

Judul Kegiatan : SURVEI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
Tahun : 2025
Cara Pengumpulan Data : Survei
Sektor Kegiatan : Teknologi Informasi dan Komunikasi

1. PENYELENGGARA

Instansi Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
Alamat Lengkap Instansi : Gedung MGC Lt. 7 Jl Sultan Hasanuddin Makassar.
Nomor Telepon Instansi : (0411) 452377
Email Instansi : kominfo@makassarkota.go.id
Faksimile : (0411) 424633

2. PENANGGUNG JAWAB

2.1 Unit Eselon II Penanggung Jawab

Nama : Dr. Muhammad Roem, S.STP.,M.Si
Jabatan : Kepala Dinas

2.2 Unit Eselon III Penanggung Jawab Teknis

Nama : Suhendra, S.STP., M.Si
Jabatan : Kepala Bidang Pengolahan Data Elektronik dan Statistik
Alamat : Gedung MGC Lt. 7 Jl Sultan Hasanuddin Makassar.
Telepon : (0411) 452377
Faksimile : (0411) 424633
Email : bid.pde@kominfomks.gmail.com

3. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN

3.1 Latar Belakang Kegiatan

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator utama keberhasilan kinerja aparatur negara. Tingkat kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan efisiensi dan efektivitas kerja, tetapi juga menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan amanat Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu upaya konkret dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil dari survei ini berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang tidak hanya menjadi cerminan kualitas pelayanan tetapi juga menjadi acuan untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan pelayanan ke depan.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kota Makassar, Dinas Komunikasi dan Informatika berkomitmen untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pemberian layanan, serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam meningkatkan mutu pelayanan di masa depan. Melalui pelaksanaan SKM ini, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dapat terus memberikan layanan terbaik yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan.



3.2 Tujuan Kegiatan

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
3. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

3.3 Rencana Jadwal Kegiatan

	Kegiatan	Awal			Akhir		
		(tgl)	(bln)	(thn)	(tgl)	(bln)	(thn)
A.	Perencanaan						
	1. Perencanaan Kegiatan	17	06	2025	19	06	2025
	2. Desain	20	06	2025	23	06	2025
B.	Pengumpulan						
	3. Pengumpulan Data	24	06	2025	08	07	2025
C.	Pemeriksaan						
	4. Pengolahan Data	09	07	2025	10	07	2025
D.	Penyebarluasan						
	5. Analisis	11	07	2025	14	07	2025
	6. Diseminasi Hasil	15	07	2025	16	07	2025
	7. Evaluasi	17	07	2025	18	07	2025

3.4 Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan

No	Nama Variabel	Konsep	Definisi	Referensi Waktu
1	Persyaratan	Persyaratan untuk mendapat layann	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Pada saat pendataan
2	Sistem mekanisme dan prosedur	Tata Cara mendapat layanan	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Pada saat pendataan
3	Waktu penyelesaian	Waktu untuk mendapatkan layanan	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Pada saat pendataan
4	Biaya/tarif	Biaya untuk mendapat layanan	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat.	Pada saat pendataan

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Produk layanan yang diperoleh	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	Pada saat pendataan
6	Kompetensi pelaksana	Kompetensi petugas layanan	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan atau pemberi layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.	Pada saat pendataan
7	Perilaku pelaksana	Perilaku petugas layanan	Sikap, perilaku, Tindakan, serta ucapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.	Pada saat pendataan
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tanggapan atas pengaduan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Pada saat pendataan
9	Sarana dan prasarana	Sarana Prasarana penunjang layanan	Seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, sebagai penunjang terselenggaranya suatu proses untuk mencapai maksud dan tujuan.	Pada saat pendataan

4. DESAIN KEGIATAN

Kegiatan ini dilakukan	: Berulang
Frekuensi Penyelenggaraan	: Tahunan
Tipe Pengumpulan Data	: Cross sectional
Cakupan Wilayah	: Sebagian Wilayah Indonesia
Metode Pengumpulan Data	: Wawancara
Sarana Pengumpulan Data	: PAPI, CATI
Unit Pengumpulan Data	: Masyarakat penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

5. DESAIN SAMPEL

Jenis Rancangan Sampel	: Single Stage
Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir	: Sampel Probabilitas
Metode yang digunakan	: Simple Random Sampling
Kerangka Sampel Tahap Terakhir	: Area Frame
Fraksi Sampel Keseluruhan	: 0.07%
Nilai Perkiraan Sampling Error	: 5%
Variabel	
Unit Sampel	: Masyarakat penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar
Unit Observasi	: Masyarakat penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar



6. PENGUMPULAN DATA

Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?	: Tidak
Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data	: <i>Follow up data</i>
Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?	: Tidak
Petugas Pengumpulan Data	: Mitra/tenaga kontrak
Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data	: SMA/SMK
Jumlah Petugas Supervisor/Penyedia/Pengawas	: 4
Jumlah Petugas Pengumpul Data (Enumerator)	: 3
Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?	: Ya

7. PENGOLAHAN DAN ANALISIS

7.1 Tahapan Pengolahan Data

- a. Penyuntingan (Editing) : Ya
- b. Penyandian (Coding) : Tidak
- c. *Data Entry* : Ya
- d. Penyahihan (Validasi) : Ya

7.2 Metode Analisis : Analisis Deskriptif

7.3 Unit Analisis : Unit individu

7.4 Tingkat Penyajian Hasil Analisis : Kabupaten/Kota

8. DISEMINASI HASIL

8.1 Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum

- a. Tercetak (*Hardcopy*) : Ya
- b. Digital (*Softcopy*) : Ya
- c. Data Mikro : Ya

8.2 Rencana Tanggal Rilis :

Produk Kegiatan	Tanggal	Bulan	Tahun
a. Tercetak (<i>Hardcopy</i>)	16	07	2025
b. Digital (<i>Softcopy</i>)	16	07	2025
c. Data Mikro	16	07	2025

