



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tahun 2024



Dibuat oleh :

Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Medan

## KATA SAMBUTAN



Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan Tahun 2024.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sebagai salah satu penyedia layanan publik, khususnya dalam penyediaan jaringan internet di Lingkungan Pemerintah Kota Medan. Hasil survei merupakan rangkuman informasi tentang kepuasan masyarakat yang berguna sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan untuk memberikan kualitas pelayanan prima.

Penyusunan survei ini berdasar pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unir Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami menyampaikan terima kasih kepada responden di Lingkungan Pemerintah Kota Medan yang telah bekerjasama dengan baik untuk kontribusinya dalam mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini. Semoga hasil survey ini mampu meningkatkan lagi kinerja pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Medan, Juli 2024  
Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika  
Kota Medan,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a smaller mark.

Arrahmaan Pane, S.STP., M.A.P.  
NIP: 19780730 199612 1 001

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	14
<b>BAB IV</b> .....	<b>15</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>15</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	16
<b>BAB V</b> .....	<b>18</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>1</b>
1. Kuesioner .....	1
2. Hasil Pengolahan Data .....	1
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	2

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting dalam konsep pembangunan berkelanjutan serta juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran dan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, khususnya dalam bidang penyediaan jaringan internet di Lingkungan Pemerintah Kota Medan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan

komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan publik yang prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan teknis yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan adalah tim yang sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan pertanyaan lewat <https://skm.komedan.go.id/kominfo/> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat pelayanan:** Waktu pelaksana merespon dan menanggapi setelah dilakukan pengaduan.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, berupa intensitas gangguan yang terjadi dalam kurun waktu tertentu.
10. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan 2:** Lamanya waktu yang dibutuhkan petugas pelaksana dalam menyelesaikan kendala setelah melaporkan terjadinya gangguan.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Medan yang pernah mendapatkan/ menggunakan layanan internet yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara daring melalui <https://skm.pemkomedan.go.id/kominfo/>. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2024	20
2.	Pengumpulan Data	2 s.d. 17 Mei 2024	11
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Mei s.d. 25 Juli 2024	47
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Juli s.d. 12 Agustus 2024	12

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis Pelayanan Jaringan Internet pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 2907 orang.

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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2907 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki	682	23%
		PEREMPUAN	2225	77%
2	Pendidikan	SD ke bawah	30	1%
		SLTP	19	1%
		SLTA	107	4%
		DIII	25	1%
		S-1	2396	82%
		S-2	322	11%
3	Perangkat Daerah (PD)	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan (1426)	34	1,17%
		Kelurahan Mangga Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan (1834)	9	0,31%
		Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan (1279)	3	0,10%
		Kelurahan Simalingkar-B Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan (1832)	2	0,07%
		Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga dan Bina Konstruksi Kota Medan (3087)	30	1,03%
		Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Medan (1660)	10	0,34%
		Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1792)	22	0,76%
		Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Medan (3095)	17	0,58%
		Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Medan (3167)	3	0,10%
		Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Medan (1705)	3	0,10%
		Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan (3149)	22	0,76%
		Badan Pendapatan Daerah Kota Medan (3182)	1	0,03%
		Dinas Ketahanan Pangan Kota Medan (1321)	40	1,38%

Perangkat Daerah (PD)	Sekretariat DPRD Kota Medan (51)	4	0,14%
	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (3122)	2	0,07%
	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan (3062)	4	0,14%
	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan (3071)	1516	52,15%
	Responden yang Tidak Mengisi Asal OPD (0)	161	5,54%
	Dinas Kesehatan Kota Medan (1061)	69	2,37%
	Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan (1994)	17	0,58%
	RSUD Dr Pirngadi Kota Medan (1733)	17	0,58%
	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Medan (1606)	9	0,31%
	Kelurahan Helvetia Tengah Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan (1973)	11	0,38%
	Kecamatan Medan Denai Kota Medan (2007)	23	0,79%
	Dinas Perhubungan Kota Medan (1405)	19	0,65%
	Kelurahan Sukaramai-I Kecamatan Medan Area Kota Medan (2032)	2	0,07%
	Kelurahan Cinta Damai Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan (1972)	4	0,14%
	Kelurahan Sei Sikambing C-II Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan (1971)	3	0,10%
	Kelurahan Helvetia Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan (1969)	7	0,24%
	Kelurahan Helvetia Timur Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan (1968)	4	0,14%
	Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan (1961)	26	0,89%
	Kelurahan Tanjung Gusta Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan (1974)	6	0,21%
	Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan (1553)	10	0,34%
	Kelurahan Lalang Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan (2002)	1	0,03%
	Sekretariat Daerah Kota Medan (1)	79	2,72%
	Kelurahan Asam Kumbang Kecamatan Medan Selayang Kota Medan (1822)	11	0,38%
	Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan (1823)	33	1,14%
	Kelurahan Simpang Selayang Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan (1831)	2	0,07%
	Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (1931)	16	0,55%
	Dinas Sosial Kota Medan (1226)	9	0,31%
	Kecamatan Medan Deli Kota Medan (1779)	33	1,14%

Perangkat Daerah (PD)	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Medan (3130)	10	0,34%
	Kelurahan Kota Bangun Kecamatan Medan Deli Kota Medan (1788)	8	0,28%
	Inspektorat Kota Medan (68)	5	0,17%
	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Medan (1206)	5	0,17%
	Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan (1258)	10	0,34%
	Kelurahan Tegal Sari Mandala-III Kecamatan Medan Denai Kota Medan (2016)	3	0,10%
	Kelurahan Denai Kecamatan Medan Denai Kota Medan (2015)	6	0,21%
	Kecamatan Medan Kota Kota Medan (1975)	11	0,38%
	Kelurahan Sei Rengas-I Kecamatan Medan Kota Kota Medan (1982)	1	0,03%
	Kecamatan Medan Marelan Kota Medan (1767)	32	1,10%
	Kelurahan Sempakata Kecamatan Medan Selayang Kota Medan (1820)	2	0,07%
	Kecamatan Medan Selayang Kota Medan (1810)	13	0,45%
	Kelurahan Tegal Sari Mandala-I Kecamatan Medan Denai Kota Medan (2019)	5	0,17%
	Kelurahan Bagan Deli Kecamatan Medan Belawan Kota Medan (1947)	11	0,38%
	Kecamatan Medan Tembung Kota Medan (1908)	22	0,76%
	Kecamatan Medan Amplas Kota Medan (2051)	10	0,34%
	Kelurahan Siti Rejo-III Kecamatan Medan Amplas Kota Medan (2058)	2	0,07%
	Kelurahan Petisah Hulu Kecamatan Medan Baru Kota Medan (1878)	2	0,07%
	Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan (1895)	26	0,89%
	Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (1932)	8	0,28%
	Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (1922)	14	0,48%
	Kelurahan Tanjung Mulia Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan (1787)	2	0,07%
	Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan (1363)	3	0,10%
	Kecamatan Medan Petisah Kota Medan (1881)	18	0,62%
	Kecamatan Medan Barat Kota Medan (1948)	8	0,28%
	Kelurahan Glugur Darat-II Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1808)	1	0,03%

Perangkat Daerah (PD)	Kelurahan Labuhan Deli Kecamatan Medan Marelan Kota Medan (1776)	3	0,10%
	Kelurahan Titi Papan Kecamatan Medan Deli Kota Medan (1789)	4	0,14%
	Kelurahan Tembung Kecamatan Medan Tembung Kota Medan (1921)	4	0,14%
	Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan (1790)	2	0,07%
	Kelurahan Nelayan Indah Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan (1905)	7	0,24%
	Kelurahan Aur Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (1929)	7	0,24%
	Kelurahan Indra Kasih Kecamatan Medan Tembung Kota Medan (1918)	4	0,14%
	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan (1585)	21	0,72%
	Kelurahan Terjun Kecamatan Medan Marelan Kota Medan (1778)	12	0,41%
	Kelurahan Tanjung Selamat Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan (1838)	3	0,10%
	Kelurahan Sukaraja Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (1930)	2	0,07%
	Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan (1902)	6	0,21%
	Kelurahan Sukaramai-II Kecamatan Medan Area Kota Medan (2033)	1	0,03%
	Kelurahan Jati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (1934)	5	0,17%
	Kelurahan Pulo Brayon Bengkel Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1809)	4	0,14%
	Kelurahan Tanjung Mulia Kecamatan Medan Deli Kota Medan (1786)	5	0,17%
	Kelurahan Hamdan Kecamatan Medan Maimun Kota Medan (1933)	3	0,10%
	Kelurahan Tanah Enam Ratus Kecamatan Medan Marelan Kota Medan (1777)	3	0,10%
	Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota Kota Medan (1984)	6	0,21%
	Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan (1907)	7	0,24%
	Kelurahan Tegal Sari-III Kecamatan Medan Area Kota Medan (2029)	2	0,07%
	Kelurahan Harjosari-II Kecamatan Medan Amplas Kota Medan (2063)	10	0,34%
	Kelurahan Harjosari-I Kecamatan Medan Amplas Kota Medan (2062)	2	0,07%
	Kelurahan Sei Putih Barat Kecamatan Medan Petisah Kota Medan (1890)	12	0,41%

Perangkat Daerah (PD)	Kelurahan Petisah Tengah Kecamatan Medan Petisah Kota Medan (1892)	3	0,10%
	Kecamatan Medan Belawan Kota Medan (1935)	14	0,48%
	Kelurahan Tegal Sari Mandala-II Kecamatan Medan Denai Kota Medan (2018)	5	0,17%
	RSUD Medan Labuhan Kota Medan (3042)	14	0,48%
	Kelurahan Sidorejo Hilir Kecamatan Medan Tembung Kota Medan (1920)	3	0,10%
	Kelurahan Sei Kera Hilir-II Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan (1849)	3	0,10%
	Kelurahan Gaharu Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1806)	1	0,03%
	Kelurahan Rengas Pulau Kecamatan Medan Marelان Kota Medan (1774)	9	0,31%
	Kelurahan Belawan-I Kecamatan Medan Belawan Kota Medan (1942)	13	0,45%
	Kelurahan Silalas Kecamatan Medan Barat Kota Medan (1960)	3	0,10%
	Kelurahan Sei Putih Timur-I Kecamatan Medan Petisah Kota Medan (1891)	3	0,10%
	Kelurahan Belawan Bahagia Kecamatan Medan Belawan Kota Medan (1944)	12	0,41%
	Kelurahan Sei Putih Timur-II Kecamatan Medan Petisah Kota Medan (1888)	5	0,17%
	Kecamatan Medan Area Kota Medan (2020)	6	0,21%
	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (1451)	3	0,10%
	Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung Kota Medan (1917)	4	0,14%
	Kelurahan Medan Tenggara Kecamatan Medan Denai Kota Medan (2014)	5	0,17%
	Kelurahan Binjai Kecamatan Medan Denai Kota Medan (2017)	5	0,17%
	Kelurahan Kedai Durian Kecamatan Medan Johor Kota Medan (1862)	1	0,03%
	Kelurahan Besar Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan (1904)	9	0,31%
	Kecamatan Medan Polonia Kota Medan (2039)	4	0,14%
	Dinas Pariwisata Kota Medan (2065)	3	0,10%
	Kecamatan Medan Johor Kota Medan (1855)	4	0,14%
	Kelurahan Sekip Kecamatan Medan Petisah Kota Medan (1893)	1	0,03%
	Kelurahan Sei Agul Kecamatan Medan Barat Kota Medan (1956)	1	0,03%
	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Medan (1719)	4	0,14%
	Kelurahan Sei Sikambang-d Kecamatan Medan Petisah Kota Medan (1889)	2	0,07%

Perangkat Daerah (PD)	Kelurahan Pekan Labuhan Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan (1903)	5	0,17%
	Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan (1906)	2	0,07%
	Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor Kota Medan (1867)	2	0,07%
	Kelurahan Suka Maju Kecamatan Medan Johor Kota Medan (1865)	1	0,03%
	Kelurahan Merdeka Kecamatan Medan Baru Kota Medan (1880)	1	0,03%
	Kelurahan Sunggal Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan (2005)	8	0,28%
	Kelurahan Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan (1848)	1	0,03%
	Kelurahan Sudirejo-I Kecamatan Medan Kota Medan (1986)	1	0,03%
	Kelurahan Belawan-II Kecamatan Medan Belawan Kota Medan (1943)	3	0,10%
	Dinas Lingkungan Hidup Kota Medan (3138)	2	0,07%
	Kelurahan Pandau Hulu-I Kecamatan Medan Kota Medan (1993)	1	0,03%
	Kelurahan Padang Bulan Selayang-II Kecamatan Medan Selayang Kota Medan (1819)	2	0,07%
	Kelurahan Tanjung Sari Kecamatan Medan Selayang Kota Medan (1817)	1	0,03%
	Kelurahan Pulo Brayan Kota Kecamatan Medan Barat Kota Medan (1959)	3	0,10%
	Kelurahan Sarirejo Kecamatan Medan Polonia Kota Medan (2048)	6	0,21%
	Kelurahan Pulo Brayan Darat-I Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1799)	2	0,07%
	Kelurahan Darat Kecamatan Medan Baru Kota Medan (1875)	2	0,07%
	Kelurahan Namu Gajah Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan (1830)	3	0,10%
	Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan (1919)	2	0,07%
	Kelurahan Tanjung Rejo Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan (2001)	7	0,24%
	Kelurahan Dwi Kora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan (1970)	4	0,14%
	Kelurahan Pulo Brayan Bengkel Baru Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1807)	1	0,03%
	Kelurahan Pulo Brayan Darat-II Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1800)	3	0,10%
	Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan (1839)	3	0,10%
Kelurahan Tegal Rejo Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan (1847)	2	0,07%	

Perangkat Daerah (PD)	Kelurahan Belawan Sicanang Kecamatan Medan Belawan Kota Medan (1946)	5	0,17%
	Kelurahan Perintis Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1804)	1	0,03%
	Kelurahan Amplas Kecamatan Medan Amplas Kota Medan (2061)	1	0,03%
	Kelurahan Pangkalan Masyhur Kecamatan Medan Johor Kota Medan (1866)	1	0,03%
	Kelurahan Glugur Darat-I Kecamatan Medan Timur Kota Medan (1805)	1	0,03%
	Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan (3161)	18	0,62%
	Kelurahan Padang Bulan Kecamatan Medan Baru Kota Medan (1879)	1	0,03%
	Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota Kota Medan (1988)	1	0,03%
	Kelurahan Pandau Hilir Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan (1846)	1	0,03%
	Kelurahan Sidorame Barat-I Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan (1851)	2	0,07%

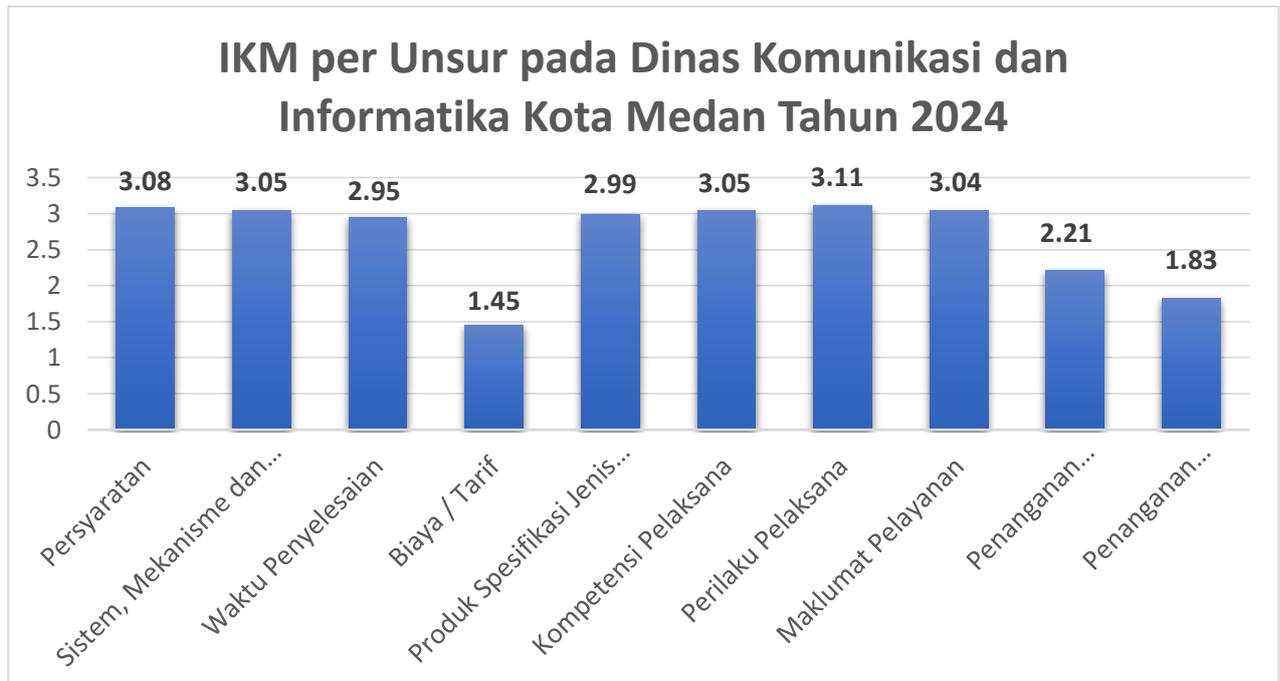
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,08</b>	<b>3,05</b>	<b>2,95</b>	<b>1,45</b>	<b>2,99</b>	<b>3,05</b>	<b>3,11</b>	<b>3,04</b>	<b>2,21</b>	<b>1,83</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>D</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>66,87 (B atau Baik)</b>									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/ Tarif pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 1,45. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2 yang mendapatkan nilai 1,83 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,11 dari unsur layanan, dan Persyaratan mendapatkan nilai 3,08, unsur serta Sistem Mekanisme dan Prosedur dan unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,05 .

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui survei ini, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Agar Internet di Kantor dapat ditambah jumlah mbps dan kecepatannya”.
- “Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dan kesetabilan koneksi”.
- “Berharap untuk kedepannya jaringan internet semakin bagus dan disediakan fasilitas gratis di tempat tempat tertentu”.
- “Agar jaringan ditambah titik aksesnya shg terjangkau ke setiap lokal shg mempermudah dlm pembelajaran dgn siswa”.
- “Harap biaya internet provider per bulan dapat ditekan”.
- “Internet harganya harus lebih murah”.
- “Agar setiap bulannya petugas kominfo melakukan kalibrasi di setiap unit pelayanan”.
- “Respon time nya ditingkatkan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu respon dari petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan masih dirasakan lambat oleh responden.
- Petugas layanan belum memiliki kemampuan yang merata dalam memberikan solusi dan penanganan gangguan (terkadang hanya beberapa petugas yang mampu menyelesaikan masalah).
- Pengalokasian bandwidth sudah diupayakan disesuaikan dengan kebutuhan Perangkat Daerah untuk keperluan bekerja, namun pada waktu tertentu ketika dibutuhkan pengalokasian bandwidth yang lebih besar dari yang telah ditetapkan diawal, pihak pelaksana layanan tidak dapat melakukan pergeseran bandwidth karena proses manajemen bandwidth ada pada penyedia internet (ISP), bukan petugas layanan langsungnya.
- Tari/ biaya yang dimaksud oleh responden tidak sama dengan yang dimaksud oleh survei. Dalam survei yang dimaksud dengan unsur Biaya/ Tarif adalah biaya yang dikeluarkan pada saat petugas memberikan layanan, sedangkan dari hasil survei yang diberikan responden, Biaya/ Tarif yang dimaksud adalah biaya layanan internet.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM seharusnya dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Akan tetapi, dikarenakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) tidak ditampung dalam anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, maka forum tersebut tidak dilaksanakan. Rencana tindak lanjut hasil perbaikan SKM dilakukan sesuai dengan tugas dan pokok fungsi rutin masing-masing unit kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/ Tarif	Sosialisasi/ publikasi kepada PD terkait mengenai SOP pelayanan, termasuk pembiayaan layanan	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bidang Statistik dan Informasi Publik</li> <li>– Bidang Teknologi Informatika</li> <li>– Bidang Komunikasi Publik</li> <li>– Sekretariat</li> </ul>
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Intensitas Gangguan yang Terjadi)	Evaluasi performance ISP untuk setiap titik pelayanan	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bidang Statistik dan Informasi Publik</li> <li>– Bidang Teknologi Informatika</li> <li>– Bidang Aplikasi Informatika</li> </ul>
		Peremajaan infrastruktur jaringan di titik-titik yang sering mengalami gangguan	-	-	-	-	Bidang Teknologi Informatika
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2 (Waktu Penyelesaian)	Monitoring jaringan melalui aplikasi The Dude sehingga ketika terjadi gangguan dapat segera ditindaklanjuti	-	-	-	-	Bidang Teknologi Informatika
		Peningkatan kualitas Ptugas Layanan dgn memberikan pelatihan teknis terhadap petugas lapangan terkait penanganan troubleshoot.	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bidang Teknologi Informatika</li> <li>– Sekretariat</li> </ul>

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Maret hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 66,87.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/ Tarif pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,11 dari unsur layanan, dan Persyaratan mendapatkan nilai 3,08, unsur serta Sistem Mekanisme dan Prosedur dan unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,05.

Medan, Juli 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Medan



Arahman Pane, S.STP., M.A.P.

NIP. 197807301996121001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

← → ↻ skm.medan.go.id/kominfo/survei/responden

 **SKM | SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan

### Data Responden

Tanggal Survei	Jam Mulai	Jam Selesai
<hr/>		
Nomor Induk Pegawai		
<hr/>		
Nama Responden		
<hr/>		
-- Pilih OPD --		
<hr/>		
-- Pilih Usia --		
<hr/>		
<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		
<hr/>		
-- Pilih Pendidikan --		
<hr/>		
-- Pilih Pekerjaan --		
<hr/>		

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN

Bidang : PELAYANAN  
Layanan : Pelayanan Jaringan Internet  
Periode : 02-05-2024 s/d 17-05-2024

No Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1
2	4	4	4	1	4	4	4	4	2	1
3	4	4	4	1	4	4	4	4	2	1
4	3	3	2	1	3	2	3	2	3	4
5	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1
6	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1
7	3	4	3	1	3	3	3	3	1	2
8	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
9	3	4	3	1	3	3	3	3	2	1
10	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
11	3	3	4	1	3	4	4	3	4	2
12	4	4	4	1	3	3	3	3	2	2
13	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2
14	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
15	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
16	3	3	3	1	3	3	3	3	2	4
17	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1
18	2	2	2	1	3	2	3	2	3	1
19	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3
20	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
21	3	3	3	1	3	3	4	4	1	1
22	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
24	3	2	3	1	3	3	3	2	2	4
25	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1
26	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2
27	2	2	3	1	2	2	3	3	1	1
28	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1
29	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3
30	3	2	3	1	3	3	3	2	4	4

No Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
2877	3	4	3	1	4	3	3	3	1	1
2878	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2
2879	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2
2880	2	2	2	1	2	3	3	3	4	2
2881	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3
2882	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
2883	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3
2884	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
2885	4	4	4	1	3	4	4	4	1	1
2886	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2887	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1
2888	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2889	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2890	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1
2891	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2
2892	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1
2893	4	4	3	2	2	3	3	4	2	1
2894	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
2895	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1
2896	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2897	3	2	2	1	2	2	2	2	4	4
2898	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2
2899	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1
2900	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1
2901	4	3	3	1	3	3	3	3	1	1
2902	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1
2903	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1
2904	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2
2905	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3
2906	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2
2907	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Nilai /Unsur	8945	8861	8589	4202	8697	8875	9027	8832	6418	5307
NRR /Unsur	3,08	3,05	2,95	1,45	2,99	3,05	3,11	3,04	2,21	1,83
NRR tertbg /Unsur	0,31	0,30	0,30	0,14	0,30	0,31	0,31	0,30	0,22	0,18
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										*) 2,67 **) 66,87

IKM Unit Pelayanan			**) 66,87																																	
<b>Keterangan :</b>			<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>UNSUR PELAYANAN</th> <th>NILAI RATA-RATA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>U1</td><td>Persyaratan</td><td>3,077</td></tr> <tr><td>U2</td><td>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td>3,048</td></tr> <tr><td>U3</td><td>Waktu Penyelesaian</td><td>2,955</td></tr> <tr><td>U4</td><td>Biaya / Tarif</td><td>1,445</td></tr> <tr><td>U5</td><td>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td><td>2,992</td></tr> <tr><td>U6</td><td>Kompetensi Pelaksana</td><td>3,053</td></tr> <tr><td>U7</td><td>Perilaku Pelaksana</td><td>3,105</td></tr> <tr><td>U8</td><td>Maklumat Pelayanan</td><td>3,038</td></tr> <tr><td>U9</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td>2,208</td></tr> <tr><td>U10</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2</td><td>1,826</td></tr> </tbody> </table>	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	U1	Persyaratan	3,077	U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,048	U3	Waktu Penyelesaian	2,955	U4	Biaya / Tarif	1,445	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,992	U6	Kompetensi Pelaksana	3,053	U7	Perilaku Pelaksana	3,105	U8	Maklumat Pelayanan	3,038	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,208	U10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2	1,826
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA																																		
U1	Persyaratan	3,077																																		
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,048																																		
U3	Waktu Penyelesaian	2,955																																		
U4	Biaya / Tarif	1,445																																		
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,992																																		
U6	Kompetensi Pelaksana	3,053																																		
U7	Perilaku Pelaksana	3,105																																		
U8	Maklumat Pelayanan	3,038																																		
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,208																																		
U10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2	1,826																																		
U1 - U10	=	Unsur - unsur Pelayanan																																		
NRR	=	Nilai Rata-rata																																		
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat																																		
*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang																																		
**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25																																		
NRR Per Unsur	=	Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi																																		
NRR tertimbang per Unsur	=	NRR per Unsur x 0,10																																		
<b>IKM Unit Pelayanan = 66,87</b>																																				
<b>Mutu Pelayanan :</b>																																				
A (Sangat Baik)	:	81,26 - 100,00																																		
B (Baik)	:	62,51 - 81,25																																		
C (Kurang Baik)	:	43,76 - 62,50																																		
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 43,75																																		

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Sidorukun Nomor 35, Pulo Brayan Darat II, Medan Timur, Medan, Sumatera Utara 20239,  
Telepon/ Faksimile (061) 6611410,  
Laman diskominfo.pemkomedan.go.id, Pos-el kominfo@pemkomedan.go.id

**NOTULA**

Sidang/ Rapat : Rapat persiapan penyusunan listing kebutuhan data  
Hari/ Tanggal : Selasa/ 26 Maret 2024  
Surat Undangan : -  
Waktu Sidang/ Rapat : 10.00 WIB  
Acara : 1. Pembukaan oleh Sekretaris Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kota Medan selaku Wali Data  
2. Pembahasan Teknis  
3. Penutup

Pimpinan Sidang/ Rapat : Sekretaris Dinas selaku Wali Data Pendukung  
Ketua : Ka. Sub Bagian Umum  
Sekretaris : Arsiparis  
Pencatat :  
Peserta sidang/ rapat : 1. Kepala Bidang Statistik dan Informasi Publik  
2. Ka. Tim Kerja Lingkup Analisa Data Sektoral  
3. Ka. Tim Kerja Lingkup Manajemen dan Integrasi  
Data  
4. Ka. Tim Kerja Lingkup Pengembangan  
Sumber Daya TIK  
5. Ka. Tim Kerja Lingkup Kemitraan Komunikasi Publik  
6. Tim Kerja Lingkup Layanan Persandian  
7. Pegawai Harian Lepas

Kegiatan Sidang/ Rapat :

1. Kata pembukaan oleh Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan selaku Wali Data Pendukung dan oleh Ka. Sub Bagian Umum selaku Sekretaris Tim Penyelenggara Statistik Sektoral di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan Tahun 2024
2. Pembahasan :
  - a. Satu Data
    - Setiap bidang membuat listing kebutuhan data beserta klasifikasi data apakah terbuka untuk publik atau tertutup.
    - Setiap jenis data diberi keterangan tambahan berupa periode data tersebut (tahunan/ semester/ bulanan).
    - Masing-masing tim menyusun tabel standarisasi data berdasarkan tabel yang diberikan oleh Bidang Statistik dan Informasi Publik Dinas Kominfo Medan.
    - Wali Data Pendukung menentukan waktu/ jadwal pemutakhiran setiap data.
    - Akan dijadwalkan rapat lanjutan untuk pembahasan penyusunan meta data yang akan dibimbing oleh Bidang Statistik dan Informasi Publik Dinas Kominfo Medan.

b. Survei Kepuasan Masyarakat

- Dinas kominfo Kota Medan akan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat . terkait layanan jaringan telekomunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Medan.
- Perlu menerbitkan Surat Keputusan terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan cluster sampling, maka perlu mengetahui jumlah pegawai/ pengguna layanan dari setiap OPD.
- Perlu diadakan rapat atau diskusi lebih lanjut untuk membahas teknis pelaksanaan survei, termasuk jenis pertanyaan yang akan diberikan dan sarana yang digunakan untuk melaksanakan survei (google form, aplikasi, dsb).

Pimpinan Rapat  
Sekretaris Dinas  
Komunikasi dan Informatika  
Kota Medan



Dr. M. Agha Novrian, S.STP., M.Si.  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP 198411302002121003



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KOMUNIKASI & INFORMATIKA MEDAN

Triwulan I T.A. 2024

Scan Me



Mari menilai  
**LAYANAN JARINGAN  
INTERNET** di Dinas  
Komunikasi dan  
Informatika Kota  
Medan

Periode Pengisian

**02 - 16 MEI 2024**

<https://skm.pemkomedan.go.id>

Penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i sangat bermanfaat untuk peningkatan layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan mendatang



[diskominfo.pemkomedan.go.id](http://diskominfo.pemkomedan.go.id) @diskominfomedan Dinas Kominfo Medan Komin TV