |       |        |
| 16  | Informasi/berita di Papan Baca Koran sesuai dengan kebutuhan saya   |         |        |       |        |
| 17  | Tata letak koran di papan baca tidak menyulitkan pembaca  |         |        |       |        |
| 18  | Informasi/berita yang disajikan di Papan Baca Koran bermanfaat bagi saya  |         |        |       |        |
| 19  | Jumlah Papan Baca Koran di lokasi cukup mengakomodir masyarakat yang ingin membaca tanpa harus mengantri lama                           |         |        |       |        |
| 20  | Informasi/berita yang terpasang di Papan Baca Koran senantiasa <i>updated</i> atau diperbaharui   |         |        |       |        |
| 21  | Petugas/pengelola Papan Baca Koran menayangkan informasi/berita yang edukatif bagi masyarakat   |         |        |       |        |
| 22  | Petugas/pengelola Papan Baca Koran selektif dalam menentukan informasi/berita yang akan ditayangkan                                     |         |        |       |        |
| 23  | Petugas/pengelola Papan Baca Koran mampu menyusun tata letak koran sehingga memudahkan masyarakat dalam membacanya                      |         |        |       |        |
| 24  | Petugas responsif dalam menjawab kritik dan saran dari pengguna Papan Baca Koran  |         |        |       |        |
| 25  | Petugas/pengelola Papan Baca Koran sigap dan tepat waktu dalam melakukan penggantian informasi/berita pada Papan Baca Koran             |         |        |       |        |
| 26  | Papan Baca Koran terjaga kebersihannya dan nyaman untuk pembaca   |         |        |       |        |
| 27  | Papan Baca Koran dilengkapi dengan atap atau pelindung sehingga masyarakat tetap dapat menikmatinya dengan nyaman                       |         |        |       |        |
| 28  | Fasilitas umum yang menunjang kenyamanan pengguna Papan Baca Koran terawat baik   |         |        |       |        |
| 29  | Saya mengerti dimana saya dapat menyampaikan kritik dan saran atas penggunaan Papan Baca Koran  |         |        |       |        |
| 30  | Kritik masyarakat terkait Papan Baca Koran ditindaklanjuti dengan segera  |         |        |       |        |
| 31  | Tindak lanjut atas kritik masyarakat terkait Papan Baca Koran cukup solutif   |         |        |       |        |

### BAGIAN II

1. Lokasi papan baca koran manakah yang pernah Anda manfaatkan?
 

|  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> GOR Untung Soeropati          | <input type="checkbox"/> Kecamatan Panggungrejo               | <input type="checkbox"/> Alun-alun Kota Pasuruan       |
| <input type="checkbox"/> Stadion Untung Soeropati      | <input type="checkbox"/> Perempatan Gadingrejo                | <input type="checkbox"/> UPT. Pasar Burung Karangketug |
| <input type="checkbox"/> Taman Kota Pasuruan           | <input type="checkbox"/> Jalan Untung Soeropati Kota Pasuruan | <input type="checkbox"/> Jalan Martadinata             |
| <input type="checkbox"/> Terminal Wisata Kota Pasuruan | <input type="checkbox"/> Pasar Gadingrejo                     | <input type="checkbox"/> ..... (lain-lain)             |
| <input type="checkbox"/> Ngemplakrejo Kota Pasuruan    | <input type="checkbox"/> Pasar Mebel Buki                     |  |
2. Dalam satu bulan terakhir, berapa kali Anda berkunjung ke lokasi yang menyediakan Papan Baca Koran ?
 

|                                   |                                   |  |                                       |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1-2 kali | <input type="checkbox"/> 3-5 kali | <input type="checkbox"/> lebih dari 5 kali | <input type="checkbox"/> Belum pernah |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------------|
3. Informasi/berita apa yang ingin Anda dapatkan di Papan Baca Koran ?  
.....
4. Informasi/berita apa yang biasa Anda baca di Papan Baca Koran ?  
.....
5. Menurut Anda, apa yang menjadi kelebihan dari Papan Baca Koran di Kota Pasuruan?  
.....
6. Berikan saran/masukan Anda untuk perbaikan Papan Baca Koran di Kota Pasuruan kedepannya !  
.....

## 7. Item Survey Layanan Videotron

### BAGIAN I

Petunjuk Pengisian :

Pada bagian ini kami akan menyajikan beberapa pertanyaan terkait dengan pelayanan yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatik dan Statistika Kota Pasuruan terkait **Videotron di Kota Pasuruan**. Anda kami minta untuk menilai seberapa puas Anda terhadap pelayanan Kami, dengan memberikan tanda checklist (V) pada salah satu dari 4 alternatif respon yang disediakan.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

| NO. | PERNYATAAN   | RESPON  |        |       |        |
|-----|--|---------|--------|-------|--------|
|     |  | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 1   | Saya telah mengetahui adanya fasilitas videotron di Kota Pasuruan  |         |        |       |        |
| 2   | Videotron merupakan salah satu sumber yang saya manfaatkan untuk mencari informasi seputar Kota Pasuruan             |         |        |       |        |
| 3   | Akses menuju lokasi yang terpasang Videotron mudah dijangkau   |         |        |       |        |
| 4   | Informasi tentang persyaratan untuk dapat menikmati Videotron telah tersebar cukup luas                              |         |        |       |        |
| 5   | Masyarakat kota Pasuruan dapat menikmati Videotron tanpa persyaratan khusus  |         |        |       |        |
| 6   | Saya telah mengetahui tata cara atau prosedur untuk menikmati Videotron  |         |        |       |        |
| 7   | Informasi tentang keberadaan Videotron serta bagaimana menikmatinya telah disebarluaskan cukup luas di Kota Pasuruan |         |        |       |        |
| 8   | Melalui Videotron, saya mengetahui kabar terbaru seputar Kota Pasuruan dengan mudah                                  |         |        |       |        |
| 9   | Saya mengerti bagaimana prosedur untuk menyampaikan kritik dan saran terkait Videotron                               |         |        |       |        |
| 10  | Tayangan informasi Videotron memiliki durasi waktu yang cukup  |         |        |       |        |
| 11  | Saya mengetahui waktu tayang Videotron   |         |        |       |        |
| 12  | Waktu tayang Videotron sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan   |         |        |       |        |
| 13  | Saya bebas menonton tayangan informasi seputar Kota Pasuruan melalui Videotron tanpa biaya berapapun                 |         |        |       |        |
| 14  | Informasi yang ditayangkan melalui Videotron mudah dipahami  |         |        |       |        |
| 15  | Tampilan informasi yang ditayangkan melalui Videotron menarik perhatian dan tidak membosankan                        |         |        |       |        |

| NO. | PERNYATAAN  | RESPON  |        |       |        |
|-----|---|---------|--------|-------|--------|
|     |   | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 16  | Kualitas gambar dan audio yang ditayangkan nyaman bagi masyarakat   |         |        |       |        |
| 17  | Petugas/pengelola Videotron menayangkan informasi yang edukatif bagi masyarakat   |         |        |       |        |
| 18  | Petugas/pengelola Videotron menayangkan informasi yang beragam terkait Kota Pasuruan (seperti : wisata, kuliner, info prokes, dll), tidak seputar kegiatan pemerintah saja. |         |        |       |        |
| 19  | Petugas/pengelola Videotron selektif dalam menentukan informasi yang akan ditayangkan   |         |        |       |        |
| 20  | Petugas/pengelola Videotron sigap untuk memastikan Videotron berfungsi tanpa kendala yang berarti   |         |        |       |        |
| 21  | Petugas responsif dalam menjawab kritik dan saran masyarakat terkait Videotron  |         |        |       |        |
| 22  | Videotron memiliki dimensi yang cukup besar sehingga informasi yang ditayangkan dapat dilihat jelas meski dari kejauhan   |         |        |       |        |
| 23  | Papan Videotron terjaga kebersihannya dan nyaman bagi masyarakat  |         |        |       |        |
| 24  | Kritik masyarakat terkait Videotron ditindaklanjuti dengan segera   |         |        |       |        |
| 25  | Tindak lanjut atas kritik masyarakat terkait Videotron cukup solutif  |         |        |       |        |

**BAGIAN II**

- 1 Dalam sebulan terakhir, berapa kali Anda menikmati/melihat informasi melalui Videotron ?  
 1-2 kali     3-5 kali     lebih dari 5 kali     Belum pernah
- 2 Informasi apa yang ingin Anda tonton melalui Videotron ?  
.....
- 3 Informasi apa yang biasa Anda tonton melalui Videotron ?  
.....
- 4 Menurut Anda, apa yang menjadi kelebihan dari Videotron di Kota Pasuruan?  
.....
- 5 Berikan saran/masukan Anda untuk perbaikan Videotron di Kota Pasuruan kedepannya !  
.....

## 8. Item Survey Layanan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA PASURUAN  
2021**

Terima kasih atas kesediaan Anda dalam mengisi kuisioner ini.

Kuisioner ini merupakan instrumen yang tidak terpisahkan dari Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Diskominfo Kota Pasuruan 2021. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan Diskominfo Kota Pasuruan. Adapun yang menjadi sasaran survei kali ini adalah :

- a. Radio Ramapati
- b. Media Sosial (Twitter, Instagram, dan Facebook)
- c. Papan Baca Koran
- d. Videotron
- e. Wi-fi gratis
- f. Website
- g. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Responden dalam kuisioner ini hanyalah masyarakat yang berdomisili di Kota Pasuruan.

Isilah kuisioner ini dengan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman Anda. Jawaban Anda terjamin kerahasiaan dan keamanannya.

Terima kasih

**Jenis Kelamin :**

- Laki - Laki     Perempuan

**Usia :**

..... Tahun

**Jenjang Pendidikan Terakhir :**

- SD Sederajat                       Diploma / Sarjana  
 SMP Sederajat                     S2 / S3  
 SMA/SMK Sederajat

**Pekerjaan :**

- PNS / TNI / POLRI                       Wiraswasta                       Tidak bekerja  
 Swasta                                       Pelajar / Mahasiswa

**Apakah Anda berdomisili di Pasuruan ?**

- Ya  
 Tidak

**Kecamatan**

- Gadingrejo                                   Purworejo  
 Panggungrejo                               Bugulkidul

**Diskominfo Kota Pasuruan memiliki berbagai layanan yang dapat dinikmati masyarakat. Layanan apa saja yang pernah Anda nikmati ?**

- Radio Ramapati  
 Media Sosial (Twitter, Instagram, dan Facebook)  
 Papan Baca Koran  
 Videotron  
 Wifi Gratis  
 Website  
 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

**BAGIAN I**

Petunjuk Pengisian :

Pada bagian ini kami akan menyajikan beberapa pertanyaan terkait dengan pelayanan yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistika Kota Pasuruan terkait **Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Pasuruan**. Anda kami minta untuk menilai seberapa puas Anda terhadap pelayanan Kami, dengan memberikan tanda checklist (V) pada salah satu dari 4 alternatif respon yang disediakan.

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)  
 2 = Tidak Setuju (TS)  
 3 = Setuju (S)  
 4 = Sangat Setuju (SS)

| NO. | UNSUR | PERNYATAAN   | RESPON  |        |       |        |
|-----|-------|--|---------|--------|-------|--------|
|     |       |  | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 1   | U1    | Informasi tentang SPBE Kota Pasuruan dapat ditemukan di media cetak/elektronik/sosial                                      |         |        |       |        |
| 2   | U1    | Diberlakukannya SPBE cukup membantu tata kelola pemerintah Kota Pasuruan lebih baik  |         |        |       |        |
| 3   | U1    | Untuk menggunakan layanan SPBE tidak membutuhkan persyaratan yang menyulitkan, baik persyaratan administrasi maupun teknis |         |        |       |        |
| 4   | U1    | Persyaratan administrasi atau teknis penggunaan layanan SPBE dapat dipahami  |         |        |       |        |
| 5   | U2    | Tata cara penggunaan layanan SPBE telah diinformasikan secara tertulis   |         |        |       |        |
| 6   | U2    | Tata cara penggunaan layanan SPBE cukup mudah dipahami   |         |        |       |        |
| 7   | U2    | Pelayanan publik dengan SPBE memiliki prosedur penggunaan yang jelas dan terarah   |         |        |       |        |
| 8   | U3    | Adanya layanan SPBE mempercepat penyelesaian kepentingan masyarakat  |         |        |       |        |
| 9   | U3    | SPBE membuat durasi proses layanan masyarakat menjadi lebih singkat  |         |        |       |        |
| 10  | U4    | Saya dapat menggunakan layanan SPBE tanpa dipungut biaya   |         |        |       |        |
| 11  | U4    | Informasi bahwa layanan SPBE tidak dikenakan biaya dapat ditemukan pada media cetak/elektronik/sosial                      |         |        |       |        |
| 12  | U4    | Layanan SPBE dapat diakses kapan saja  |         |        |       |        |
| 13  | U5    | Layanan SPBE mempermudah pemberian layanan untuk masyarakat  |         |        |       |        |
| 14  | U5    | Layanan SPBE membuat kebutuhan masyarakat dapat direspon dengan cepat  |         |        |       |        |
| 15  | U6    | Layanan SPBE dikembangkan oleh pengelola dengan penggunaan bahasa yang mudah dipahami.                                     |         |        |       |        |
| 16  | U6    | Pengelola layanan SPBE cukup mampu mengupayakan agar layanan SPBE dapat digunakan tanpa kendala yang berarti.              |         |        |       |        |
| 17  | U7    | Petugas/pengelola SPBE cukup responsif dalam menjawab pengaduan dan saran dari pengguna layanan SPBE                       |         |        |       |        |

| NO. | UNSUR | PERNYATAAN   | RESPON  |        |       |        |
|-----|-------|--|---------|--------|-------|--------|
|     |       |  | 1 (STS) | 2 (TS) | 3 (S) | 4 (SS) |
| 18  | U7    | Pengelola/petugas layanan SPBE cukup proaktif dalam menindaklanjuti kebutuhan pengguna layanan |         |        |       |        |
| 19  | U7    | Layanan SPBE didesain dengan bahasa yang sopan.  |         |        |       |        |
| 20  | U8    | Layanan SPBE Kota Pasuruan didukung dengan infrastruktur yang cukup memadai                    |         |        |       |        |
| 21  | U8    | Ada dukungan teknologi yang cukup di balik pengembangan layanan SPBE Kota Pasuruan             |         |        |       |        |
| 22  | U9    | Saya cukup mengerti bagaimana menyampaikan pengaduan dan saran atas layanan SPBE               |         |        |       |        |
| 23  | U9    | Pengaduan terkait layanan SPBE ditindaklanjuti dengan segera                                   |         |        |       |        |
| 24  | U9    | Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat terkait SPBE cukup solutif                             |         |        |       |        |

**BAGIAN II**

- 1 Layanan SPBE apa yang Anda ketahui ?  
.....
- 2 Untuk kepentingan apa Anda menggunakan layanan SPBE ?  
.....
- 3 Pelayanan apa yang ingin Anda dapatkan melalui SPBE ?  
.....
- 4 Menurut Anda, apa yang menjadi kelebihan dari layanan SPBE di Kota Pasuruan?  
.....
- 5 Berikan saran/masukan Anda untuk perbaikan layanan SPBE Kota Pasuruan kedepannya !  
.....

## PAKTA INTEGRITAS SURVEYOR

## 1. Alfina Choirinisa Subchan



**PT Selaras Mitra Integra**  
 Jalan Ketintang Madya 80 Surabaya Jawa Timur 60231  
 Telepon (031) 8285737  
 Email : [hrd@selarasmitraintegra.com](mailto:hrd@selarasmitraintegra.com)  
 Website : [www.selarasmitraintegra.com](http://www.selarasmitraintegra.com)

**PAKTA INTEGRITAS**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama

Jabatan

Alamat

Nomor Telepon

Bertindak sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengambilan data project survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Pasuruan yang dalam hal ini diwakilkan oleh PT Selaras Mitra Integra. Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Bersedia menjalankan tugas sebagai surveyor dalam project survei kepuasan masyarakat PT Selaras Mitra Integra sesuai prosedur hingga tuntas.
2. Bersedia untuk menjaga kerahasiaan data survei offline dan atau online PT Selaras Mitra Integra yang akan dan telah dibuat.
3. Bersedia melakukan pengambilan data survei kepuasan masyarakat sesuai dengan fakta di lapangan tanpa ada rekayasa dan bertanggungjawab apabila ditemukan ketidaksesuaian data di kemudian hari.
4. Tidak akan menggandakan dan atau menyebarluaskan data survei offline dan atau online dalam proses yang dilaksanakan oleh PT Selaras Mitra Integra dengan cara apapun (baik foto, video rekaman, screenshoot, atau mencatat manual) tanpa ijin penyelenggara project.
5. Apabila melanggar hal-hal yang yang dinyatakan dalam pakta integritas ini, maka saya bersedia untuk :
  - a. Menerima sanksi, baik sanksi administrasi atau bahkan sanksi pidana jika diperlukan, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
  - b. Menerima sanksi sebagai pihak yang akan dimasukkan ke dalam daftar hitam PT Selaras Mitra Integra dan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Pasuruan.
  - c. Menerima segala bentuk gugatan dan/atau tuntutan dari PT Selaras Mitra Integra dan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Pasuruan selaku pihak yang dirugikan.

Demikian Pakta Integritas ini saya setuju tanpa ada paksaan maupun tekanan, dalam kondisi yang sehat serta dapat dipertanggungjawabkan.

Surabaya, 19 November 2021  
 Yang menyatakan,  
  
  
**(Alfina Choirinisa Subchan)**

## MATERI BRIEFING SURVEYOR



# Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika  
Kota Pasuruan  
2021

“

Dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, **Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistika (KOMINFOTIK) Kota Pasuruan** bekerjasama dengan perusahaan HR Consultant yaitu **PT Selaras Mitra Integra** untuk melakukan survei atau penilaian terhadap layanan tersebut. Hasil dari survei ini akan menjadi bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kedepannya.

## Jenis Layanan Publik DiSKOMINFOTIK Kota Pasuruan

| NO | LAYANAN                                       | KETERANGAN   |
|----|---|--|
| 1  | Radio Ramapati                                | -  |
| 2  | Videotron                                     |  |
| 3  | Papan Baca Koran                              |  |
| 4  | Wifi Gratis                                   |  |
| 5  | Website                                       | Pasuruankota.go.id, E-sambat   |
| 6  | Media Sosial                                  | Instagram : @pemkotpasuruan, @kominfokotapasuruan<br>Facebook : Diskominfo Kota Pasuruan<br>Twitter : @pemkot_pasuruan |
| 7  | Sistem Pemerintahan Berbasis Eletronik (SPBE) |  |

## Responden

### Sasaran

- Masyarakat pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informatika, dan statistika (KOMINFOTIK) Kota Pasuruan
- OPD Kota Pasuruan

### Jumlah Responden

**384 responden** yang dibagi 7 layanan

### Pengambilan sampel

Pengambilan sampel dilakukan secara **offline / face to face**

## Lokasi

| NO | LAYANAN          | LOKASI  |
|----|------------------|---|
| 1  | Radio Ramapati   |   |
| 2  | Videotron        | - GOR Untung Suropati<br>- Alun-alun Kota   |
| 3  | Papan Baca Koran | - GOR Untung Suropati<br>- Stadion Untung Suropati<br>- Taman Kota Pasuruan<br>- Terminal Kota Wisata Kota Pasuruan<br>- Kecamatan Panggungrejo<br>- Perempatan Gadingrejo<br>- Jalan Untung Suropati Kota Pasuruan<br>- Pasar Gadingrejo<br>- Pasar Mebel Bukir<br>- Alun-alun Kota Pasuruan<br>- UPT. Pasar Burung Karangketug<br>- Jalan Martadinata |
| 4  | Wifi Gratis      | - Taman Lansia<br>- Taman Pekuncen<br>- Taman Sekargadung<br>- Taman Hayati<br>- Taman Kota   |

## Lokasi

| NO | LAYANAN      | KETERANGAN   |
|----|--------------|--|
| 5  | Website      | Pemkotpasuruan.go.id, E-sambat   |
| 6  | Sosial Media | Instagram : @pemkotpasuruan, @kominfokotapasuruan<br>Facebook : Diskominfo Kota Pasuruan<br>Twitter : @pemkot_pasuruan |
| 7  | SPBE         |  |

## Pembagian Layanan

| NO | SURVEYOR                           | LAYANAN                           |
|----|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1  | SURVEYOR 1 (ANNISA)                | RADIO, WEBSITE, SOSMED            |
| 2  | SURVEYOR 2 (ALFINA)                | RADIO RAMAPATI, WEBSITE, SOSMED   |
| 3  | SURVEYOR 3 (A. RACHMAN FIRMANSYAH) | VIDEOTRON, WEBSITE, SOSMED        |
| 4  | SURVEYOR 4 (CRESTELA)              | VIDEOTRON, WEBSITE, SOSMED        |
| 5  | SURVEYOR 5 (IQFIRA)                | PAPAN BACA KORAN, WEBSITE, SOSMED |
| 6  | SURVEYOR 6 (ADISTYA)               | PAPAN BACA KORAN, WEBSITE, SOSMED |
| 7  | SURVEYOR 7 (REVO)                  | WIFI GRATIS, WEBSITE, SOSMED      |
| 8  | SURVEYOR 8 (DONI FIRMANSYAH)       | WIFI GRATIS, WEBSITE, SOSMED      |

## Timeline



## SURAT PERINTAH TUGAS SURVEYOR



**PEMERINTAH KOTA PASURUAN**  
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK**

Jalan Pahlawan No. 280 Pasuruan Telp. (0343) 5616668 Pasuruan  
 Website : [www.pasuruankota.go.id](http://www.pasuruankota.go.id) E-mail : [kominfo@pasuruankota.go.id](mailto:kominfo@pasuruankota.go.id)

**SURAT PERINTAH TUGAS**

Nomor : 800/ /423.118/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GATOT BUDIONO, SE  
 NIP : 19680515 199003 1 007  
 Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik  
 Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Pasuruan

**Menugaskan :**

|    |                           |  |
|----|---------------------------|--|
| 1. | Alfina Choirinisa Subchan | Jl. Kenanga RT 1/ RW 3, Kelurahan Wirogunan<br>Kecamatan Purworejo Kota Pasuruan |
| 2. | Adistya Sukma Rahardigna  | Jl. Patiunus Noo 10 RT 04/ RW 02 Kel.<br>Krampyangan Kec. Bugul Kota Pasuruan    |
| 3. | Annisa Karunia Setyani    | Jl. Kenanga No 20 Wirogunan Kota Pasuruan  |
| 4. | Abdul Rachman Firmansyah  | Jl. Dewi Sartika 3 No. 111 RT 01/ RW 02<br>Bangilan Panggungrejo Kota Pasuruan   |
| 5. | Iqfira Lintang Andadhari  | Jl. Panglima Sudirman Gg 13 Kota Pasuruan  |
| 6. | Crestela Tri Wahyu Putri  | Perum Sekar Indah 2 Blok Q-5 Bakalan Kota<br>Pasuruan                            |
| 7. | Christian Revo Prasetyono | Jl. Merak Blok JJ/14 Kota Pasuruan   |
| 8. | Muhammad Doni Firmansyah  | Jl. Halmahera 41 Kota Pasuruan   |

Untuk : Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terkait layanan pada Dinas Komunikasi,  
 Informatika dan Statistik Kota Pasuruan sejak tanggal 8 Nopember 2021 sampai dengan  
 Selesai

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

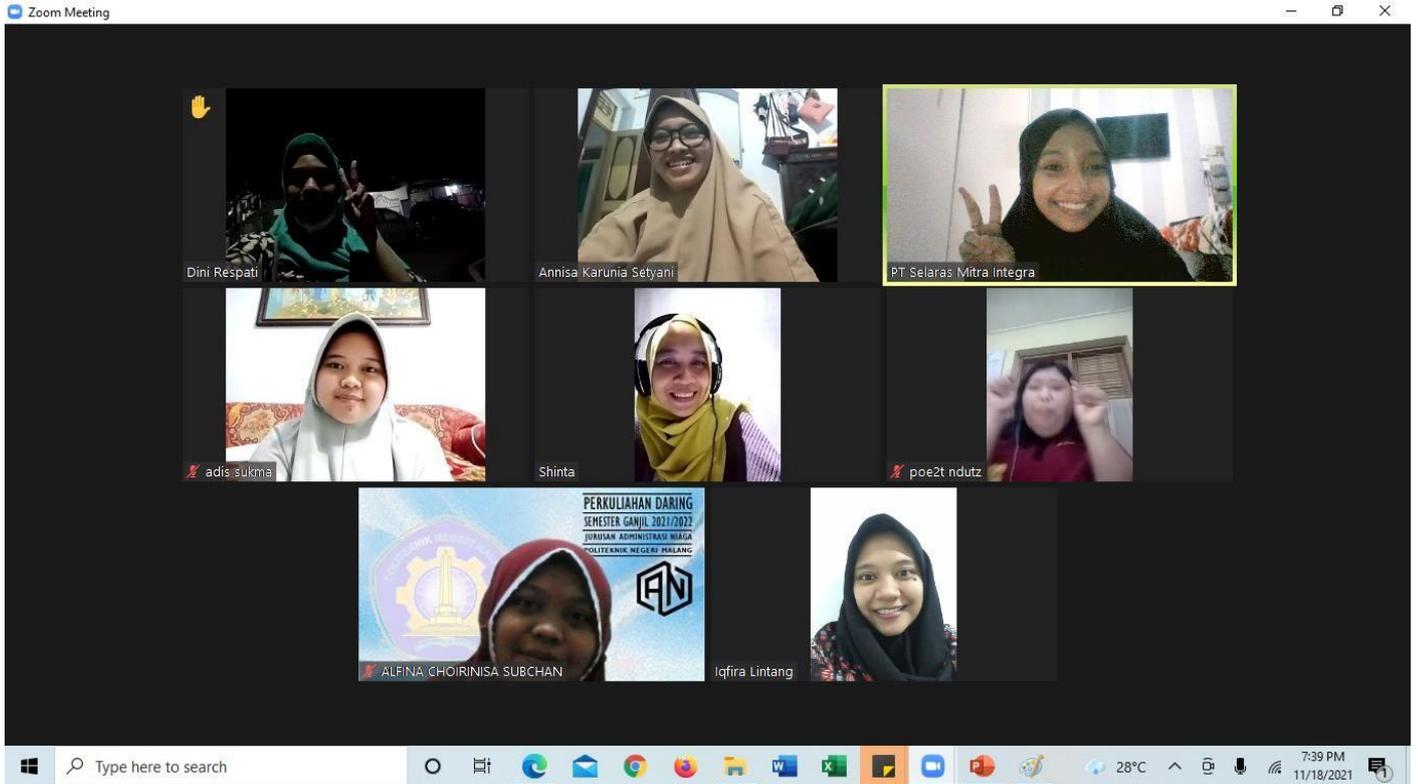
Pasuruan, 10 Nopember 2021  
 KEPALA BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN  
 KOMUNIKASI PUBLIK  
 PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA  
 DAN STATISTIK KOTA PASURUAN

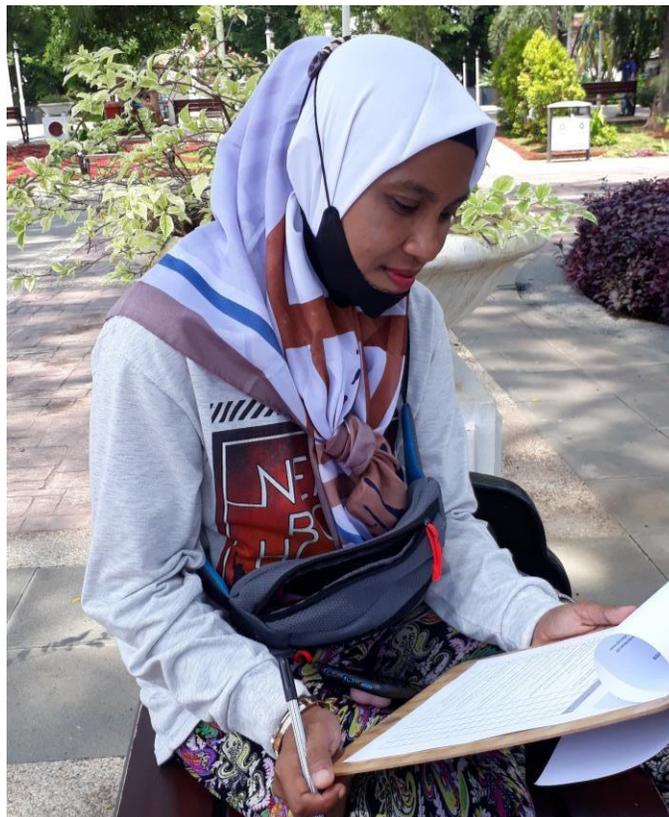
**GATOT BUDIONO, SE**

Pembina

NIP. 19680515 199003 1 007

FOTO DOKUMENTASI BRIEFING



**FOTO DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA****1. Dokumentasi Survei Layanan Radio Ramapati**

## 2. Dokumentasi Survei Layanan Website



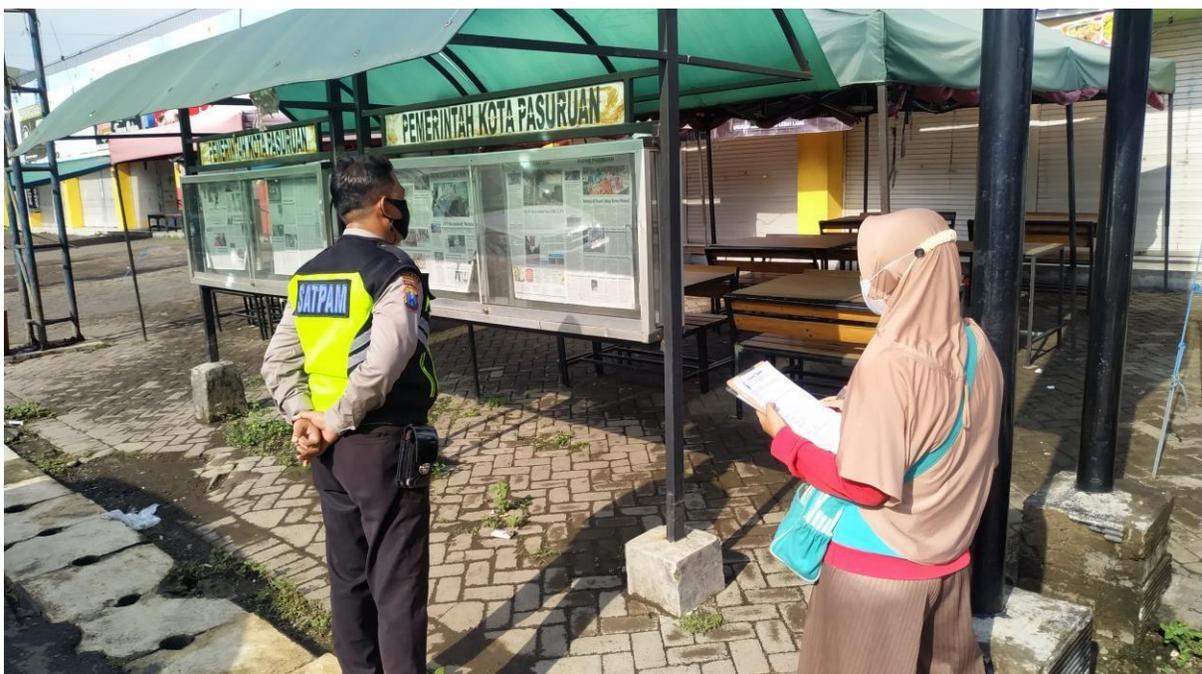
### 3. Dokumentasi Suvei Layanan Wifi Gratis



#### 4. Dokumentasi Survei Layanan Sosial Media



## 5. Dokumentasi Survei Layanan Papan Baca



## 6. Dokumentasi Survei Layanan Videotron



7. Dokumentasi Survei Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)  
a) Kecamatan Purworejo



## b) Kecamatan Bugulkidul



## c) Kecamatan Gadingrejo



## d) Kecamatan Panggungrejo

