

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

Semester II Tahun 2025



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BANGKA
2025**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka telah mampu memenuhi harapan masyarakat, disamping sebagai dasar acuan yang akan dijadikan bahan perbaikan di bidang pelayanan publik secara berkesinambungan. Kami berharap, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II (periode Juli s.d. 24 Desember) Tahun 2025 ini sebagai bahan evaluasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka menuju peningkatan pelayanan publik yang berkelanjutan dan berkesinambungan.

Angka indeks hasil survei pun berfluktuatif, akan tetapi dengan upaya yang semaksimal mungkin memberikan pelayanan publik yang terbaik, kita harapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh Responden atas peran sertanya dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Jawaban yang diberikan sangat berharga sebagai bahan evaluasi. Tidak lupa kami juga mohon maaf tentunya, apabila dalam penyajian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih terdapat kekurangan, untuk itu sumbang saran dari semua pihak sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan didalam Pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka berikutnya.

Demikian, semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat/ Penerima Layanan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, dan semoga Allah SWT selalu membimbing dan memberikan petunjuk-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Sungailiat, Desember 2025

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika
dan Statistik Kabupaten Bangka,

Drs. TEDDY SUDARSONO, M.Si
NIP. 19660819 199603 1 002

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB. I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang dan Dasar Hukum	1
B. Tujuan, Sasaran, Manfaat dan Prinsip	2
C. Metode Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan	6
E. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB. II ANALISIS DATA SKM	
A. Analisis Responden	8
B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
C. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	19
D. Trend Nilai SKM	21
BAB. III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
BAB. IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	23
B. Rekomendasi/ Saran atas Evaluasi	24
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel. 2. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia	8
Tabel. 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	9
Tabel. 4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	9
Tabel. 5. Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Penilaian	15
Tabel. 6. Kategori Mutu Pelayanan.....	16
Tabel. 7. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang.....	18
Tabel. 8. Nilai IKM Pelayanan Publik/ Penerima Layanan.....	19
Tabel. 9. Rencana Tindak Lanjut SKM	20
Tabel. 10. Nilai SKM Tahun 2024 dan 2025	22

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 1. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Persyaratan	10
Gambar. 2. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Prosedur	10
Gambar. 3. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Waktu	11
Gambar. 4. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Biaya	11
Gambar. 5. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Produk	12
Gambar. 6. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Kompetensi ..	12
Gambar. 7. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Perilaku	13
Gambar. 8. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Kualitas Saprass	13
Gambar. 9. Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Aduan	14
Gambar. 10. Rata-rata Per Unsur Layanan	15
Gambar. 11. Trend Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/ Penerima Layanan	21
Gambar. 12. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/ Penerima Layanan Tahun 2024 dan 2025	22

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
Lampiran 2. Tabel Krejcie	2
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kuesioner (Google Form)	5
Lampiran 4. Rekap Jawaban Kuesioner Yang Masuk	11
Lampiran 5. Penentuan Nilai Per Unsur	17
Lampiran 6. Pengolahan Data dan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .	26
Lampiran 7. SK. Penetapan Hasil Survey	30
Lampiran 8. Surat Tugas Pelaksanaan Survey	31
Lampiran 9. Rekomendasi Statistik	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang dan Dasar Hukum

1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang tertentu. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum optimal dalam memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial.

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)/ tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat atas pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

B. Tujuan, Sasaran, Manfaat dan Prinsip

1. Tujuan

Secara umum, Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka ini bertujuan untuk mengidentifikasi evaluasi dan harapan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka. Secara khusus, survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merumuskan alternatif kebijakan publik, yakni :

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka;
- 2) Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka;
- 3) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan daripada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;

- 4) Sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

2. Sasaran

Sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

- 1) Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan.
- 2) Mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka.
- 3) Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 4) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

4. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- 1) Transparan : Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- 2) Partisipatif : Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- 3) Akuntabel : Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- 4) Berkesinambungan : Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- 5) Berkeadilan : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- 6) Netralitas : Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Penyusunan Instrumen Survei

Penyusunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner (*google Form*) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. (Lampiran III).

Unsur-unsur yang dituangkan dalam kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yaitu 9 unsur pelayanan yang harus diukur, sebagai berikut :

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

c) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Biaya/ Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/ puas sampai dengan tidak baik/ puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, misalnya yaitu :

- a) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c) Baik, diberi nilai 3;
- d) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- a) Diberi nilai 1 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b) Diberi nilai 2 (kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c) Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d) Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. Pengajuan Rekomendasi Statistik

Pengajuan rekomendasi statistik adalah proses mengajukan rancangan kegiatan statistik (survei atau kompilasi data) kepada Badan Pusat Statistik (BPS) melalui sistem ROMANTIK (Rekomendasi Kegiatan Statistik) untuk mendapatkan saran, masukan, dan legalisasi teknis, guna memastikan data yang dihasilkan andal, efisien, tidak duplikat, dan sesuai standar Sistem Statistik Nasional (SSN)

Tujuan pengajuan Rekomendasi Statistik ini adalah :

- Menghindari duplikasi: Mencegah beberapa instansi melakukan kegiatan statistik yang sama.
- Meningkatkan kualitas: Memberikan masukan agar hasil statistik dapat dipertanggungjawabkan secara teknis.
- Mewujudkan SSN: Mendukung terciptanya sistem statistik nasional yang andal, efektif, dan efisien.

3. Sarana Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan disampaikan melalui *Google form* pada *Google drive* petugas.

D. Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan dimulai dari bulan Juli sampai dengan tanggal 24 Desember 2025 (Semester II)

E. Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka yang berada pada Organisasi Perangkat Daerah yang menerima pelayanan Hardware maupun Software. Besaran sampel dan populasi pada survei ini menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan oleh Louis Cohen, Lawrence Manion, and Keith Morrison, dalam *Research Methods in Education*, Sixth Edition (Oxon: Routledge, 2007) p. 104. (Lampiran I).

Jumlah rata-rata masyarakat yang dilayani setiap hari lebih kurang sebanyak 230 orang. Sehingga jumlah sampel (responden) yang diambil menurut table sampel dari Krejcie and Morgan sebanyak 144 orang.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

A. Analisis Responden

Dari keseluruhan kuesioner (144 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Profil responden disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel. 1
Jumlah Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	71	49,3
2.	Perempuan	73	51,7
Total		144	100

Sumber Data : SKM Dinkominfo Semester II, 2025

Berdasarkan Tabel. 1 di atas, dapat diketahui dari 144 responden, sebanyak 51, 8% adalah berjenis kelamin perempuan, dan 49,3% adalah berjenis kelamin Laki-laki.

Tabel 2
Jumlah Responden
Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	18 – 20	2	1,39
2.	21 – 30	28	19,44
3.	31 – 40	47	31,94
4.	41 – 50	50	34,72
5.	50 – 58	18	12,50
Total		144	

Sumber Data : SKM Dinkominfo Semester II, 2025

Berdasarkan Tabel. 2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang terbanyak yaitu responden yang berusia 41 – 50 tahun, yaitu sebanyak 50 orang atau sebesar 34,72% dan yang paling sedikit yaitu responden yang berusia 18 – 20 tahun, yaitu hanya 2 orang atau sebesar 1,39%.

Tabel 3
Jumlah Responden
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SLTA/ Sederajat	25	17,4%
2.	D1 – D3/ Sederajat	12	8,3%
3.	D4/S1/ Sederajat	98	68,1%
4.	S2	9	6,3%
Total		144	

Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan Tabel. 3 di atas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah tingkat pendidikan D4/S1 sederajat, yaitu sebesar 65,97 % atau sebanyak 98 responden, atau lebih dari separuh responden (68,1%)

Tabel 4
Jumlah Responden
Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Pelajar/ Mahasiswa	4	2,78
2.	ASN	100	69,44
3.	TNI/ POLRI	-	
4.	Pegawai Swasta/ Wiraswasta	4	2,78
5.	Lainnya	36	25
Total		144	

Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan Tabel. 4 di atas, dapat diketahui bahwa Jenis Pekerjaan Responden terdiri dari Mahasiswa sebanyak 4 orang atau sebesar 2,78%, ASN sebanyak 100 orang atau sebesar 69,44%, Pegawai Swasta/ Wiraswasta sebanyak 4 orang atau sebesar 2,78%, dan lainnya sebanyak 34 orang atau sebesar 25%.

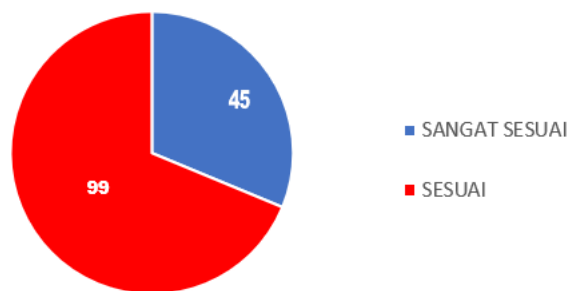
B. Indeks Kepuasan Masyarakat/ Penerima Layanan Per Jenis Layanan

Sebelum menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat/ Penerima Layanan, berikut ditampilkan jawaban per unsur layanan, sebagai berikut :

Gambar. 1
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Persyaratan

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

144 Jawaban



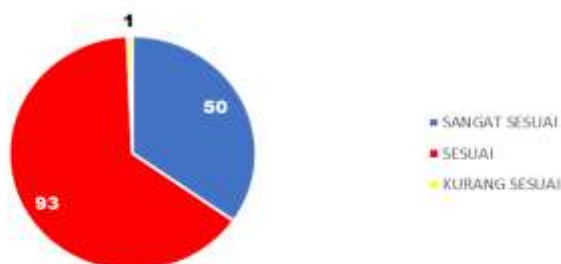
Sumber Data : SKM Dinkominfo Bangkai Semester II, 2025

Jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur pertama yaitu "Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?" ada sebanyak 45 jawaban "Sangat Sesuai" atau sebesar 31,25%, dan jawaban "Sesuai" sebanyak 99 jawaban atau sebesar 69,75%.

Gambar. 2
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Prosedur

2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfotik Bangka?

144 Jawaban



Sumber Data : SKM Dinkominfo Bangkai Semester II, 2025

Berdasarkan Gambar 2 di atas, jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur kedua yaitu "Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfotik Bangka?" ada sebanyak 50 jawaban "Sangat Sesuai" atau sebesar 34,72, dan jawaban "Sesuai" sebanyak 93 jawaban atau sebesar 64,58%, namun masih ada jawaban "Kurang Sesuai" sebanyak 1 jawaban atau 0,69%.

Gambar. 3
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Waktu



Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan Gambar 3 di atas, jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur kedua yaitu " Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?" ada sebanyak 49 jawaban "Sangat Sesuai" atau sebesar 34,03, dan jawaban "Sesuai" sebanyak 90 jawaban atau sebesar 62,50%, namun masih ada jawaban "Kurang Sesuai" sebanyak 5 jawaban atau 3,47%.

Gambar. 4
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Biaya



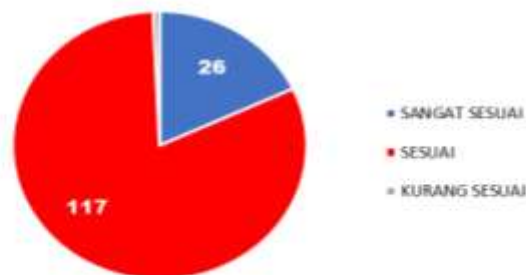
Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan Gambar 4 di atas, jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur kedua yaitu "Bagaimana pendapat anda tentang biaya / tarif dalam pelayanan?" ada sebanyak 144 jawaban "Gratis/ Tanpa Biaya " atau sebesar 100%.

Gambar. 5
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Produk

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?

144 Jawaban



Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan Gambar 5 di atas, jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur kedua yaitu "Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?" ada sebanyak 26 jawaban "Sangat Sesuai" atau sebesar 18,06, dan jawaban "Sesuai" sebanyak 117 jawaban atau sebesar 81,25%, namun masih ada jawaban "Kurang Sesuai" sebanyak 1 jawaban atau 0,69%.

Gambar. 6
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Kompetensi

6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

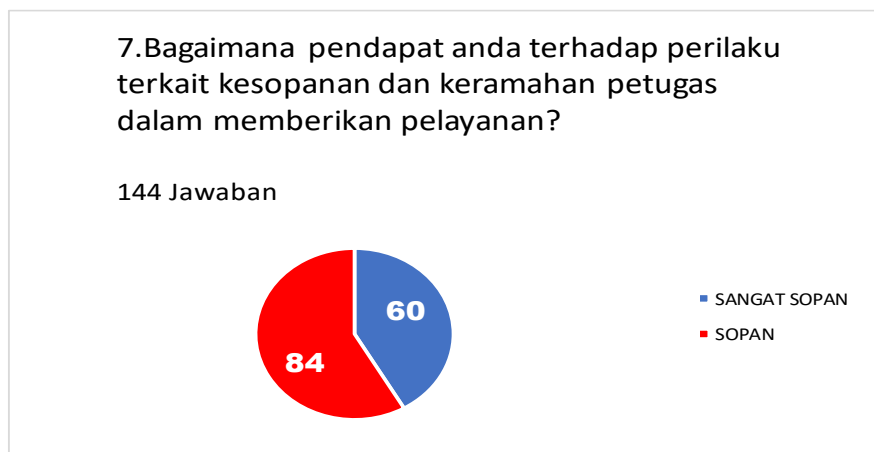
144 Jawaban



Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan Gambar 6 di atas, jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur kedua yaitu "Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?" ada sebanyak 40 jawaban "Sangat Kompeten/ Sangat Mampu" atau sebesar 27,78, dan jawaban "Kompeten/ Mampu" sebanyak 103 jawaban atau sebesar 71,53%, namun masih ada jawaban "Kurang Kompeten/ Kurang Mampu" sebanyak 1 jawaban atau 0,69%.

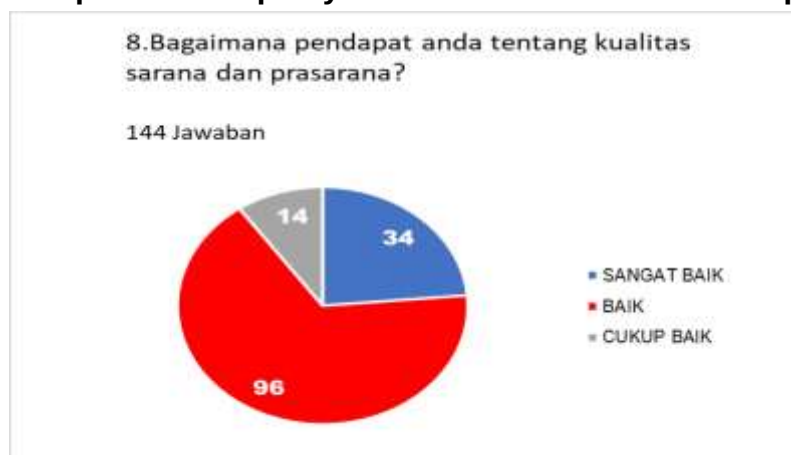
Gambar. 7
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Perilaku



Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan Gambar 7 di atas, jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur kedua yaitu "Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?" ada sebanyak 60 jawaban "Sangat Sopan " atau sebesar 41,67, dan jawaban " Sopan" sebanyak 84 jawaban atau sebesar 58,33%.

Gambar. 8
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Kualitas Saprass



Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan Gambar 8 di atas, jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur kedua yaitu "Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana?" ada sebanyak 34 jawaban "Sangat Baik" atau sebesar 23,61, dan jawaban "Baik" sebanyak 96 jawaban atau sebesar 66,67%, namun masih ada jawaban "Cukup Baik" sebanyak 14 jawaban atau 9,72%.

Gambar. 9
Pendapat Terhadap Layanan Pada Unsur Aduan



Sumber Data : SKM Dinkominfo Semster II, 2025

Berdasarkan Gambar 9 di atas, jawaban kuesioner atas pertanyaan unsur kedua yaitu "Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?" ada sebanyak 49 jawaban "Sangat Baik" atau sebesar 34,03, dan jawaban "Baik" sebanyak 90 jawaban atau sebesar 62,50%, jawaban "Cukup Baik" sebanyak 2 jawaban atau 1,39%, dan jawaban "Kurang Baik" sebanyak 3 jawaban atau sebesar 2,08%.

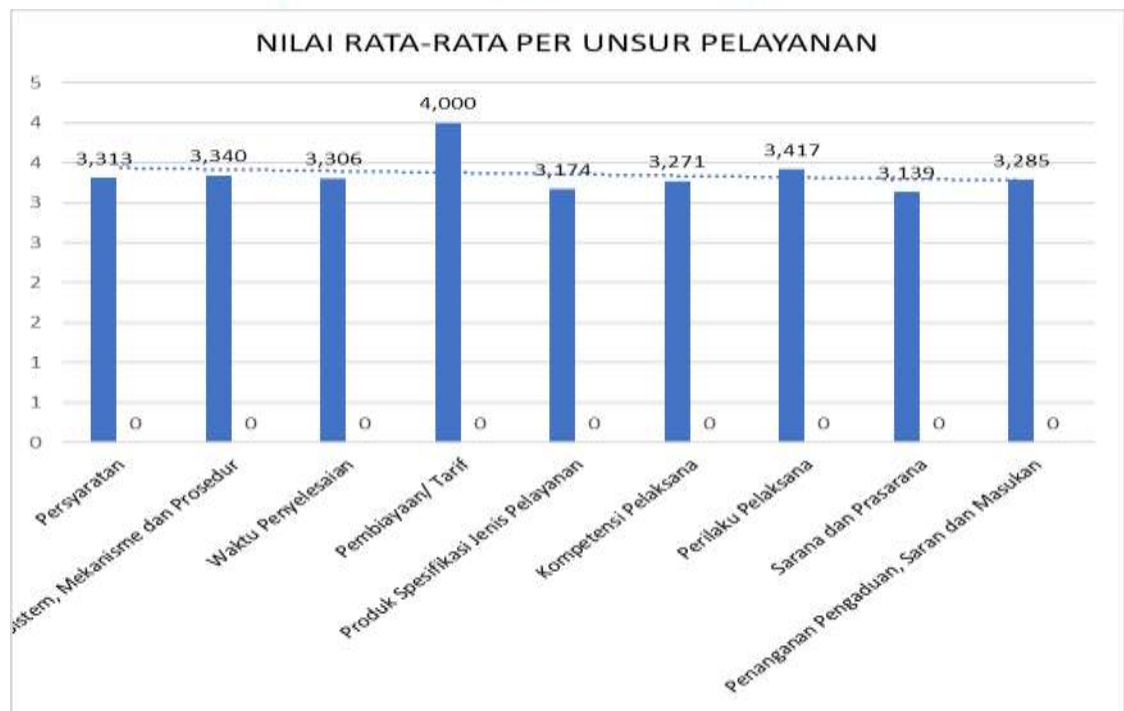
Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata per unsur sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Rata-rata (NRR) Per Unsur Penilaian

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NILAI
1.	Persyaratan	3,313	Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,340	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,306	Baik
4.	Pembiayaan/ Tarif	4,000	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,174	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,271	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,417	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,139	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,285	Baik

Sumber Data : SKM Dinkominfo Semester II, 2025

Gambar. 10
Rata-rata Per Unsur Layanan



Sumber Data : SKM Dinkominfo Semester II, 2025

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks secara umum diketahui adalah sebagai berikut :

Tabel 6
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2.5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2.6 – 3.064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai semua unsur berada pada nilai interval 3,5324 – 4,00 atau **SANGAT BAIK**, merupakan unsur-unsur pelayanan yang menjadi sasaran suatu pelayanan atau bisa dikatakan kepuasan atas tingkat layanan yang diberikan ataupun pelayanan tanpa adanya pembiayaan yang harus dikeluarkan.

Selanjutnya tahap berikutnya adalah dapat dilihat bahwa yang mempunyai nilai interval hasil survei 3,5324-4,00 (Sangat Baik), adalah **Pembiayaan/ Tarif (4,00)**, selanjutnya nilai interval hasil survei 3,0644–3,532 (Baik) adalah ;

- Perilaku Pelaksana (3,417),
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,340),
- Persyaratan (3,313),
- Waktu Penyelesaian (3,306),
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,285),
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,174),
- Kompetensi Pelaksana (3,271),
- Sarana dan Prasarana (3,139)

Nilai **Kurang baik**, dengan nilai interval hasil survei 2,60-3,064 dan Nilai **Tidak baik**, dengan nilai interval hasil survey 1,002,5996 **tidak ada**, dan untuk Pelayanan Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka yang terbanyak berada pada range **Baik** (3,0644–3,532).

Mendapatkan nilai yang rata-rata **Baik**, justru menjadi tantangan tersendiri dan lebih berat untuk mempertahankan dan berharap kedepannya agar bisa lebih baik lagi.

Ada beberapa point secara spesifik harus ditingkatkan, yaitu Perilaku Pelaksana dan Kompetensi pelaksana disamping akan tetap berupaya bisa mendapatkan anggaran untuk meningkatkan sarana dan prasarana, karena secara langsung mempengaruhi Penanganan Pengaduan, dan Waktu Penyelesaian beriringan dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dapat meningkat.

Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR) dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah metode standar yang diatur dalam PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, yang mengacu pada teori pengukuran kepuasan pelanggan dari para ahli seperti Kotler & Keller, untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan memberi bobot pada berbagai unsur pelayanan publik (seperti persyaratan, prosedur, dan kompetensi petugas), menghasilkan nilai tunggal yang mencerminkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Untuk mendapatkan nilai IKM, dihitung terlebih dahulu Nilai Rata-Rata Tertimbang yaitu masing-masing Nilai Rata-Rata per unsur (NRR) dikalikan dengan nilai penimbang. Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka Nilai :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Penimbang ditetapkan sebagai berikut:

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times 0,111$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga IKM diperoleh dari NRR Tertimbang dikalikan 25.

$$\text{IKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

Tabel 7
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Penimbang	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	3,313	0,111	0,368
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,340	0,111	0,371
3.	Waktu Penyelesaian	3,306	0,111	0,367
4.	Pembiayaan/ Tarif	4,000	0,111	0,444
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,174	0,111	0,352
6.	Kompetensi Pelaksana	3,271	0,111	0,363
7.	Perilaku Pelaksana	3,417	0,111	0,379
8.	Sarana dan Prasarana	3,139	0,111	0,348
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,285	0,111	0,365
NILAI INDEKS				3,357
I K M : 3,3253 x 25				83,92
				= 83,92

Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah nilai akhir yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan, dihitung dengan mengalikan NRR per unsur pelayanan dengan bobot (biasanya 0,111) lalu dijumlahkan, untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang lebih akurat, mencerminkan kontribusi tiap unsur pelayanan terhadap kepuasan total, dan digunakan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 83,92 (Pembulatan Ke bawah). Dengan angka Indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (76,61 – 88,30).

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden atau **Sangat Baik** adalah tidak ada biaya Pelayanan.

Unsur Pelayanan yang lainnya masih berada pada range **Baik**; Persyaratan (3,313), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,340), Waktu

Penyelesaian (3,306), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,174), Kompetensi Pelaksana (3,271), Perilaku Pelaksana (3,417), Sarana dan Prasarana (3,139), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,285). Mendapatkan nilai yang rata-rata baik, justru menjadi tantangan tersendiri dan lebih berat untuk mempertahankan dan berharap kedepannya agar bisa lebih baik lagi.

Tabel 8
Nilai IKM Pelayanan Publik/ Penerima Layanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang	Nilai Konversi	Ukuran Kinerja
1.	Persyaratan	3,313	0,368	83	BAIK
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,340	0,371	84	BAIK
3.	Waktu Penyelesaian	3,306	0,367	83	BAIK
4.	Pembiayaan/ Tarif	4,000	0,444	100	SANGAT BAIK
5.	Produk Spesifikasi dengan Jenis Pelayanan yang diberikan	3,174	0,352	79	BAIK
6.	Kompetensi Pelaksana	3,271	0,363	82	BAIK
7.	Perilaku Pelaksana	3,417	0,379	85	BAIK
8.	Sarana dan Prasarana	3,139	0,348	78	BAIK
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,285	0,365	82	BAIK
Jumlah		30,245	3,357	756,125	
Rata-rata		3,361	0,373	84,01	BAIK

Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

C. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Unsur Sarana dan Prasarana (78) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (79) masih harus ditingkatkan, namun kita akui untuk kondisi sekarang yang lagi menerapkan efesiensi anggaran, nilai tersebut sudah Baik, terlebih dengan sarana dan prasarana yang umur ekonomis yang sudah tidak memungkinkan lagi dalam melaksanakan pelayanan dengan kondisi, tapi masih diupayakan untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Untuk unsur pelayanan lainnya juga akan diupayakan adanya peningkatan, antara lain dalam Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Adapun rencana tindak lanjut, akan diuraikan sebagai berikut :

Tabel 9
Rencana Tindak Lanjut SKM

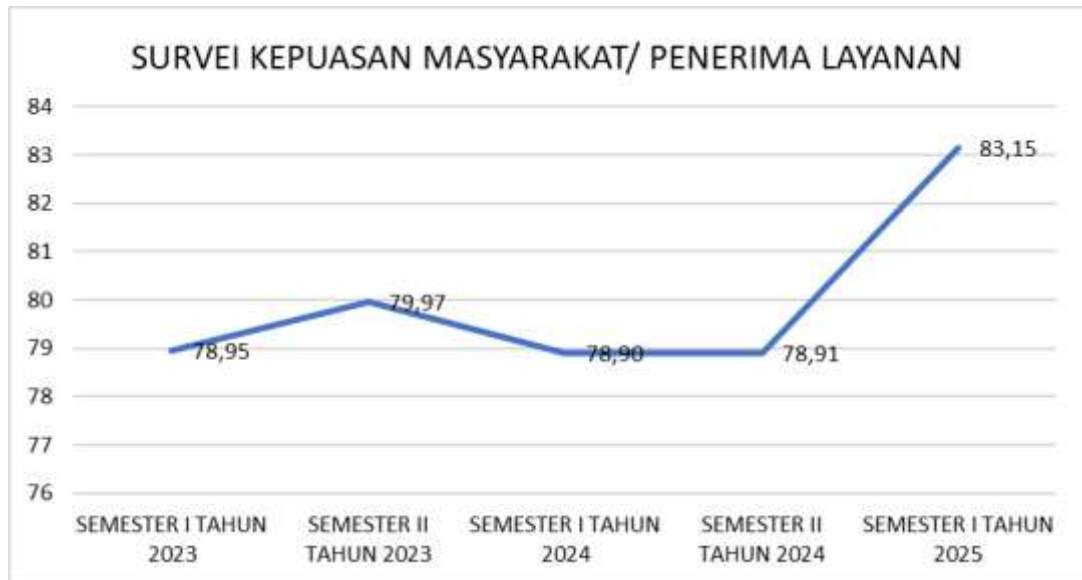
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi dengan Jenis Pelayanan yang diberikan	Mengevaluasi Pelayanan dengan SOP Pelayanan	Rapat Rutin Evaluasi Kinerja	Semua Bidang dan Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana	Mengecek peralatan pemeriksaan berkala, uji kelayakan	Triwulan	Bidang e-Government
3	Persyaratan	Mengevaluasi/ menyederhanakan Persyaratan dalam pemberian pelayanan	Rapat Rutin Evaluasi Kinerja	Semua Bidang dan Sekretariat
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mengevaluasi/ menyederhanakan Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Rapat Rutin Evaluasi Kinerja	Semua Bidang dan Sekretariat
5	Waktu Penyelesaian	Mengevaluasi dan mengoptimalkan waktu penyelesaian pelayanan	Rapat Rutin Evaluasi Kinerja	Semua Bidang dan Sekretariat
6	Kompetensi Pelaksana	Mengevaluasi/ dan meningkatkan Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	Rapat Rutin Evaluasi Kinerja	Semua Bidang dan Sekretariat
7	Perilaku Pelaksana	Mengevaluasi/ dan meningkatkan Perilaku yang baik dalam memberikan Pelayanan	Rapat Rutin Evaluasi Kinerja	Semua Bidang dan Sekretariat
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengevaluasi dan menerapkan skala prioritas dan sesegera mungkin menanggapi dan melaksanakan pelayanan terutama pelayanan teknis	Rapat Rutin Evaluasi Kinerja	Semua Bidang dan Sekretariat

Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

D. Trend Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar. 11
Trend Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/ Penerima Layanan



Sumber Data : SKM Dinkominfotik Semester II, 2025

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 semester terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

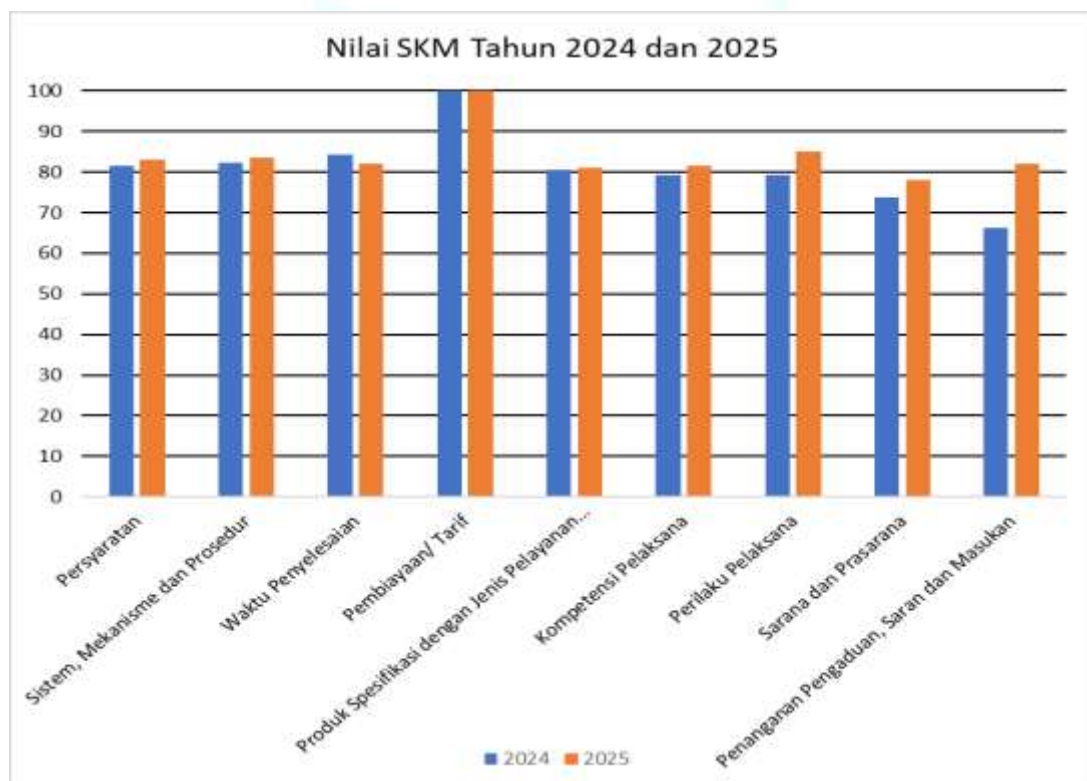
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil tindak lanjut atas SKM 1 (satu) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini, hal ini merujuk kepada tindak lanjut yang telah dilaksanakan, tapi pada akhirnya kembali pada pendapat yang diberikan responden terhadap pelayanan yang diberikan, sebagai berikut :

Tabel 10
Nilai SKM Tahun 2024 dan 2025

No	Unsur Pelayanan	2024	2025
1	Persyaratan	81,5	83
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82,25	83,5
3	Waktu Penyelesaian	84,25	82
4	Pembiayaan/ Tarif	100	100
5	Produk Spesifikasi dengan Jenis Pelayanan yang diberikan	80,5	81
6	Kompetensi Pelaksana	79,25	81,5
7	Perilaku Pelaksana	79,25	85
8	Sarana dan Prasarana	73,75	78
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	66,25	82

Gambar. 12
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat/ Penerima Layanan
Tahun 2024 dan 2025



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Unsur Pelayanan berdasarkan pendapat tingkat kepuasan masyarakat/ pengguna layanan Tahun 2024 dan tindak lanjut atas tingkat kepuasan masyarakat/ pengguna layanan Tahun 2024 mendapatkan hasil dari tingkat kepuasan masyarakat/ pengguna layanan Tahun 2025, sebagai berikut ;

- Nilai Unsur Persyaratan meningkat dari 81,5 ke 83,
- Nilai Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur meningkat dari 82,25 ke 83,5,
- Nilai Unsur Waktu Penyelesaian menurun dari 84,25 ke 82,
Hal ini disebabkan oleh beberapa hal :
 - Banyaknya Permohonan yang masuk, terutama dalam hal jaringan internet maupun intranet yang dikelola Dinkominfotik Bangka,
 - Ekstensifikasi pelayanan jaringan, sampai ke desa, hal ini dibutuhkan waktu untuk menjangkau wilayah tersebut
 - Adanya skala prioritas dan juga adanya program eksternal yang menjadikan penanganan juga membutuhkan waktu lebih
 - Kurangnya tenaga ahli yang membidangi
 - Peralatan dan perlengkapan yang sudah lama dan kondisi sudah tidak maksimal
 - Efisiensi anggaran, sehingga mobilisasi ke daerah yang mengalami gangguan tidak langsung dapat ditindaklanjuti.
- Nilai Unsur Pembiayaan dapat dipertahankan dalam konsisi Sangat Baik (nilai maksimal),
- Nilai Unsur Produk Spesifikasi dengan Jenis Pelayanan yang diberikan meningkat dari 80,5 ke 81,
- Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana meningkat dari 79,25 ke 81,5,
- Nilai Unsur Perilaku Pelaksana meningkat dari 79,25 ke 85,
- Nilai Unsur Sarana dan Prasarana meningkat dari 73,75 ke 78, dan
- Nilai Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan meningkat dari 66,25 ke 82.

B. Rekomendasi/ Saran atas Evaluasi

1. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketepatan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, diantaranya adalah karena faktor terutama jaringan yang belum optimal sehingga software juga terpengaruh, juga kehandalan hardware pelayanan harus ditingkatkan artinya untuk sarana dan prasarana perlu ada upgrade atau peningkatan, karena yang digunakan saat ini sudah cukup lama.
2. Perlu menjaga kepercayaan masyarakat dan mempertahankan kualitas terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka terutama menyangkut Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan dan Sarana Prasarana. Dalam hal penanganan pengaduan, Petugas dengan ramah menerima pengaduan dan selalu memberikan solusi atas pengaduan yang disampaikan, walaupun dalam hal penyediaan Sarana Prasarana belum optimal karena keterbatasan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan;
3. Perlu melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan menyeluruh terutama terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
4. Jumlah antrian user dan kondisi jaringan baik ataupun solusi jika terdapat gangguan

Lampiran 1

**JADWAL KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)/ PENERIMA LAYANAN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK
KABUPATEN BANGKA**

NO.	KEGIATAN	SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2025 SEMESTER I (JANUARI-JUNI)											
		Semester I						Semester II					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	PERSIAPAN												
2	PENGUMPULAN DATA												
3	PENGOLAHAN DATA												
4	PELAPORAN												

Lampiran 2

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Sampel Morgan dan 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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR

Tabel Krejcie

Krejcie and Morgan oleh Louis Cohen, Lawrence Manion, and Keith Morrison, dalam *Research Methods in Education*, Sixth Edition (Oxon: Routledge, 2007) p. 104.

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

Lampiran 3

google form (Daftar Isian Survei)

Bagian 1 dari 3

Mohon Di Isi dengan Sebenarnya

Terima kasih atas partisipasi Bapak/ Ibu, Saudara/i

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelah](#)

Tanggal Hari ini *

Bulan, hari, tahun 

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia (Tahun saat mengisi koesioner ini)

Teks jawaban singkat

Pendidikan

☐ Tamat SD

☐ Tamat SLTP (Sederajat)

☐ Tamat SLTA (Sederajat)

☐ Diploma I/II/III

☐ Diploma IV/ S1

☐ S2

Pekerjaan *

☐ Aparatur Sipil Negara (ASN)

☐ Pegawai Non ASN

☐ TNI/ Polri

☐ Swasta

☐ Wiraswasta

☐ Yang lain:

Jenis Layanan yang diterima (pilihan boleh dari satu) *

☐ Instalasi Jaringan

☐ Pemeliharaan Jaringan

☐ Akses Website

☐ Layanan Finger Print

☐ Layanan Aplikasi

☐ Yang lain:

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 3

Mohon Di Isi dengan Sebenarnya

Terima kasih atas partisipasi Bapak/ Ibu, Saudara/i

Tanggal Hari ini *

Bulan, hari, tahun 

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia (Tahun saat mengisi koesioner ini)

Teks jawaban singkat

Pendidikan

☐ Tamat SD

☐ Tamat SLTP (Sederajat)

☐ Tamat SLTA (Sederajat)

☐ Diploma I/II/III

☐ Diploma IV/ S1

☐ S2

Pekerjaan *

☐ Aparatur Sipil Negara (ASN)

☐ Pegawai Non ASN

☐ TNI/ Polri

☐ Swasta

☐ Wiraswasta

☐ Yang lain:

Jenis Layanan yang diterima (pilihan boleh dari satu) *

☐ Instalasi Jaringan

☐ Pemeliharaan Jaringan

☐ Akses Website

☐ Layanan Finger Print

☐ Layanan Aplikasi

☐ Yang lain:

Setelah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut



KABUPATEN BANGKA

Bagian 3 dari 3

Mohon diisi salah satu jawaban



Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai

2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfotik Bangka? *

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Sulit

3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Lambat

4. Bagaimana pendapat anda tentang biaya / tarif dalam pelayanan oleh Dinkominfo
Bangka? *

- ☐ Gratis (Tanpa Biaya)
- ☐ Sangat Murah
- ☐ Murah
- ☐ Mahal

5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum
dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai

6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan
pelayanan? *

- ☐ Sangat Kompeten/ Sangat Mampu
- ☐ Kompeten/ Mampu
- ☐ Kurang Kompeten/ Kurang Mampu
- ☐ Tidak Kompeten/ Tidak Mampu

7. Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Sopan
- ☐ Sopan
- ☐ Kurang Sopan
- ☐ Tidak Sopan

8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Kurang Baik

9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup Baik
- ☐ Kurang Baik

Lampiran 4

Rekap Jawaban Kuesioner Yang Masuk

No. Reponden	Waktu Kuesioner Masuk	1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfotik Bangka ?	3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	4. Bagaimana pendapat anda tentang biaya / tarif dalam pelayanan ?	5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?
1	2025/07/04 10:21:52 AM GMT+7,"sa	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
2	2025/07/04 10:24:47 AM GMT+7,"vo	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
3	2025/07/13 11:12:38 AM GMT+7	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
4	2025/07/13 6:50:31 PM GMT+7,'	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
5	2025/07/13 7:13:32 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
6	2025/07/13 7:26:32 PM GMT+7,"	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
7	2025/07/13 7:33:57 PM GMT+7,"	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
8	2025/07/13 7:35:15 PM GMT+7,"	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
9	2025/07/13 7:36:07 PM GMT+7,'	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
10	2025/07/13 7:40:41 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
11	2025/07/13 7:41:05 PM GMT+7,"	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
12	2025/07/13 7:41:49 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
13	2025/07/13 7:45:56 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
14	2025/07/13 7:48:43 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
15	2025/07/13 7:50:43 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
16	2025/07/13 8:06:52 PM GMT+7,"	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
17	2025/07/13 8:09:05 PM GMT+7,"	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
18	2025/07/13 8:09:24 PM GMT+7,"	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
19	2025/07/13 8:13:54 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
20	2025/07/13 8:18:12 PM GMT+7,"	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
21	2025/07/13 8:21:20 PM GMT+7,"e	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
22	2025/07/13 8:25:37 PM GMT+7,"F	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
23	2025/07/13 8:28:15 PM GMT+7,"r	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
24	2025/07/13 8:31:45 PM GMT+7,"s	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
25	2025/07/13 8:32:22 PM GMT+7,"k	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
26	2025/07/13 8:32:29 PM GMT+7,"a	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
27	2025/07/13 8:33:30 PM GMT+7,"f	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
28	2025/07/13 8:34:23 PM GMT+7,"b	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
29	2025/08/4 8:54:53 PM GMT+7,"zu	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
30	2025/08/4 8:57:04 PM GMT+7,"pa	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
31	2025/08/4 8:59:35 PM GMT+7,"zu	Sesuai	Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
32	2025/08/4 9:03:52 PM GMT+7,"de	Sesuai	Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
33	2025/08/4 9:05:44 PM GMT+7,"sh	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
34	2025/08/5 8:44:34 PM GMT+7,"sj	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
35	2025/08/5 8:48:31 PM GMT+7,"la	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
36	2025/08/5 8:52:58 PM GMT+7,"ra	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
37	2025/08/7 8:35:51 PM GMT+7,"sis	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
38	2025/08/7 8:40:33 PM GMT+7,"pr	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
39	2025/08/7 8:42:00 PM GMT+7,"ra	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
40	2025/08/7 8:42:17 PM GMT+7,"bi	Sesuai	Sangat Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
41	2025/08/7 8:43:48 PM GMT+7,"br	Sesuai	Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
42	2025/09/1 10:37:04 PM GMT+7,"	Sangat Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
43	2025/09/1 10:44:30 PM GMT+7,"	Sangat Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
44	2025/09/1 11:14:38 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
45	2025/09/1 11:21:50 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
46	2025/09/15 11:21:02 AM GMT+7,"va	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
47	2025/09/16 1:05:33 PM GMT+7,"er	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
48	2025/09/16 1:12:20 PM GMT+7,"re	Sesuai	Sangat Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
49	2025/09/16 1:30:50 PM GMT+7,"ri	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
50	2025/09/16 1:32:41 PM GMT+7,"he	Sesuai	Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai

51	2025/09/16 1:47:17 PM GMT+7,"ac	Sesuai	Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
52	2025/09/16 1:56:14 PM GMT+7,"sc	Sesuai	Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
53	2025/09/16 10:32:35 AM GMT+7,"de	Sesuai	Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
54	2025/09/16 10:42:12 AM GMT+7,"su	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
55	2025/09/16 10:58:24 AM GMT+7,"an	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
56	2025/09/16 12:35:00 PM GMT+7,"an	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
57	2025/09/16 12:39:20 PM GMT+7,"an	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
58	2025/09/16 2:00:17 PM GMT+7,"sy	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
59	2025/09/16 2:27:14 PM GMT+7,"sil	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
60	2025/09/16 2:27:44 PM GMT+7,"13	Sesuai	Mudah	Mudah	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
61	2025/09/16 2:30:00 PM GMT+7,"sa	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
62	2025/09/16 2:31:39 PM GMT+7,"fir	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
63	2025/09/16 2:32:30 PM GMT+7,"va	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
64	2025/09/16 3:45:11 PM GMT+7,"pa	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
65	2025/09/16 5:27:33 PM GMT+7,"si	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
66	2025/09/16 5:33:51 PM GMT+7,"se	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
67	2025/09/16 9:22:35 AM GMT+7,"fiki	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
68	2025/09/16 9:49:50 AM GMT+7,"alm	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
69	2025/09/17 10:44:52 AM GMT+7,"i	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
70	2025/09/17 11:10:21 AM GMT+7,"i	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
71	2025/09/17 11:12:33 AM GMT+7,"i	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
72	2025/09/17 8:02:11 PM GMT+7,"m	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
73	2025/09/18 1:51:01 PM GMT+7,"ma	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
74	2025/09/18 10:23:35 AM GMT+7,"s	Sesuai	Kurang Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
75	2025/09/18 10:53:07 AM GMT+7,"a	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
76	2025/09/18 5:08:47 AM GMT+7,"fi	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
77	2025/09/18 9:33:15 AM GMT+7,"do	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
78	2025/09/19 6:15:27 PM GMT+7,"ar	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
79	2025/09/19 6:17:16 PM GMT+7,"21	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
80	2025/09/19 6:27:06 PM GMT+7,"ef	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
81	2025/09/19 6:35:09 PM GMT+7,"ko	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
82	2025/09/19 6:38:06 PM GMT+7,"ko	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
83	2025/09/19 6:45:11 PM GMT+7,"ke	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
84	2025/09/19 7:11:33 PM GMT+7,"m	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
85	2025/09/19 7:14:57 PM GMT+7,"pu	Sangat Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
86	2025/09/19 7:23:35 PM GMT+7,"fat	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
87	2025/09/19 7:24:16 PM GMT+7,"ar	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
88	2025/09/19 7:27:13 PM GMT+7,"sis	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
89	2025/09/19 7:32:50 AM GMT+7,"af	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
90	2025/09/19 7:44:58 AM GMT+7,"tri	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
91	2025/09/19 7:50:29 AM GMT+7,"de	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
92	2025/09/19 7:59:16 AM GMT+7,"ad	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
93	2025/09/19 8:03:13 AM GMT+7,"jo	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
94	2025/09/19 8:03:26 AM GMT+7,"pu	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
95	2025/09/19 8:03:44 AM GMT+7,"pe	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
96	2025/09/19 8:05:51 AM GMT+7,"fa	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
97	2025/09/19 8:10:54 AM GMT+7,"ba	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
98	2025/09/19 8:58:40 AM GMT+7,"tia	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
99	2025/09/19 9:00:46 AM GMT+7,"ha	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
100	2025/09/19 9:02:44 AM GMT+7,"ria	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
101	2025/09/19 9:04:00 AM GMT+7,"de	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
102	2025/09/19 9:12:36 AM GMT+7,"ar	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
103	2025/09/19 9:27:59 AM GMT+7,"ha	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
104	2025/09/19 9:36:10 AM GMT+7,"er	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
105	2025/09/19 9:36:18 AM GMT+7,"to	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
106	2025/09/19 9:42:36 AM GMT+7,"re	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
107	2025/09/19 9:47:28 AM GMT+7,"pe	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Kurang Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
108	2025/09/2 2:11:27 AM GMT+7,"d	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
109	2025/09/2 5:37:52 AM GMT+7,"y	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
110	2025/09/2 6:39:07 AM GMT+7,"o	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai

111	2025/09/3 10:03:41 AM GMT+7,"risk	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
112	2025/09/3 10:04:58 AM GMT+7,"rinj	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
113	2025/09/3 10:14:15 AM GMT+7,"nur	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
114	2025/09/3 10:14:30 AM GMT+7,"mu	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
115	2025/09/3 10:15:47 AM GMT+7,"qis	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
116	2025/09/3 10:21:10 AM GMT+7,"yuc	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
117	2025/09/3 10:27:29 AM GMT+7,"be	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
118	2025/09/3 6:47:39 AM GMT+7,"d	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
119	2025/09/3 6:53:20 AM GMT+7,"v	Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
120	2025/09/3 7:02:05 AM GMT+7,"y	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
121	2025/09/3 7:48:34 AM GMT+7,"a	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
122	2025/09/3 8:12:31 AM GMT+7,"p	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
123	2025/09/3 8:50:01 AM GMT+7,"leom	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
124	2025/09/4 1:37:22 PM GMT+7,"hap	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
125	2025/09/4 12:22:38 PM GMT+7,"nad	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
126	2025/09/4 2:33:05 PM GMT+7,"ratna	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
127	2025/09/5 5:38:14 PM GMT+7,"suta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
128	2025/10/19 10:14:13 PM GMT+7,"fek	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
129	2025/10/19 10:39:49 PM GMT+7,"pic	Sangat Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
130	2025/10/19 10:40:01 PM GMT+7,"de	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
131	2025/10/19 7:28:32 PM GMT+7,"pa	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
132	2025/10/19 8:14:28 PM GMT+7,"u2	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
133	2025/10/19 8:22:07 PM GMT+7,"da	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
134	2025/10/19 9:40:45 PM GMT+7,"qiar	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
135	2025/10/20 5:24:57 AM GMT+7,"aen	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
136	2025/11/10 10:15:15 PM GMT+7,	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Kurang Sesuai
137	2025/11/10 10:30:49 PM GMT+7,	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
138	2025/11/10 10:35:27 PM GMT+7,	Sesuai	Sangat Mudah	Kurang Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
139	2025/11/11 10:04:38 PM GMT+7,	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
140	2025/11/11 9:47:30 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
141	2025/11/11 9:47:32 PM GMT+7,"	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
142	2025/11/11 9:47:35 PM GMT+7,"	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sangat Sesuai
143	2025/11/5 9:24:42 PM GMT+7,"al	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai
144	2025/11/5 9:33:16 PM GMT+7,"jo	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis/ Tanpa Biaya	Sesuai

6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	7. Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Baik	Kurang Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Sangat Baik	Cukup Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Cukup Baik	Cukup Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Kurang Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Kurang Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Sangat Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Sangat Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Sangat Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Sangat Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Baik	Sangat Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Cukup Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Baik	Sangat Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik

Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Sangat Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Cukup Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Cukup Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Cukup Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Cukup Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Cukup Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kurang Kompeten/ Kurang Mampu	Sopan	Cukup Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Sangat Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sangat Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Baik
Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	Sopan	Sangat Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Sangat Baik
Kompeten/ Mampu	Sopan	Baik	Sangat Baik

Lampiran 5. Penentuan Nilai Per Unsur

PENENTUAN PERTANYAAN PERTAMA (U1)

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

No	Skala	Nilai
1.	Sangat Sesuai	4
2.	Sesuai	3
3.	Kurang Sesuai	2
4.	Tidak Sesuai	1

Nilai Dalam Angka		Jawaban	Nilai Dalam Angka		Jawaban	Nilai Dalam Angka		Jawaban	Nilai Dalam Angka		Jawaban	Nilai Dalam Angka		Jawaban
No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai	
1	4	Sangat Sesuai	31	3	Sesuai	61	4	Sangat Sesuai	91	3	Sesuai	121	3	Sesuai
2	3	Sesuai	32	3	Sesuai	62	4	Sangat Sesuai	92	3	Sesuai	122	3	Sesuai
3	3	Sesuai	33	3	Sesuai	63	3	Sesuai	93	3	Sesuai	123	3	Sesuai
4	4	Sangat Sesuai	34	4	Sangat Sesuai	64	3	Sesuai	94	4	Sangat Sesuai	124	3	Sesuai
5	3	Sesuai	35	3	Sesuai	65	3	Sesuai	95	4	Sangat Sesuai	125	4	Sangat Sesuai
6	4	Sangat Sesuai	36	3	Sesuai	66	3	Sesuai	96	3	Sesuai	126	3	Sesuai
7	4	Sangat Sesuai	37	4	Sangat Sesuai	67	3	Sesuai	97	3	Sesuai	127	3	Sesuai
8	3	Sesuai	38	3	Sesuai	68	4	Sangat Sesuai	98	4	Sangat Sesuai	128	3	Sesuai
9	3	Sesuai	39	3	Sesuai	69	4	Sangat Sesuai	99	4	Sangat Sesuai	129	4	Sangat Sesuai
10	3	Sesuai	40	3	Sesuai	70	4	Sangat Sesuai	100	3	Sesuai	130	3	Sesuai
11	4	Sangat Sesuai	41	3	Sesuai	71	4	Sangat Sesuai	101	4	Sangat Sesuai	131	3	Sesuai
12	3	Sesuai	42	4	Sangat Sesuai	72	4	Sangat Sesuai	102	3	Sesuai	132	4	Sangat Sesuai
13	3	Sesuai	43	4	Sangat Sesuai	73	4	Sangat Sesuai	103	3	Sesuai	133	3	Sesuai
14	3	Sesuai	44	3	Sesuai	74	3	Sesuai	104	3	Sesuai	134	3	Sesuai
15	3	Sesuai	45	3	Sesuai	75	3	Sesuai	105	3	Sesuai	135	3	Sesuai
16	3	Sesuai	46	4	Sangat Sesuai	76	3	Sesuai	106	4	Sangat Sesuai	136	3	Sesuai
17	4	Sangat Sesuai	47	3	Sesuai	77	3	Sesuai	107	4	Sangat Sesuai	137	4	Sangat Sesuai
18	4	Sangat Sesuai	48	3	Sesuai	78	3	Sesuai	108	4	Sangat Sesuai	138	3	Sesuai
19	3	Sesuai	49	3	Sesuai	79	4	Sangat Sesuai	109	3	Sesuai	139	3	Sesuai
20	3	Sesuai	50	3	Sesuai	80	3	Sesuai	110	3	Sesuai	140	3	Sesuai
21	3	Sesuai	51	3	Sesuai	81	3	Sesuai	111	4	Sangat Sesuai	141	3	Sesuai
22	3	Sesuai	52	3	Sesuai	82	3	Sesuai	112	4	Sangat Sesuai	142	4	Sangat Sesuai
23	3	Sesuai	53	3	Sesuai	83	3	Sesuai	113	3	Sesuai	143	3	Sesuai
24	3	Sesuai	54	3	Sesuai	84	3	Sesuai	114	4	Sangat Sesuai	144	3	Sesuai
25	3	Sesuai	55	3	Sesuai	85	4	Sangat Sesuai	115	3	Sesuai	SKM SM 2 TAHUN 2025		
26	3	Sesuai	56	3	Sesuai	86	4	Sangat Sesuai	116	3	Sesuai			
27	4	Sangat Sesuai	57	4	Sangat Sesuai	87	3	Sesuai	117	3	Sesuai			
28	3	Sesuai	58	4	Sangat Sesuai	88	4	Sangat Sesuai	118	3	Sesuai			
29	4	Sangat Sesuai	59	4	Sangat Sesuai	89	3	Sesuai	119	3	Sesuai			
30	3	Sesuai	60	3	Sesuai	90	3	Sesuai	120	3	Sesuai			

n = 144
 $\sum$ = 477
 NRR = 3,313
 NRR Tertimbang/Unsur = 0,368



PENENTUAN PERTANYAAN KEDUA (U2)																			
Pertanyaan																			
2. Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kominfotik Bangka?						No		Skala		Nilai									
						1.		Sangat Mudah		4									
						2.		Mudah		3									
						3.		Kurang Mudah		2									
						4.		Tidak Mudah		1									
Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban	
No	Nilai			No	Nilai			No	Nilai			No	Nilai			No	Nilai		
1	4	Sangat Mudah		31	3	Mudah		61	4	Sangat Mudah		91	3	Mudah		121	4	Sangat Mudah	
2	4	Sangat Mudah		32	3	Mudah		62	4	Sangat Mudah		92	4	Sangat Mudah		122	4	Sangat Mudah	
3	3	Mudah		33	3	Mudah		63	3	Mudah		93	3	Mudah		123	3	Mudah	
4	4	Sangat Mudah		34	4	Sangat Mudah		64	3	Mudah		94	4	Sangat Mudah		124	3	Mudah	
5	3	Mudah		35	3	Mudah		65	3	Mudah		95	3	Mudah		125	3	Mudah	
6	3	Mudah		36	3	Mudah		66	4	Sangat Mudah		96	4	Sangat Mudah		126	4	Sangat Mudah	
7	4	Sangat Mudah		37	4	Sangat Mudah		67	4	Sangat Mudah		97	3	Mudah		127	3	Mudah	
8	4	Sangat Mudah		38	4	Sangat Mudah		68	3	Mudah		98	3	Mudah		128	3	Mudah	
9	3	Mudah		39	3	Mudah		69	4	Sangat Mudah		99	3	Mudah		129	3	Mudah	
10	3	Mudah		40	4	Sangat Mudah		70	3	Mudah		100	3	Mudah		130	4	Sangat Mudah	
11	4	Sangat Mudah		41	3	Mudah		71	3	Mudah		101	4	Sangat Mudah		131	3	Mudah	
12	3	Mudah		42	3	Mudah		72	3	Mudah		102	3	Mudah		132	3	Mudah	
13	3	Mudah		43	3	Mudah		73	4	Sangat Mudah		103	3	Mudah		133	3	Mudah	
14	3	Mudah		44	3	Mudah		74	2	Kurang Mudah		104	3	Mudah		134	3	Mudah	
15	3	Mudah		45	3	Mudah		75	3	Mudah		105	3	Mudah		135	3	Mudah	
16	4	Sangat Mudah		46	4	Sangat Mudah		76	3	Mudah		106	4	Sangat Mudah		136	3	Mudah	
17	3	Mudah		47	3	Mudah		77	3	Mudah		107	4	Sangat Mudah		137	4	Sangat Mudah	
18	3	Mudah		48	4	Sangat Mudah		78	4	Sangat Mudah		108	4	Sangat Mudah		138	4	Sangat Mudah	
19	3	Mudah		49	3	Mudah		79	4	Sangat Mudah		109	4	Sangat Mudah		139	3	Mudah	
20	4	Sangat Mudah		50	3	Mudah		80	3	Mudah		110	3	Mudah		140	3	Mudah	
21	4	Sangat Mudah		51	3	Mudah		81	3	Mudah		111	3	Mudah		141	3	Mudah	
22	4	Sangat Mudah		52	3	Mudah		82	3	Mudah		112	3	Mudah		142	4	Sangat Mudah	
23	4	Sangat Mudah		53	3	Mudah		83	3	Mudah		113	4	Sangat Mudah		143	3	Mudah	
24	3	Mudah		54	3	Mudah		84	3	Mudah		114	4	Sangat Mudah		144	3	Mudah	
25	3	Mudah		55	3	Mudah		85	3	Mudah		115	3	Mudah		SKM SM 2 TAHUN 2025			
26	3	Mudah		56	3	Mudah		86	3	Mudah		116	3	Mudah					
27	4	Sangat Mudah		57	4	Sangat Mudah		87	3	Mudah		117	3	Mudah					
28	4	Sangat Mudah		58	3	Mudah		88	4	Sangat Mudah		118	4	Sangat Mudah					
29	3	Mudah		59	4	Sangat Mudah		89	4	Sangat Mudah		119	3	Mudah					
30	3	Mudah		60	3	Mudah		90	4	Sangat Mudah		120	3	Mudah					
n				=	144														
Σ				=	481														
NRR				=	3,340														
NRR Tertimbang/Unsur				=	0.371														

SKM SM 2 TAHUN 2025



PENENTUAN PERTANYAAN KETIGA (U3)												
Pertanyaan												
3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?												

SKM SM 2 TAHUN 2025



PENENTUAN PERTANYAAN KEEMPAT (U4)																							
Pertanyaan																							
4. Bagaimana pendapat anda tentang biaya / tarif dalam pelayanan?																							
Nilai Dalam Angka			Jawaban			Nilai Dalam Angka			Jawaban			Nilai Dalam Angka			Jawaban			Nilai Dalam Angka			Jawaban		
No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai							
1	4	Gratis/ Tanpa Biaya	31	4	Gratis/ Tanpa Biaya	61	4	Gratis/ Tanpa Biaya	91	4	Gratis/ Tanpa Biaya	121	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
2	4	Gratis/ Tanpa Biaya	32	4	Gratis/ Tanpa Biaya	62	4	Gratis/ Tanpa Biaya	92	4	Gratis/ Tanpa Biaya	122	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
3	4	Gratis/ Tanpa Biaya	33	4	Gratis/ Tanpa Biaya	63	4	Gratis/ Tanpa Biaya	93	4	Gratis/ Tanpa Biaya	123	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
4	4	Gratis/ Tanpa Biaya	34	4	Gratis/ Tanpa Biaya	64	4	Gratis/ Tanpa Biaya	94	4	Gratis/ Tanpa Biaya	124	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
5	4	Gratis/ Tanpa Biaya	35	4	Gratis/ Tanpa Biaya	65	4	Gratis/ Tanpa Biaya	95	4	Gratis/ Tanpa Biaya	125	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
6	4	Gratis/ Tanpa Biaya	36	4	Gratis/ Tanpa Biaya	66	4	Gratis/ Tanpa Biaya	96	4	Gratis/ Tanpa Biaya	126	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
7	4	Gratis/ Tanpa Biaya	37	4	Gratis/ Tanpa Biaya	67	4	Gratis/ Tanpa Biaya	97	4	Gratis/ Tanpa Biaya	127	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
8	4	Gratis/ Tanpa Biaya	38	4	Gratis/ Tanpa Biaya	68	4	Gratis/ Tanpa Biaya	98	4	Gratis/ Tanpa Biaya	128	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
9	4	Gratis/ Tanpa Biaya	39	4	Gratis/ Tanpa Biaya	69	4	Gratis/ Tanpa Biaya	99	4	Gratis/ Tanpa Biaya	129	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
10	4	Gratis/ Tanpa Biaya	40	4	Gratis/ Tanpa Biaya	70	4	Gratis/ Tanpa Biaya	100	4	Gratis/ Tanpa Biaya	130	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
11	4	Gratis/ Tanpa Biaya	41	4	Gratis/ Tanpa Biaya	71	4	Gratis/ Tanpa Biaya	101	4	Gratis/ Tanpa Biaya	131	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
12	4	Gratis/ Tanpa Biaya	42	4	Gratis/ Tanpa Biaya	72	4	Gratis/ Tanpa Biaya	102	4	Gratis/ Tanpa Biaya	132	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
13	4	Gratis/ Tanpa Biaya	43	4	Gratis/ Tanpa Biaya	73	4	Gratis/ Tanpa Biaya	103	4	Gratis/ Tanpa Biaya	133	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
14	4	Gratis/ Tanpa Biaya	44	4	Gratis/ Tanpa Biaya	74	4	Gratis/ Tanpa Biaya	104	4	Gratis/ Tanpa Biaya	134	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
15	4	Gratis/ Tanpa Biaya	45	4	Gratis/ Tanpa Biaya	75	4	Gratis/ Tanpa Biaya	105	4	Gratis/ Tanpa Biaya	135	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
16	4	Gratis/ Tanpa Biaya	46	4	Gratis/ Tanpa Biaya	76	4	Gratis/ Tanpa Biaya	106	4	Gratis/ Tanpa Biaya	136	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
17	4	Gratis/ Tanpa Biaya	47	4	Gratis/ Tanpa Biaya	77	4	Gratis/ Tanpa Biaya	107	4	Gratis/ Tanpa Biaya	137	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
18	4	Gratis/ Tanpa Biaya	48	4	Gratis/ Tanpa Biaya	78	4	Gratis/ Tanpa Biaya	108	4	Gratis/ Tanpa Biaya	138	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
19	4	Gratis/ Tanpa Biaya	49	4	Gratis/ Tanpa Biaya	79	4	Gratis/ Tanpa Biaya	109	4	Gratis/ Tanpa Biaya	139	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
20	4	Gratis/ Tanpa Biaya	50	4	Gratis/ Tanpa Biaya	80	4	Gratis/ Tanpa Biaya	110	4	Gratis/ Tanpa Biaya	140	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
21	4	Gratis/ Tanpa Biaya	51	4	Gratis/ Tanpa Biaya	81	4	Gratis/ Tanpa Biaya	111	4	Gratis/ Tanpa Biaya	141	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
22	4	Gratis/ Tanpa Biaya	52	4	Gratis/ Tanpa Biaya	82	4	Gratis/ Tanpa Biaya	112	4	Gratis/ Tanpa Biaya	142	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
23	4	Gratis/ Tanpa Biaya	53	4	Gratis/ Tanpa Biaya	83	4	Gratis/ Tanpa Biaya	113	4	Gratis/ Tanpa Biaya	143	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
24	4	Gratis/ Tanpa Biaya	54	4	Gratis/ Tanpa Biaya	84	4	Gratis/ Tanpa Biaya	114	4	Gratis/ Tanpa Biaya	144	4	Gratis/ Tanpa Biaya									
25	4	Gratis/ Tanpa Biaya	55	4	Gratis/ Tanpa Biaya	85	4	Gratis/ Tanpa Biaya	115	4	Gratis/ Tanpa Biaya	SKM SM 2 TAHUN 2025											
26	4	Gratis/ Tanpa Biaya	56	4	Gratis/ Tanpa Biaya	86	4	Gratis/ Tanpa Biaya	116	4	Gratis/ Tanpa Biaya												
27	4	Gratis/ Tanpa Biaya	57	4	Gratis/ Tanpa Biaya	87	4	Gratis/ Tanpa Biaya	117	4	Gratis/ Tanpa Biaya												
28	4	Gratis/ Tanpa Biaya	58	4	Gratis/ Tanpa Biaya	88	4	Gratis/ Tanpa Biaya	118	4	Gratis/ Tanpa Biaya												
29	4	Gratis/ Tanpa Biaya	59	4	Gratis/ Tanpa Biaya	89	4	Gratis/ Tanpa Biaya	119	4	Gratis/ Tanpa Biaya												
30	4	Gratis/ Tanpa Biaya	60	4	Gratis/ Tanpa Biaya	90	4	Gratis/ Tanpa Biaya	120	4	Gratis/ Tanpa Biaya												
n			=	144																			
$\sum$			=	576																			
NRR			=	4,000																			
NRR Tertimbang/Unsur			=	0,444																			

SKM SM 2 TAHUN 2025



PENENTUAN PERTANYAAN KELIMA (U5)																							
Pertanyaan																							
5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?																							
				No		Skala				Nilai													
				1.		Sangat Sesuai				4													
				2.		Sesuai				3													
3.		Kurang Sesuai				2																	
4.		Tidak Sesuai				1																	
Nilai Dalam Angka			Jawaban			Nilai Dalam Angka			Jawaban			Nilai Dalam Angka			Jawaban			Nilai Dalam Angka			Jawaban		
No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai							
1	4	Sangat Sesuai	31	3	Sesuai	61	4	Sangat Sesuai	91	3	Sesuai	121	4	Sangat Sesuai									
2	4	Sangat Sesuai	32	3	Sesuai	62	3	Sesuai	92	3	Sesuai	122	3	Sesuai									
3	3	Sesuai	33	3	Sesuai	63	3	Sesuai	93	3	Sesuai	123	3	Sesuai									
4	3	Sesuai	34	3	Sesuai	64	3	Sesuai	94	3	Sesuai	124	3	Sesuai									
5	3	Sesuai	35	3	Sesuai	65	3	Sesuai	95	3	Sesuai	125	3	Sesuai									
6	3	Sesuai	36	3	Sesuai	66	3	Sesuai	96	4	Sangat Sesuai	126	3	Sesuai									
7	3	Sesuai	37	4	Sangat Sesuai	67	3	Sesuai	97	3	Sesuai	127	3	Sesuai									
8	3	Sesuai	38	3	Sesuai	68	4	Sangat Sesuai	98	3	Sesuai	128	3	Sesuai									
9	3	Sesuai	39	3	Sesuai	69	3	Sesuai	99	3	Sesuai	129	3	Sesuai									
10	3	Sesuai	40	3	Sesuai	70	3	Sesuai	100	3	Sesuai	130	3	Sesuai									
11	4	Sangat Sesuai	41	3	Sesuai	71	3	Sesuai	101	4	Sangat Sesuai	131	3	Sesuai									
12	4	Sangat Sesuai	42	4	Sangat Sesuai	72	3	Sesuai	102	3	Sesuai	132	3	Sesuai									
13	3	Sesuai	43	4	Sangat Sesuai	73	3	Sesuai	103	3	Sesuai	133	3	Sesuai									
14	3	Sesuai	44	3	Sesuai	74	3	Sesuai	104	3	Sesuai	134	3	Sesuai									
15	3	Sesuai	45	3	Sesuai	75	3	Sesuai	105	3	Sesuai	135	3	Sesuai									
16	4	Sangat Sesuai	46	3	Sesuai	76	3	Sesuai	106	3	Sesuai	136	2	Kurang Sesuai									
17	3	Sesuai	47	3	Sesuai	77	3	Sesuai	107	3	Sesuai	137	3	Sesuai									
18	3	Sesuai	48	3	Sesuai	78	3	Sesuai	108	3	Sesuai	138	3	Sesuai									
19	3	Sesuai	49	3	Sesuai	79	4	Sangat Sesuai	109	3	Sesuai	139	3	Sesuai									
20	3	Sesuai	50	3	Sesuai	80	3	Sesuai	110	3	Sesuai	140	3	Sesuai									
21	4	Sangat Sesuai	51	3	Sesuai	81	3	Sesuai	111	3	Sesuai	141	3	Sesuai									
22	4	Sangat Sesuai	52	3	Sesuai	82	3	Sesuai	112	3	Sesuai	142	4	Sangat Sesuai									
23	4	Sangat Sesuai	53	4	Sangat Sesuai	83	3	Sesuai	113	3	Sesuai	143	3	Sesuai									
24	4	Sangat Sesuai	54	4	Sangat Sesuai	84	3	Sesuai	114	3	Sesuai	144	3	Sesuai									
25	4	Sangat Sesuai	55	4	Sangat Sesuai	85	3	Sesuai	115	3	Sesuai	SKM SM 2 TAHUN 2025											
26	3	Sesuai	56	3	Sesuai	86	3	Sesuai	116	3	Sesuai												
27	3	Sesuai	57	4	Sangat Sesuai	87	3	Sesuai	117	3	Sesuai												
28	4	Sangat Sesuai	58	3	Sesuai	88	3	Sesuai	118	3	Sesuai												
29	3	Sesuai	59	4	Sangat Sesuai	89	3	Sesuai	119	3	Sesuai												
30	3	Sesuai	60	3	Sesuai	90	3	Sesuai	120	3	Sesuai												
n			=	144																			
$\sum$			=	457																			
NRR			=	3,174																			
NRR Tertimbang/Unsur			=	0,352																			



PENENTUAN PERTANYAAN KEENAM (U6)																			
Pertanyaan								No		Skala		Nilai							
6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?						1.		Sangat Kompeten/ Sangat Mampu				4							
						2.		Kompeten/ Mampu				3							
						3.		Kurang Kompeten/ Kurang Mampu				2							
						4.		Tidak Kompeten/ Tidak Mampu				1							
Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban	
No	Nilai			No	Nilai			No	Nilai			No	Nilai			No	Nilai		
1	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		31	3	Kompeten/ Mampu		61	3	Kompeten/ Mampu		91	3	Kompeten/ Mampu		121	3	Kompeten/ Mampu	
2	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		32	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		62	3	Kompeten/ Mampu		92	3	Kompeten/ Mampu		122	3	Kompeten/ Mampu	
3	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		33	3	Kompeten/ Mampu		63	3	Kompeten/ Mampu		93	3	Kompeten/ Mampu		123	3	Kompeten/ Mampu	
4	3	Kompeten/ Mampu		34	3	Kompeten/ Mampu		64	3	Kompeten/ Mampu		94	3	Kompeten/ Mampu		124	3	Kompeten/ Mampu	
5	3	Kompeten/ Mampu		35	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		65	3	Kompeten/ Mampu		95	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		125	3	Kompeten/ Mampu	
6	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		36	3	Kompeten/ Mampu		66	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		96	3	Kompeten/ Mampu		126	3	Kompeten/ Mampu	
7	3	Kompeten/ Mampu		37	3	Kompeten/ Mampu		67	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		97	3	Kompeten/ Mampu		127	3	Kompeten/ Mampu	
8	3	Kompeten/ Mampu		38	3	Kompeten/ Mampu		68	3	Kompeten/ Mampu		98	3	Kompeten/ Mampu		128	3	Kompeten/ Mampu	
9	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		39	3	Kompeten/ Mampu		69	3	Kompeten/ Mampu		99	3	Kompeten/ Mampu		129	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	
10	3	Kompeten/ Mampu		40	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		70	3	Kompeten/ Mampu		100	3	Kompeten/ Mampu		130	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	
11	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		41	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		71	3	Kompeten/ Mampu		101	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		131	3	Kompeten/ Mampu	
12	3	Kompeten/ Mampu		42	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		72	3	Kompeten/ Mampu		102	3	Kompeten/ Mampu		132	3	Kompeten/ Mampu	
13	3	Kompeten/ Mampu		43	3	Kompeten/ Mampu		73	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		103	3	Kompeten/ Mampu		133	3	Kompeten/ Mampu	
14	3	Kompeten/ Mampu		44	3	Kompeten/ Mampu		74	3	Kompeten/ Mampu		104	3	Kompeten/ Mampu		134	3	Kompeten/ Mampu	
15	3	Kompeten/ Mampu		45	3	Kompeten/ Mampu		75	3	Kompeten/ Mampu		105	3	Kompeten/ Mampu		135	3	Kompeten/ Mampu	
16	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		46	3	Kompeten/ Mampu		76	3	Kompeten/ Mampu		106	3	Kompeten/ Mampu		136	2	Kurang Kompeten/ Kurang Mampu	
17	3	Kompeten/ Mampu		47	3	Kompeten/ Mampu		77	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		107	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		137	3	Kompeten/ Mampu	
18	3	Kompeten/ Mampu		48	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		78	3	Kompeten/ Mampu		108	3	Kompeten/ Mampu		138	3	Kompeten/ Mampu	
19	3	Kompeten/ Mampu		49	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		79	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		109	3	Kompeten/ Mampu		139	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	
20	3	Kompeten/ Mampu		50	3	Kompeten/ Mampu		80	3	Kompeten/ Mampu		110	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		140	3	Kompeten/ Mampu	
21	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		51	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		81	3	Kompeten/ Mampu		111	3	Kompeten/ Mampu		141	3	Kompeten/ Mampu	
22	3	Kompeten/ Mampu		52	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		82	3	Kompeten/ Mampu		112	3	Kompeten/ Mampu		142	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	
23	3	Kompeten/ Mampu		53	3	Kompeten/ Mampu		83	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		113	3	Kompeten/ Mampu		143	3	Kompeten/ Mampu	
24	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		54	3	Kompeten/ Mampu		84	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		114	3	Kompeten/ Mampu		144	3	Kompeten/ Mampu	
25	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		55	3	Kompeten/ Mampu		85	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		115	3	Kompeten/ Mampu					
26	3	Kompeten/ Mampu		56	3	Kompeten/ Mampu		86	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		116	3	Kompeten/ Mampu					
27	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		57	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		87	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		117	3	Kompeten/ Mampu					
28	3	Kompeten/ Mampu		58	3	Kompeten/ Mampu		88	3	Kompeten/ Mampu		118	3	Kompeten/ Mampu					
29	3	Kompeten/ Mampu		59	4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu		89	3	Kompeten/ Mampu		119	3	Kompeten/ Mampu					
30	3	Kompeten/ Mampu		60	3	Kompeten/ Mampu		90	3	Kompeten/ Mampu		120	3	Kompeten/ Mampu					
		n	=	144											SKM SM 2 TAHUN 2025				
		Σ	=	471															
		NRR	=	3,271															
		NRR Tertimbang/Unsur	=	0,363															



PENENTUAN PERTANYAAN KETUJUH (U7)														
Pertanyaan					No			Skala			Nilai			
7. Bagaimana pendapat anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?					1.			Sangat Sopan			4			
					2.			Sopan			3			
					3.			Kurang Sopan			2			
					4.			Tidak Sopan			1			
Nilai Dalam Angka		Jawaban	Nilai Dalam Angka		Jawaban	Nilai Dalam Angka		Jawaban	Nilai Dalam Angka		Jawaban	Nilai Dalam Angka		Jawaban
No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai		No	Nilai	
1	4	Sangat Sopan	31	4	Sangat Sopan	61	3	Sopan	91	3	Sopan	121	3	Sopan
2	3	Sopan	32	4	Sangat Sopan	62	4	Sangat Sopan	92	3	Sopan	122	4	Sangat Sopan
3	3	Sopan	33	3	Sopan	63	4	Sangat Sopan	93	3	Sopan	123	3	Sopan
4	4	Sangat Sopan	34	4	Sangat Sopan	64	3	Sopan	94	4	Sangat Sopan	124	4	Sangat Sopan
5	3	Sopan	35	3	Sopan	65	3	Sopan	95	4	Sangat Sopan	125	4	Sangat Sopan
6	3	Sopan	36	3	Sopan	66	4	Sangat Sopan	96	4	Sangat Sopan	126	4	Sangat Sopan
7	3	Sopan	37	4	Sangat Sopan	67	4	Sangat Sopan	97	3	Sopan	127	3	Sopan
8	4	Sangat Sopan	38	3	Sopan	68	4	Sangat Sopan	98	4	Sangat Sopan	128	3	Sopan
9	3	Sopan	39	3	Sopan	69	3	Sopan	99	3	Sopan	129	4	Sangat Sopan
10	3	Sopan	40	4	Sangat Sopan	70	4	Sangat Sopan	100	3	Sopan	130	4	Sangat Sopan
11	4	Sangat Sopan	41	3	Sopan	71	4	Sangat Sopan	101	4	Sangat Sopan	131	4	Sangat Sopan
12	3	Sopan	42	3	Sopan	72	4	Sangat Sopan	102	3	Sopan	132	3	Sopan
13	3	Sopan	43	4	Sangat Sopan	73	3	Sopan	103	4	Sangat Sopan	133	4	Sangat Sopan
14	3	Sopan	44	4	Sangat Sopan	74	3	Sopan	104	3	Sopan	134	4	Sangat Sopan
15	3	Sopan	45	3	Sopan	75	3	Sopan	105	4	Sangat Sopan	135	4	Sangat Sopan
16	4	Sangat Sopan	46	4	Sangat Sopan	76	3	Sopan	106	4	Sangat Sopan	136	3	Sopan
17	3	Sopan	47	3	Sopan	77	3	Sopan	107	4	Sangat Sopan	137	3	Sopan
18	3	Sopan	48	4	Sangat Sopan	78	3	Sopan	108	3	Sopan	138	3	Sopan
19	3	Sopan	49	3	Sopan	79	4	Sangat Sopan	109	4	Sangat Sopan	139	4	Sangat Sopan
20	4	Sangat Sopan	50	3	Sopan	80	3	Sopan	110	4	Sangat Sopan	140	3	Sopan
21	4	Sangat Sopan	51	3	Sopan	81	3	Sopan	111	3	Sopan	141	3	Sopan
22	4	Sangat Sopan	52	3	Sopan	82	3	Sopan	112	4	Sangat Sopan	142	3	Sopan
23	4	Sangat Sopan	53	3	Sopan	83	3	Sopan	113	3	Sopan	143	3	Sopan
24	4	Sangat Sopan	54	3	Sopan	84	3	Sopan	114	3	Sopan	144	3	Sopan
25	4	Sangat Sopan	55	3	Sopan	85	3	Sopan	115	4	Sangat Sopan			
26	3	Sopan	56	3	Sopan	86	4	Sangat Sopan	116	4	Sangat Sopan			
27	4	Sangat Sopan	57	4	Sangat Sopan	87	4	Sangat Sopan	117	3	Sopan			
28	4	Sangat Sopan	58	3	Sopan	88	3	Sopan	118	3	Sopan			
29	3	Sopan	59	4	Sangat Sopan	89	3	Sopan	119	3	Sopan			
30	3	Sopan	60	3	Sopan	90	3	Sopan	120	3	Sopan			
n			=	144										
Σ			=	492										
NRR			=	3,417										
NRR Tertimbang/Unsur			=	0,379										

SKM SM 2 TAHUN 2025

PENENTUAN PERTANYAAN KEDELAPAN (U8)															
Pertanyaan															
8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana?						No	Skala		Nilai						
						1.	Sangat Baik		4						
						2.	Baik		3						
						3.	Cukup Baik		2						
						4.	Kurang Baik		1						
Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban		Nilai Dalam Angka		Jawaban	
No	Nilai			No	Nilai			No	Nilai			No	Nilai		
1	3	Baik	31	3	Baik	61	3	Baik	91	4	Sangat Baik	121	3	Baik	
2	3	Baik	32	3	Baik	62	3	Baik	92	2	Cukup Baik	122	2	Cukup Baik	
3	3	Baik	33	3	Baik	63	3	Baik	93	2	Cukup Baik	123	3	Baik	
4	3	Baik	34	4	Sangat Baik	64	3	Baik	94	3	Baik	124	3	Baik	
5	4	Sangat Baik	35	4	Sangat Baik	65	3	Baik	95	3	Baik	125	3	Baik	
6	3	Baik	36	3	Baik	66	4	Sangat Baik	96	3	Baik	126	3	Baik	
7	3	Baik	37	3	Baik	67	4	Sangat Baik	97	3	Baik	127	2	Cukup Baik	
8	3	Baik	38	3	Baik	68	2	Cukup Baik	98	2	Cukup Baik	128	2	Cukup Baik	
9	4	Sangat Baik	39	4	Sangat Baik	69	3	Baik	99	4	Sangat Baik	129	2	Cukup Baik	
10	2	Cukup Baik	40	4	Sangat Baik	70	3	Baik	100	2	Cukup Baik	130	4	Sangat Baik	
11	4	Sangat Baik	41	3	Baik	71	3	Baik	101	4	Sangat Baik	131	3	Baik	
12	4	Sangat Baik	42	2	Cukup Baik	72	3	Baik	102	3	Baik	132	2	Cukup Baik	
13	3	Baik	43	3	Baik	73	4	Sangat Baik	103	3	Baik	133	3	Baik	
14	3	Baik	44	3	Baik	74	3	Baik	104	3	Baik	134	3	Baik	
15	3	Baik	45	3	Baik	75	3	Baik	105	3	Baik	135	3	Baik	
16	4	Sangat Baik	46	4	Sangat Baik	76	3	Baik	106	3	Baik	136	2	Cukup Baik	
17	3	Baik	47	3	Baik	77	3	Baik	107	4	Sangat Baik	137	3	Baik	
18	3	Baik	48	3	Baik	78	3	Baik	108	2	Cukup Baik	138	3	Baik	
19	3	Baik	49	4	Sangat Baik	79	3	Baik	109	3	Baik	139	3	Baik	
20	3	Baik	50	4	Sangat Baik	80	3	Baik	110	3	Baik	140	3	Baik	
21	4	Sangat Baik	51	3	Baik	81	3	Baik	111	3	Baik	141	3	Baik	
22	4	Sangat Baik	52	4	Sangat Baik	82	3	Baik	112	3	Baik	142	4	Sangat Baik	
23	3	Baik	53	4	Sangat Baik	83	3	Baik	113	3	Baik	143	3	Baik	
24	4	Sangat Baik	54	3	Baik	84	4	Sangat Baik	114	4	Sangat Baik	144	3	Baik	
25	3	Baik	55	3	Baik	85	4	Sangat Baik	115	4	Sangat Baik	SKM SM 2 TAHUN 2025			
26	3	Baik	56	3	Baik	86	3	Baik	116	3	Baik				
27	3	Baik	57	3	Baik	87	3	Baik	117	3	Baik				
28	3	Baik	58	3	Baik	88	3	Baik	118	3	Baik				
29	4	Sangat Baik	59	4	Sangat Baik	89	3	Baik	119	4	Sangat Baik				
30	4	Sangat Baik	60	3	Baik	90	3	Baik	120	3	Baik				
n				=	144										
Σ				=	452										
NRR				=	3,139										
NRR Tertimbang/Unsur				=	0,348										

SKM SM 2 TAHUN 2025



PENENTUAN PERTANYAAN KESEMBILAN (U9)																			
Pertanyaan																			
9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?																			
					No		Skala			Nilai									
					1.		Sangat Baik			4									
					2.		Baik			3									
					3.		Cukup Baik			2									
4.		Kurang Baik			1														
Nilai Dalam Angka		Jawaban			Nilai Dalam Angka		Jawaban			Nilai Dalam Angka		Jawaban			Nilai Dalam Angka		Jawaban		
No	Nilai				No	Nilai				No	Nilai				No	Nilai			
1	3	Baik	31	4	Sangat Baik	61	3	Baik	91	3	Baik	121	3	Baik					
2	3	Baik	32	4	Sangat Baik	62	3	Baik	92	3	Baik	122	4	Sangat Baik					
3	1	Kurang Baik	33	3	Baik	63	4	Sangat Baik	93	3	Baik	123	3	Baik					
4	3	Baik	34	3	Baik	64	4	Sangat Baik	94	3	Baik	124	3	Baik					
5	4	Sangat Baik	35	3	Baik	65	4	Sangat Baik	95	4	Sangat Baik	125	3	Baik					
6	3	Baik	36	3	Baik	66	4	Sangat Baik	96	4	Sangat Baik	126	3	Baik					
7	3	Baik	37	3	Baik	67	4	Sangat Baik	97	4	Sangat Baik	127	3	Baik					
8	3	Baik	38	3	Baik	68	3	Baik	98	3	Baik	128	3	Baik					
9	2	Cukup Baik	39	3	Baik	69	4	Sangat Baik	99	3	Baik	129	3	Baik					
10	2	Cukup Baik	40	3	Baik	70	3	Baik	100	4	Sangat Baik	130	4	Sangat Baik					
11	4	Sangat Baik	41	4	Sangat Baik	71	3	Baik	101	3	Baik	131	4	Sangat Baik					
12	4	Sangat Baik	42	4	Sangat Baik	72	4	Sangat Baik	102	3	Baik	132	3	Baik					
13	3	Baik	43	3	Baik	73	3	Baik	103	3	Baik	133	3	Baik					
14	3	Baik	44	3	Baik	74	4	Sangat Baik	104	3	Baik	134	3	Baik					
15	3	Baik	45	3	Baik	75	3	Baik	105	3	Baik	135	3	Baik					
16	4	Sangat Baik	46	3	Baik	76	4	Sangat Baik	106	3	Baik	136	4	Sangat Baik					
17	3	Baik	47	3	Baik	77	3	Baik	107	4	Sangat Baik	137	4	Sangat Baik					
18	3	Baik	48	4	Sangat Baik	78	3	Baik	108	4	Sangat Baik	138	4	Sangat Baik					
19	3	Baik	49	4	Sangat Baik	79	3	Baik	109	3	Baik	139	3	Baik					
20	1	Kurang Baik	50	4	Sangat Baik	80	3	Baik	110	3	Baik	140	3	Baik					
21	3	Baik	51	4	Sangat Baik	81	3	Baik	111	3	Baik	141	3	Baik					
22	3	Baik	52	4	Sangat Baik	82	3	Baik	112	3	Baik	142	4	Sangat Baik					
23	3	Baik	53	4	Sangat Baik	83	3	Baik	113	3	Baik	143	4	Sangat Baik					
24	3	Baik	54	4	Sangat Baik	84	4	Sangat Baik	114	3	Baik	144	4	Sangat Baik					
25	3	Baik	55	4	Sangat Baik	85	4	Sangat Baik	115	3	Baik								
26	1	Kurang Baik	56	3	Baik	86	4	Sangat Baik	116	3	Baik	SKM SM 2 TAHUN 2025							
27	3	Baik	57	3	Baik	87	4	Sangat Baik	117	4	Sangat Baik								
28	3	Baik	58	3	Baik	88	4	Sangat Baik	118	4	Sangat Baik								
29	4	Sangat Baik	59	3	Baik	89	3	Baik	119	4	Sangat Baik								
30	3	Baik	60	3	Baik	90	3	Baik	120	3	Baik								
n			=			144													
$\sum$			=			473													
NRR			=			3,285													
NRR Tertimbang/Unsur			=			0,365													

SKM SM 2 TAHUN 2025

Lampiran 6

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SEMA)
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BANGKA
SEMESTER I (JULI – 24 DESEMBER 2025)



No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	4	4	3	3
2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	1
4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	4	3	4	4	3	4	3	3	3
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3
8	3	4	3	4	3	3	4	3	3
9	3	3	3	4	3	4	3	4	2
10	3	3	3	4	3	3	3	2	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	3	4	4	3	3	3	3	3
19	3	3	4	4	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	3	3	4	3	1
21	3	4	4	4	4	4	4	4	3
22	3	4	4	4	4	3	4	4	3
23	3	4	3	4	4	3	4	3	3
24	3	3	3	4	4	4	4	4	3
25	3	3	3	4	4	4	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	1
27	4	4	4	4	3	4	4	3	3
28	3	4	4	4	4	3	4	3	3
29	4	3	3	4	3	3	3	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	3	3	4	4	3	3	4	3	4
32	3	3	4	4	3	4	4	3	4
33	3	3	4	4	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	3	3	4	4	3
35	3	3	3	4	3	4	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	3	4	3	3
38	3	4	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	4	4	3	3	3	4	3
40	3	4	3	4	3	4	4	4	3
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	4	3	3	4	4	4	3	2	4
43	4	3	3	4	4	3	4	3	3
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	3	3	4	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	4	3	4	3	4	4	3	4
49	3	3	3	4	3	4	3	4	4
50	3	3	4	4	3	3	3	4	4
51	3	3	4	4	3	4	3	3	4
52	3	3	4	4	3	4	3	4	4
53	3	3	3	4	4	3	3	4	4
54	3	3	3	4	4	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	4	3	4	4	4	4	3	3
58	4	3	3	4	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
61	4	4	4	4	4	3	3	3	3
62	4	4	3	4	3	3	4	3	3
63	3	3	4	4	3	3	4	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	4	4	4	3	4	4	4	4
67	3	4	3	4	3	4	4	4	4
68	4	3	3	4	4	3	4	2	3
69	4	4	3	4	3	3	3	3	4
70	4	3	3	4	3	3	4	3	3
71	4	3	3	4	3	3	4	3	3
72	4	3	3	4	3	3	4	3	4
73	4	4	4	4	3	4	3	4	3
74	3	2	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	4	3	3	3
78	3	4	4	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3
80	3	3	4	4	3	3	3	3	3
81	3	3	4	4	3	3	3	3	3
82	3	3	4	4	3	3	3	3	3
83	3	3	4	4	3	4	3	3	3
84	3	3	3	4	3	4	3	4	4
85	4	3	2	4	3	4	3	4	4
86	4	3	3	4	3	4	4	3	4
87	3	3	3	4	3	4	4	3	4
88	4	4	3	4	3	3	3	3	4
89	3	4	3	4	3	3	3	3	3
90	3	4	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	4	3	4	3	3	3	2	3
93	3	3	4	4	3	3	3	2	3
94	4	4	4	4	3	3	4	3	3
95	4	3	4	4	3	4	4	3	4
96	3	4	4	4	4	3	4	3	4
97	3	3	4	4	3	3	3	3	4
98	4	3	3	4	3	3	4	2	3
99	4	3	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	2	4
101	4	4	3	4	4	4	4	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	4	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	4	3	3
106	4	4	3	4	3	3	4	3	3
107	4	4	2	4	3	4	4	4	4
108	4	4	3	4	3	3	3	2	4
109	3	4	3	4	3	3	4	3	3
110	3	3	4	4	3	4	4	3	3
111	4	3	4	4	3	3	3	3	3
112	4	3	3	4	3	3	4	3	3
113	3	4	3	4	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	3	3	3	4	3
115	3	3	4	4	3	3	4	4	3
116	3	3	4	4	3	3	4	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	4	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	2	4	3	3	3	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
121	3	4	3	4	4	3	3	3	3
122	3	4	3	4	3	3	4	2	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	4	3	3
125	4	3	3	4	3	3	4	3	3
126	3	4	4	4	3	3	4	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	2	3
128	3	3	3	4	3	3	3	2	3
129	4	3	2	4	3	4	4	2	3
130	3	4	4	4	3	4	4	4	4
131	3	3	4	4	3	3	4	3	4
132	4	3	4	4	3	3	3	2	3
133	3	3	4	4	3	3	4	3	3
134	3	3	4	4	3	3	4	3	3
135	3	3	4	4	3	3	4	3	3
136	3	3	3	4	2	2	3	2	4
137	4	4	3	4	3	3	3	3	4
138	3	4	2	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	4	4	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	3	4	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145									

?/ Unsur

NRR/ Unsur

NRR TERTIMBANG *)

477	481	476	576	457	471	492	452	473
3,313	3,340	3,306	4,000	3,174	3,271	3,417	3,139	3,285
0,368	0,371	0,367	0,444	0,352	0,363	0,379	0,348	0,365

NRR berjumlah	=	3,36
IKM Unit Pelayanan	=	83,92

Keterangan :	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR / Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang / Unsur	= NRR per unsur x 0,11

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	= : 88,31 - 100,00
B (Baik)	= : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	= : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	= : 25,00 - 64,99

Kesimpulan :

Nilai Index Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka adalah sebesar **83,92** (BAIK)

Sungailiat, Desember 2025

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika
dan Statistik Kabupaten Bangka,

ttd

Drs. TEDDY SUDARSONO, M.Si
NIP. 19660819199603 1 002

Lampiran 7 SK. Penetapan Hasil Survey



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jalan. A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat
Kode Pos. 33215. Telepon. (0717) 95336
Pse-El : dinkominfotik@bangka.go.id Laman : bangka.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BANGKA

NOMOR : 500.14.3.6/Per/SK/DINKOMINFOTIK/2025

T E N T A N G

PENETAPAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BANGKA SEMESTER II TAHUN 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK KABUPATEN BANGKA ,

- Memimbang** :
- a. bahwa sesuai ketentuan pasal (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - b. bahwa untuk percepatan pencapaian tujuan dan sasaran strategis Reformasi Birokrasi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan akuntabel dengan menciptakan birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas salah satunya dapat ditentukan melalui penyusunan dan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat/ Aparatur;
 - c. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas sebagaimana dimaksud pada huruf b, hasil perhitungan dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat/ Aparatur perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 9 Tahun 2024 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2024 Nomor 9 Seri D);
12. Peraturan Bupati Bangka Nomor 39 Tahun 2024 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2025 (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2024 Nomor 39);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan ;
- PERTAMA** : Menetapkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)/ Pengguna Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka Tahun 2025 Semester II (dua), dengan indeks hasil survey 83,92.
- KEDUA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sungailiat
pada tanggal 30 Desember 2025

KEPALA DINAS,


TEDDY SUDARSONO

Lampiran 8 Surat Tugas Pelaksanaan Survey



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jalan. A. Yani (Jalur Dua) Sungailiat
Kode Pos. 33215 Telepon. (0717) 95336
Pos-El : dinkominfotik@bangka.go.id Laman: bangka.go.id

SURAT PERINTAH MELAKSANAKAN TUGAS

NOMOR : 500.14.3.3/ ~~ST~~ /ST/Dinkominfotik/2025

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
 2. Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
 3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

MEMERINTAHKAN

Kepada :

Nama	: Rahmat Martadinata, SE
Pangkat/Gol	: Penata Tk. I/ III d
NIP	: 19740330 200701 1 009
Jabatan	: Plt. Kabid. Statistik

Untuk : Mengkoordinir, Melaksanakan dan membuat Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat/ Pengguna Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka Semester II (Juli – Desember) 2025. Selanjutnya untuk materi yang ditampilkan bisa berkomunikasi dengan bidang-bidang berdasarkan skala kebutuhan.

Demikian, untuk diindahkan dan dilaksanakan

Ditetapkan di Sungailiat
pada tanggal 27 Juni 2025
Kepala Dinas

Drs. Teddy Sudarsono, M.Si
Pembina Utama Muda/ IVc
Nip. 19660819 199603 1002

Lampiran 9 Rekomendasi Statistik



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN BANGKA**

Jl. Ahmad Yani (Jalur Dua), Sungailiat, Bangka Telp.: (0717) 92492
Homepage: <https://bangkakab.bps.go.id>, E-mail: bps1901@bps.go.id



Nomor : B-345/19010/KS.200/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral
Sungailiat, 31 Oktober 2025

Yth. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik
Kabupaten Bangka
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunika
Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka

Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten
Bangka

dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**

dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas Rekomendasi : **V-25.1901.001**

Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/ lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Bangka,



Fahrudin, S.Sos.

Lampiran Surat

Nomor : B-345/19010/KS.200/2025

Tanggal : 31 Oktober 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	:	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka
Penyelenggara	:	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka
Resume	:	https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.1901.001
Rekomendasi	:	1. Data hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka ini agar dapat di upload ke website portal satu data Kabupaten Bangka dengan tautan: https://satudata.bangka.go.id/ 2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i> (GSBPM) yang berlaku secara internasional. a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi 3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. 4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.

Jl. Ahmad Yani (Jalur Dua), Sungailiat, Bangka

Telp.: (0717) 92492, Fax.: (0717) 92492

Homepage: <https://bangkakab.bps.go.id>, E-mail: bps1901@bps.go.id



"Pinda kode QR di samping untuk menampilkan file asli" Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN