



KOMINFO

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Layanan Konten Informasi,
Aduan/Helpdesk, Website,
dan Mobile Apps
Digital Talent Scholarship (DTS)

Kementerian Komunikasi dan Informatika
Republika Indonesia
Tahun 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	3
BAB I	5
PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
BAB II	8
PENGUMPULAN DATA SKM	8
2.1 Pelaksana SKM	8
2.2 Metode Pengumpulan Data	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	10
2.6 Metode Analisis	11
BAB III	24
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	24
3.1 Jumlah Responden SKM	24
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Konten Informasi, Aduan/ <i>Helpdesk</i> , <i>Website</i> , dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)	25
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Konten Informasi, Aduan/ <i>Helpdesk</i> , <i>Website</i> , dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)	27
3.3.1 Layanan Konten Informasi	27
3.3.2 Layanan Aduan/ <i>Helpdesk</i>	30
3.3.3 Layanan Website DTS & Digitalent Mobile Apps	32
BAB IV	36
ANALISIS HASIL SKM	36
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	36
4.2 Rencana Tindak Lanjut	36
BAB V	38
KESIMPULAN	38

LAMPIRAN

1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	5
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	7

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM Digital Talent Scholarship	9
Tabel 2.2 Penentuan Besaran Sampel	10
Tabel 2.3 Kategori Jawaban Tiap Unsur Pelayanan	12
Tabel 2.4 Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas Instrumen Layanan Konten Informasi	16
Tabel 2.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Layanan Aduan/Helpdesk	17
Tabel 2.6 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Layanan Website DTS & Digitalent Mobile Apps	18
Tabel 2.7 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen	19
Tabel 2.8 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)	21
Tabel 3.1 Perhitungan Margin Error berdasarkan Jumlah Responden Hasil Survei	24
Tabel 3.2 Data Responden untuk Layanan Konten Informasi	25
Tabel 3.3 Nilai SKM Per Unsur	26
Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	27
Tabel 3.4 Nilai SKM Per Unsur Layanan Konten Informasi	28
Tabel 3.5 Nilai SKM Per Unsur Layanan Aduan/Helpdesk	31
Tabel 3.6 Nilai SKM Per Unsur Layanan Website	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana 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 bahwa penyelenggara

pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Seiring kemajuan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Langkah awal yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan layanan kepada pengguna layanan. Survei kepuasan layanan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan survei kepuasan layanan mengacu kepada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan 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 sejauh mana kualitas pelayanan, maka dilakukan survei kepuasan layanan Digital Talent Scholarship (DTS), yang merupakan program prioritas dari Badan Pengembangan SDM, Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Republik Indonesia. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi DTS untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- 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 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Layanan Digital Talent Scholarship (DTS) adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan DTS;
- b. Untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan DTS;
- c. Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari masing-masing Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS);
- d. Mengukur secara berkala penyelenggara layanan yang telah dilaksanakan;
- e. Untuk menilai kinerja unit pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan DTS selanjutnya secara berkesinambungan.

Manfaat dari kegiatan survei kepuasan layanan Digital Talent Scholarship (DTS) adalah sebagai berikut:

- a. Tersusunnya capaian kinerja dari Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Puslitbang APTIKA dan IKP Badan Pengembangan SDM Kominfo, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Susunan Tim Pelaksana Teknis kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan *Mobile Apps* Digital Talent Scholarship (DTS) sebagai berikut,

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Pembuatan kuesioner mengacu pada 9 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 yang disesuaikan dengan jenis layanan yang terdapat pada Digital Talent Scholarship (DTS). Kesembilan unsur SKM tersebut 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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pada Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) semua layanan tidak ada biaya (gratis), sehingga unsur pelayanan biaya/tarif (unsur 4) tidak digunakan pada pertanyaan dan analisis kuesioner survei.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui media komunikasi dan platform DTS dari tanggal 6-10 September 2023. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan cara mengisi link aplikasi dts.gsmsurvey.com yang sudah disiapkan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 20 (Dua Puluh) hari dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM Digital Talent Scholarship

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Penyusunan instrumen + uji validitas instrumen	28 Agustus-6 September 2023	10
2.	Pengumpulan Data	6-10 September 2023	5
3.	Pengolahan dan Analisis Data	11-12 September 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	12-14 September 2023	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi pengguna layanan dari masing-masing jenis pelayanan pada Digital Talent Scholarship (DTS). Jika dilihat dari perkiraan populasi pengguna layanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100.000-1.000.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan, berikut ini target besaran sampel yang dihitung menggunakan perhitungan sampel dari *Krejcie & Morgan* dengan rumus sebagai berikut,

$$n = \frac{\lambda^2 * N * P(1-P)}{(N-1)d^2 + \lambda^2 * P(1-P)}$$

dengan,

n = Besar sampel

N = Populasi

λ^2 = Nilai Chi Kuadrat

d = Galat Pendugaan (margin error)

P = Proporsi populasi.

Besar sampel dengan perkiraan populasi pengguna layanan sebanyak 100.000-1.000.000 orang didapat besar sampel sebagai berikut.

Tabel 2.2 Penentuan Besaran Sampel

Jumlah Populasi (N)	Margin Error (e)	Jumlah Sampel Responden (n)
100.000	5%	383
1.000.000	5%	384
100.000	10%	96
1.000.000	10%	96

Berdasarkan Tabel 2.2 dengan margin error 5%, untuk populasi sebanyak 100.000 didapat jumlah sampel 383 orang, sedangkan untuk populasi sebanyak 1.000.000 didapat besar sampel 384 orang. Untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), untuk penentuan sampel dapat digunakan margin error sampai 10%. Dengan margin error 10%, untuk populasi sebanyak 100.000 -1.000.000 orang didapat besar sampel 96 orang. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, margin error dapat ditetapkan 1%, 5% atau 10%.

Menurut Teorema Limit Pusat dinyatakan bahwa jika ukuran sampel semakin besar, maka sifat dari rata-rata distribusi peluang sampelnya (*sample mean distribution*) akan semakin mendekati distribusi normal. Maka semakin besar populasi, sampel minimal akan cenderung tetap.

2.6 Metode Analisis

a. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

Kuesioner bersifat terstruktur dan tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

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/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS), yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Bentuk jawaban untuk 9 unsur pelayanan informasi DTS:

Tabel 2.3 Kategori Jawaban Tiap Unsur Pelayanan

N O	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Keterangan
1	Persyaratan	1	Tidak Sesuai	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dirasa tidak sesuai dengan yang diketahui
		2	Kurang Sesuai	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dirasa kurang sesuai dengan yang diketahui
		3	Sesuai	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan informasi awal
		4	Sangat Sesuai	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sangat sesuai dengan informasi awal
2	Prosedur	1	Sangat berbelit-belit	Pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah (berbelit-belit), loket terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif

N O	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Keterangan
		2	Agak berbelit-belit	Pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif
		3	Mudah	Pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
		4	Sangat Mudah	Pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif
3	Waktu Pelayanan	1	Tidak Cepat	Jangka waktu pelayanan dirasa lama
		2	Kurang Cepat	Jangka waktu pelayanan dirasa agak lama
		3	Cepat	Jangka waktu pelayanan cepat
		4	Sangat Cepat	Jangka waktu pelayanan sangat cepat
4	Biaya/Tarif	1	Sangat Mahal	Dikenakan ongkos pelayanan yang sangat besar (mahal) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		2	Cukup Mahal	Dikenakan ongkos pelayanan yang cukup besar (mahal) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		3	Murah	Dikenakan ongkos pelayanan yang dirasa wajar (murah) dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		4	Gratis/murah sekali	Tidak ada ongkos pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara murah sekali
5	Produk Pelayanan	1	Tidak Sesuai	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
		2	Kurang sesuai	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima kurang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
		3	Sesuai	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
		4	Sangat Sesuai	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sangat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

N O	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Keterangan
6	Kompetensi Pelaksana	1	Tidak terampil	Pelaksana pelayanan dinilai tidak ahli, tidak terampil dan tidak berpengalaman
		2	Kurang terampil	Petugas/pelaksana pelayanan dinilai kurang ahli, kurang terampil dan kurang berpengalaman
		3	Terampil	Petugas/pelaksana pelayanan dinilai memiliki keahlian, terampil dan berpengalaman
		4	Sangat terampil	Petugas/pelaksana pelayanan dinilai sangat ahli, terampil dan berpengalaman
7	Perilaku Pelaksana	1	Tidak Sopan dan Ramah	Sikap petugas/pelaksana pelayanan dinilai tidak sopan dan ramah
		2	Kurang Sopan dan Ramah	Sikap petugas/pelaksana pelayanan dinilai kurang sopan dan ramah
		3	Sopan dan Ramah	Sikap petugas/pelaksana pelayanan dinilai sopan dan ramah
		4	Sangat Sopan dan Ramah	Sikap petugas/pelaksana pelayanan dinilai sangat sopan dan ramah
8	Penanganan Pengaduan	1	Tidak Ada	Tidak diadakan fasilitas/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dari pengguna terhadap penyelenggara pelayanan
		2	Ada tetapi tidak berfungsi	Ada fasilitas/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dari pengguna terhadap penyelenggara pelayanan tetapi tidak berfungsi
		3	Berfungsi kurang maksimal	Fasilitas/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dari pengguna terhadap penyelenggara pelayanan berfungsi kurang maksimal
		4	Dikelola dengan baik	Fasilitas/tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dari pengguna terhadap penyelenggara pelayanan dikelola dengan baik
9	Sarana dan Prasarana	1	Buruk	Sarana dan prasarana sangat kurang, adapun sarana dan prasarana yang ada sudah tidak berfungsi dengan baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Keterangan
		2	Cukup	Sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan, meski ada yang kurang berfungsi dengan baik
		3	Baik	Sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan berfungsi dengan baik
		4	Sangat baik	Sarana dan prasarana sangat sesuai kebutuhan dan berfungsi sangat baik

Pada Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) semua layanan tidak ada biaya (gratis), sehingga unsur pelayanan biaya/tarif (4) tidak digunakan pada pertanyaan dan analisis kuesioner survei.

b. Tata Cara Pengisian Kuesioner berbentuk *Link* (Survei *Online*).

Pada kegiatan survei kepuasan layanan konten informasi, aduan/helpdesk, website, dan mobile apps digital talent scholarship (DTS) digunakan kuesioner online menggunakan aplikasi dts.gsmsurvey.com karena memiliki tampilan muka dan cara menggunakan yang cukup sederhana sehingga mudah dimengerti.

Pengisian kusioner online menggunakan dts.gsmsurvey.com, responden dapat menggunakan perangkat gawai atau laptop/ notebook. Cara pengisian atau responden memberikan tanggapan pada kuesioner online yang menggunakan dts.gsmsurvey.com, yaitu sebagai berikut:

- 1) Responden mengakses *link* survei online (dts.gsmsurvey.com) sesuai informasi *link* yang disebar oleh Kominfo;
- 2) Mengisi semua pertanyaan kuisioner online dengan objektif; dan
- 3) Mengirimkan tanggapan, klik tombol “Kirim”.

c. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Evaluasi terhadap instrumen survei dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner meliputi uji validitas dan reliabilitas. Hasil

uji validitas reliabilitas instrumen konten informasi, aduan/*helpdesk* dan website ditunjukkan sebagai berikut.

1) Uji Validitas

Uji validitas menurut (Sugiyono, 2019), digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.

Keputusan suatu item valid atau tidak valid menurut (Sugiyono, 2019) dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, bila korelasi r di atas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid. Pengujian validitas dilakukan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS *versi* 20 *for windows*.

Dari hasil perhitungan disusun kesimpulan uji validitas sebagai berikut:

Tabel 2.4 Hasil Perhitungan Uji Coba Validitas Instrumen Layanan Konten Informasi

Butir soal	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>R</i> Tabel	Kesimpulan
1	0,616	<0,1381	Valid
2	0,684	<0,1381	Valid
3	0,655	<0,1381	Valid
4	0,619	<0,1381	Valid
5	0,644	<0,1381	Valid
6	0,701	<0,1381	Valid
7	0,679	<0,1381	Valid
8	0,630	<0,1381	Valid
9	0,530	<0,1381	Valid
10	0,471	<0,1381	Valid
11	0,630	<0,1381	Valid

Pada Tabel 2.4 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing 11 butir soal atau pernyataan terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan nilai r hitung $> r$

tabel ($< 0,138$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa 11 butir pertanyaan pada kuesioner Layanan Konten Informasi DTS tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 2.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen
Layanan Aduan/Helpdesk**

Butir soal	<i>Corrected Item-Total Correlatio n</i>	<i>R</i> Tabel	Kesimpulan
1	0,766	$<0,1381$	Valid
2	0,751	$<0,1381$	Valid
3	0,761	$<0,1381$	Valid
4	0,748	$<0,1381$	Valid
5	0,808	$<0,1381$	Valid
6	0,808	$<0,1381$	Valid
7	0,815	$<0,1381$	Valid
8	0,538	$<0,1381$	Valid
9	0,633	$<0,1381$	Valid
10	0,784	$<0,1381$	Valid
11	0,806	$<0,1381$	Valid

Pada Tabel 2.5 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing 11 butir soal atau pernyataan terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan nilai r hitung $> r$ tabel ($< 0,138$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa 11 butir pertanyaan pada kuesioner Layanan Aduan/Helpdesk DTS tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 2.6 Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen
Layanan Website DTS & Digitalent Mobile Apps**

Butir soal	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> <i>n</i>	<i>R</i> Tabel	Kesimpulan
1	0,594	<0,1381	Valid
2	0,652	<0,1381	Valid
3	0,707	<0,1381	Valid
4	0,578	<0,1381	Valid
5	0,663	<0,1381	Valid
6	0,701	<0,1381	Valid
7	0,609	<0,1381	Valid
8	0,617	<0,1381	Valid
9	0,484	<0,1381	Valid
10	0,690	<0,1381	Valid

Pada Tabel 2.6 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing 11 butir soal atau pernyataan terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan nilai r hitung $> r$ tabel ($<0,138$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa 11 butir pertanyaan pada kuesioner Layanan Website DTS & Digitalent Mobile Apps tersebut dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (konsisten). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,6 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal atau *reliable* (Sugiyono, 2019). Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap kuesioner survei kepuasan masyarakat pada layanan konten informasi, aduan/helpdesk dan Website DTS & Digitalent Mobile Apps. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan program IBM SPSS 20.0 for windows.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

Hasil analisis menggunakan SPSS didapat bahwa *statistic cronbach's Alpha* sebagai berikut.

Tabel 2.7 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen

Layanan	<i>Reliability Statistics</i>	
	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Konten Informasi	0,890	Reliabel
Aduan/ <i>Helpdesk</i>	0,941	Reliabel
Website DTS & Digitalent Mobile Apps	0,883	Reliabel

Nilai *Cronbach's Alpha* pada kuesioner layanan konten informasi, aduan/helpdesk dan Website DTS & Digitalent Mobile Apps masing-masing didapat sebesar 0,890; 0,941 dan 0,883 (*Cronbach's Alpha* \geq 0,60). Dengan demikian instrumen/kuesioner pada ketiga layanan menurut kriteria dikatakan andal atau *reliable*, artinya instrumen/kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) pada layanan konten informasi, aduan/*helpdesk* dan Website DTS & Digitalent Mobile Apps dapat digunakan.

d. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang"

masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan kepuasan layanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{N}{X}$$

Keterangan:

X : Jumlah Unsur yang diteliti

N = bobot nilai per unsur

2. Menentukan nilai SKLI unit pelayanan

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

3. Mengkonversikan nilai SKLI

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

4. Mengelompokkan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Setelah nilai hasil transformasi diperoleh maka dapat dilakukan pengelompokan data. Pengelompokan ini menggambarkan kinerja Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS). Berdasarkan Lampiran Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, mutu

pelayanan dari setiap Unit Layanan disusun dalam 4 (empat) kelompok interval yaitu:

Tabel 2.8 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)

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

1. Analisis Deskriptif

Analisis statistik untuk distribusi frekuensi dengan rumus persentase yaitu :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

f = frekuensi (jumlah responden)

n = jumlah responden

P = persentase

Setelah dihitung dengan rumus persentase tersebut, data diinterpretasikan dengan ketentuan sebagai berikut :

0%	= tidak seorangpun responden
1%-19%	= sangat sedikit responden
20%-39%	= sebagian kecil dari responden
40%-59%	= sebagian dari responden
60%-79%	= sebagian besar dari responden
80%-99%	= hampir seluruh responden
100%	= seluruh responden

2.1.1. Tahap-Tahap Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)

1. Tahap Persiapan

- a. Koordinasi tim dan asistensi.
- b. Melakukan studi literatur dan studi perundangan berkenaan dengan penyusunan survei kepuasan layanan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil kajian teori ini dapat menjadi landasan penyusunan kuesioner.
- c. Melakukan penyusunan kuesioner yang selanjutnya dikonsultasikan dengan tim dan pembahasan di Kominfo.

2. Survey Lapangan Melalui Pengisian Kuesioner berbentuk Kuesioner Online (*Link*)

- a. Melakukan evaluasi terhadap kelengkapan survei terutama link kuesioner, dan perlu melakukan cek *skip logic* pada aplikasi kuesioner.
- b. Penyebaran tautan/*link* dts.gsmsurvey.com pada responden penerima Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS).

3. Tahap Pengolahan data

- a. *Cleaning data* yang diperoleh melalui aplikasi dts.gsmsurvey.com.
- b. Perhitungan Indeks Kepuasan Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) dari responden eksternal.
- c. Perhitungan Indeks Kepuasan Layanan Konten Informasi,

Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) dari responden internal

4. Tahap Analisis Data

- a. Analisis deskriptif, tentang kinerja tiap Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi nomer 14 tahun 2017. Analisis digambarkan dalam grafik, tabel dan diagram sehingga mudah dipahami.
- b. Analisis kelebihan dan keunggulan tiap Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) terkait dengan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi nomer 14 tahun 2017
- c. Analisis indeks kepuasan Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) akan penyelenggaraan layanan publik DTS. Analisis ini menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) secara umum.

5. Tahap Penyusunan Laporan dan Pembahasan

- a. Menyusun laporan hasil survei
- b. Ekspos/pembahasan laporan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang diperoleh berbeda-beda di setiap layanan. Berdasarkan metode *Krejcie & Morgan*, berikut ini persentase *margin error* dari masing-masing layanan berdasarkan jumlah responden yang mengisi kuesioner.

Tabel 3.1 Perhitungan Margin Error berdasarkan Jumlah Responden Hasil Survei

Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Responden Hasil Survei	<i>Margin Error</i>
Konten Informasi	1.000.000	688	3,7%
Aduan/ <i>Helpdesk</i>	1.000.000	305	5,6%
Website DTS & Digitalent Mobile Apps	316.006	1.516	2,5%

Pada Tabel 3.1 ditunjukkan bahwa reponden terbanyak adalah pada layanan website yaitu sebanyak 1.537 orang dengan margin error 2,5% (<5%), responden pada layanan konten informasi sebanyak 688 orang dengan margin error 3,7% (<5%), sedangkan responden pada layanan aduan/*helpdesk* sebanyak 309 orang dengan margin error 5,6% (<10%).

Jumlah responden yang mengisi kuesioner untuk Layanan Konten Informasi, layanan aduan/*helpdesk* dan layanan Website DTS&Digitalent Mobile Apps masing-masing sebanyak 688 responden, 305 responden dan 1516 responden. Berikut ini rincian data respondennya:

Tabel 3.2 Data Responden untuk Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)

No	Karakteristik	Indikator	Layanan Konten Informasi		Layanan Aduan/ <i>Helpdesk</i>		Layanan Website DTS & Digitalent Mobile Apps	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	379	55,1%	171	56,1%	1059	69,9%
		Perempuan	309	44,9%	134	43,9%	457	30,1%

2	Pendidikan	SD	-	-	-	-	1	0,07%
		SLTP	2	0,3%	1	0,3%	6	0,4%
		SLTA	219	31,8%	93	30,5%	117	7,7%
		D1-D3	47	6,8%	30	9,8%	39	2,6%
		S1/D4	393	57,1%	170	55,7%	237	15,6%
		S2 dan S3	27	3,9%	11	3,6%	2	0,13%
		Tidak Menjawab	-	-	-	-	1114	73,5%

Berdasarkan Tabel 3.2 Jenis kelamin responden pada layanan konten informasi sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 379 orang (55,1%) sedangkan perempuan sebanyak 309 orang (44,9%). Pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu S1/D4 yaitu 393 orang (57,1%), sedangkan paling sedikit berpendidikan SLTP yaitu 2 orang (0,3%).

Tabel 3.2 menunjukkan pula profil responden pada layanan aduan/helpdesk dengan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 171 orang (56,1%) sedangkan perempuan sebanyak 134 orang (43,9%). Pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu S1/D4 yaitu 170 orang (55,7%), sedangkan paling sedikit berpendidikan SLTP yaitu 1 orang (0,3%).

Sedangkan profil responden pada layanan website dengan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 1.059 orang (69,9%) sedangkan perempuan sebanyak 457 orang (30,1%). Pendidikan terakhir responden untuk yang mengisi, terbanyak yaitu S1/D4 yaitu 237 orang (15,6%), terdapat 1 orang (0,3%) berpendidikan SD dan responden yang tidak menjawab sebanyak 1.114 orang (73,5%).

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)

Analisis yang dilakukan pada hasil survei kepuasan layanan konten informasi pada Digital Talent Scholarship (DTS) 2023 yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan konten informasi tersebut. Hasil analisis berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai bahan evaluasi untuk selanjutnya sebagai bahan menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan pada konten informasi DTS. Berdasarkan hasil survei dan pengolahan data didapatkan rata-rata indikator dari kepuasan Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS), sebagaimana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.3 Nilai SKM Per Unsur

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan								Rata-rata IKM Total
	U1	U2	U3	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM per unsur	3.2	3.2	2.9	3.2	3.1	3.3	3.2	3.1	3,2
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)	78.9 (B atau Baik)								

Dari Tabel 3.3 didapat nilai rata-rata dari ke-8 (Delapan) unsur pelayanan adalah 3,2. Dari 8 unsur Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) terdapat 3 (tiga) nilai unsur yang di bawah rata-rata yaitu waktu pelayanan, kompetensi pelaksana serta sarana dan prasarana. Sebaliknya unsur persyaratan, prosedur, produk layanan, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan di atas rata-rata.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Konten Informasi, Aduan/Helpdesk, Website, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) ditunjukkan pula pada grafik berikut.



Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Konten Informasi

3.3.1 Layanan Konten Informasi

Hasil survei yang dilakukan terhadap 688 responden pada layanan konten informasi diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*). Indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meliputi 7 (tujuh) unsur yaitu prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Tabel 3.4 Nilai SKM Per Unsur Layanan Konten Informasi

	Nilai Unsur Pelayanan								Rata-Rata	IKM Unit Layanan
	U1	U2	U3	U5	U6	U7	U8	U9		
Rata-rata IKM per unsur	-	3.3	3.0	3.2	3.2	3.3	3.4	3.3	3,2	80.9 (B atau Baik)
Kategori	-	B	C	B	B	B	B	B	B	

Dari Tabel 3.4 didapat nilai rata-rata dari ke-7 (tujuh) unsur pelayanan adalah 3,2. Dari 7 unsur layanan konten informasi terdapat 3 (tiga) nilai unsur yang di atas rata-rata yaitu waktu pelayanan, produk layanan dan kompetensi pelaksana. Sebaliknya unsur prosedur, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan masih dibawah rata-rata.

Nilai IKM diperoleh pada Tabel 3.4 dengan cara mengalikan nilai rata-rata tertimbang yaitu sebesar 3,2 dengan 25 sehingga diperoleh nilai IKM sebesar 80,9. Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan konten informasi DTS didapat sebesar 80,9. Nilai IKL tersebut menggambarkan bahwa nilai mutu layanan konten informasi DTS berada pada nilai mutu pelayanan B, artinya kinerja pelayanan Konten Informasi DTS Kominfo berada pada **kategori baik**.

Secara rinci analisis dari masing-masing unsur dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Prosedur

Prosedur layanan konten informasi meliputi mekanisme untuk mengakses konten informasi DTS. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3,3 dan indeks kepuasan untuk unsur Prosedur sebesar 82,1 maka untuk unsur prosedur pelayanan pada layanan konten informasi termasuk dalam kategori “baik”. Meskipun unsur prosedur dalam pelayanan menurut pengguna layanan sangat puas, akan tetapi masih ada responden yaitu sebanyak 39 orang (5,7%) menyatakan bahwa prosedur layanan konten informasi agak sulit dan 5 orang (0,7%) menyatakan bahwa prosedur layanan konten informasi sulit.

2. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan pada layanan konten informasi DTS meliputi: kecepatan penyajian, kecepatan dan ketepatan waktu dalam update informasi serta kecepatan admin dalam memberikan respon ketika ada yang memberikan pertanyaan.

Nilai rata-rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3,0 dan nilai dengan indeks kepuasan untuk unsur waktu pelayanan sebesar 74,1 maka untuk unsur waktu layanan konten informasi termasuk dalam kategori “kurang baik”. Sebanyak 125 orang (18,2%) menyatakan kecepatan penyajian konten informasi termasuk kategori lambat dan agak lambat, sebanyak 103 orang (15%) menyatakan kecepatan dan ketepatan waktu dalam update informasi termasuk kategori lambat dan sebanyak 225 orang (32,7%) menyatakan bahwa kecepatan admin dalam memberikan respon ketika ada yang memberikan pertanyaan dalam kategori lambat dan agak lambat.

3. Produk Layanan

Produk layanan adalah terkait kesesuaian layanan konten informasi dengan kebutuhan. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur produk layanan konten informasi sebesar 3,2 dengan indeks kepuasan sebesar 80,1 maka untuk unsur produk layanan konten informasi termasuk dalam kategori “baik”. Meskipun unsur produk layanan menurut pengguna layanan puas, akan tetapi masih ada responden yaitu sebanyak 56 orang (8,1%) menyatakan bahwa produk layanan konten informasi kurang sesuai dan 4 orang (0,6%) menyatakan bahwa prosedur layanan konten tidak sesuai.

4. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana layanan konten informasi DTS meliputi kelengkapan/keakuratan informasi dan kompetensi/ kemampuan admin dalam memberikan penjelasan terkait konten yang ditanyakan. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,2 dengan indeks kepuasan sebesar 79,5 maka untuk unsur Kompetensi pelaksana layanan konten informasi termasuk dalam kategori “Baik”. Meskipun kompetensi pelaksana layanan dalam kategori “Baik”, akan tetapi masih ada sebanyak 3 responden (0,4%) masing-masing menyatakan kelengkapan/ keakuratan informasi dari layanan konten informasi buruk dan kompetensi/kemampuan admin dalam memberikan penjelasan terkait konten yang ditanyakan termasuk kategori tidak berkompeten.

5. Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana pada layanan konten informasi DTS meliputi bahasa dan pengemasan konten, serta sikap admin dalam memberikan pelayanan. Nilai rata – rata *performance* untuk unsur perilaku pelaksana dalam memberikan Pelayanan konten informasi sebesar 3,3 dengan indeks kepuasan sebesar 82,7 maka untuk unsur perilaku pelaksana layanan konten informasi DTS termasuk dalam kategori “baik”. Hanya 1 responden (0,1%) bahasa dan pengemasan konten informasi Buruk dan tidak ada yang menyatakan ”tidak sopan dan tidak ramah” terkait sikap admin dalam memberikan pelayanan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai rata – rata *performance* untuk unsur penanganan pengaduan dalam

memberikan pelayanan sebesar 3,4 dengan indeks kepuasan sebesar 85,1 maka untuk unsur penanganan pengaduan pada layanan konten informasi termasuk dalam kategori “baik”. Unsur penanganan pengaduan ini merupakan unsur kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan konten informasi tertinggi dibandingkan dengan unsur lainnya. Unsur ini menjadi kekuatan atau keunggulan Layanan Konten Informasi sehingga sangat penting untuk dipertahankan.

7. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan Prasarana konten layanan DTS meliputi kualitas sarana (Media sosial, web) yang digunakan dalam menyebarkan konten informasi. Nilai rata – rata *performance* untuk unsur Sarana dan Prasarana dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,3 dengan indeks kepuasan sebesar 83,0 maka untuk unsur sarana dan prasarana layanan konten informasi DTS termasuk dalam kategori “baik”. Meskipun sarana dan prasarana layanan dalam kategori “baik”, akan tetapi masih ada sebanyak 3 responden (0,4%) menyatakan kualitas sarana (Media sosial, web) yang digunakan dalam menyebarkan konten informasi ditanyakan termasuk kategori buruk.

3.3.2 Layanan Aduan/Helpdesk

Hasil survei yang dilakukan terhadap 309 responden pada layanan aduan/*helpdesk* diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*). Indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meliputi 8 (Delapan) unsur yaitu prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Tabel 3.5 Nilai SKM Per Unsur Layanan Aduan/Helpdesk

	Nilai Unsur Pelayanan								Rata-rata	IKM Unit Layanan
	U1	U2	U3	U5	U6	U7	U8	U9		
Rata-rata IKM per unsur	3.1	3.2	2.9	3.1	3.2	3.3	3.1	3.1	3,1	78,5 (B atau Baik)
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	B	B	

Dari Tabel 3.5 didapat nilai rata-rata dari ke-8 (Delapan) unsur pelayanan adalah 3,1. Dari 8 unsur layanan aduan/*helpdesk* terdapat 3 (tiga) nilai unsur yang di bawah rata-rata yaitu persyaratan, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan. Sebaliknya

unsur prosedur, produk layanan, kompetensi Pelaksana, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana di atas rata-rata.

Nilai IKM diperoleh pada Tabel 3.5 dengan cara mengalikan nilai rata-rata tertimbang yaitu sebesar 3,1 dengan 25 sehingga diperoleh nilai IKM sebesar 78,5. Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Aduan/*Helpdesk* DTS didapat sebesar 78,5. Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa nilai mutu Layanan Aduan/*Helpdesk* DTS berada pada nilai mutu pelayanan B, artinya kinerja pelayanan Aduan/*Helpdesk* DTS Kominfo berada pada **kategori baik**.

Secara rinci analisis dari masing-masing unsur dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan layanan aduan/*helpdesk* meliputi kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan Aduan/*Helpdesk*. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur persyaratan sebesar 3,1 dan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 78,3 maka untuk unsur persyaratan pelayanan pada layanan aduan/*helpdesk* termasuk dalam kategori “baik.”

2. Prosedur

Prosedur layanan Aduan/*Helpdesk* meliputi kemudahan memahami prosedur Aduan/*Helpdesk*. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur prosedur sebesar 3,2 dan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 80,0 maka untuk unsur prosedur pelayanan pada layanan Aduan/*Helpdesk* termasuk dalam kategori “baik.”

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan pada layanan konten Aduan/*Helpdesk* meliputi: kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan standar waktu layanan serta kecepatan admin dalam memberikan respon ketika ada yang memberikan pertanyaan.

Nilai rata-rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 2,9 dan nilai dengan indeks kepuasan untuk unsur waktu pelayanan sebesar 72,5 maka untuk unsur waktu layanan Aduan/*Helpdesk* termasuk dalam kategori “kurang baik”.

4. Produk Layanan

Produk layanan adalah terkait kesesuaian layanan Aduan/*Helpdesk* dengan kebutuhan. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur produk layanan Aduan/*Helpdesk* sebesar 3,1 dengan indeks kepuasan sebesar 78,6 maka

untuk unsur produk layanan Aduan/*Helpdesk* termasuk dalam kategori “Baik”.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana layanan Aduan/*Helpdesk* DTS meliputi kompetensi/kemampuan admin dalam membantu menyelesaikan kendala/masalah serta frekuensi mendapat kendala/hambatan dalam mengakses layanan Aduan/*Helpdesk*. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,2 dengan indeks kepuasan sebesar 80,7 maka untuk unsur Kompetensi pelaksana layanan konten informasi termasuk dalam kategori “baik”.

6. Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana pada layanan Aduan/*Helpdesk* DTS meliputi sikap admin dalam memberikan pelayanan. Nilai rata – rata *performance* untuk unsur perilaku pelaksana dalam memberikan Pelayanan konten informasi sebesar 3,3 dengan indeks kepuasan sebesar 83,3 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana layanan konten informasi DTS termasuk dalam kategori “baik”. Unsur perilaku pelaksana ini merupakan unsur kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi dibandingkan dengan unsur lainnya. Unsur ini menjadi kekuatan atau keunggulan Layanan Aduan/*Helpdesk* sehingga sangat penting untuk dipertahankan.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai rata – rata *performance* untuk unsur Penanganan Pengaduan dalam memberikan pelayanan sebesar 3,1 dengan indeks kepuasan sebesar 77,9 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan pada layanan Aduan/*Helpdesk* termasuk dalam kategori “baik”.

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan Prasarana Aduan/*Helpdesk* DTS meliputi kualitas sarana (Media sosial, web) yang digunakan dalam menyebarkan konten informasi. Nilai rata – rata *performance* untuk unsur Sarana dan Prasarana dalam memberikan Pelayanan sebesar 3,1 dengan indeks kepuasan sebesar 77,0 maka untuk unsur sarana dan prasarana layanan konten informasi DTS termasuk dalam kategori “baik”.

3.3.3 Layanan Website DTS & Digitalent Mobile Apps

Hasil survei yang dilakukan terhadap 1.537 responden pada Layanan

Website diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*). Indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meliputi 8 (delapan) unsur yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Tabel 3.6 Nilai SKM Per Unsur Layanan Website

	Nilai Unsur Pelayanan								Rata-rata	IKM Unit Layanan
	U1	U2	U3	U5	U6	U7	U8	U9		
Rata-rata IKM per unsur	3.2	3.2	2.7	3.3	2.8	3.3	3.2	3.0	3,1	77.3 (B atau Baik)
Kategori	B	B	C	B	C	B	B	C	B	

Dari Tabel 3.6 didapat nilai rata-rata dari ke-8 (delapan) unsur pelayanan adalah 3,1. Dari 8 unsur layanan website terdapat 3 (tiga) nilai unsur yang di bawah rata-rata yaitu waktu pelayanan, kompetensi pelaksana dan sarana prasarana. Sebaliknya unsur persyaratan, prosedur, produk layanan, perilaku pelaksana, serta penanganan aduan di atas rata-rata.

Nilai IKM diperoleh pada Tabel 3.6 dengan cara mengalikan nilai rata-rata tertimbang yaitu sebesar 3,1 dengan 25 sehingga diperoleh nilai IKM sebesar 77,3. Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* didapat sebesar 77,3. Nilai IKM tersebut menggambarkan bahwa Nilai Mutu Layanan Website DTS berada pada nilai mutu pelayanan B, artinya kinerja pelayanan Website DTS Kominfo berada pada **kategori baik**.

Secara rinci analisis dari masing-masing unsur dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* meliputi kemudahan persyaratan untuk mengakses layanan. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur persyaratan sebesar 3,2 dan indeks kepuasan untuk unsur prosedur sebesar 80,1 maka untuk unsur persyaratan pelayanan pada layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* termasuk dalam kategori “baik”.

2. Prosedur

Prosedur layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* meliputi kemudahan memahami mekanisme/prosedur layanan. Nilai rata-rata

performance untuk unsur *Prosedur* sebesar 3,2 dan indeks kepuasan untuk unsur *Prosedur* sebesar 80,7 maka untuk unsur prosedur pelayanan pada layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* termasuk dalam kategori “baik”.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan pada layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* meliputi kecepatan dalam mengakses dan respon time layanan.

Nilai rata-rata *performance* untuk unsur waktu pelayanan sebesar 2,7 dan nilai dengan indeks kepuasan untuk unsur waktu pelayanan sebesar 67,6 maka untuk unsur Waktu layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* termasuk dalam kategori “kurang baik”.

4. Produk Layanan

Produk layanan adalah terkait kesesuaian layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* dengan kebutuhan dan manfaat yang dirasakan. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur Produk Layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* sebesar 3,3 dengan indeks kepuasan sebesar 82,4 maka untuk unsur produk layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* termasuk dalam kategori “baik”. Unsur produk layanan ini merupakan unsur kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi dibandingkan dengan unsur lainnya. Unsur ini menjadi kekuatan atau keunggulan Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan *Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS)* sehingga sangat penting untuk dipertahankan.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* meliputi performa (*uptime server, error management*) dari layanan dan frekuensi kendala/hambatan teknis dalam mengakses layanan. Nilai rata-rata *performance* untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 2,8 dengan indeks kepuasan sebesar 70,8 maka untuk unsur Kompetensi pelaksana layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* termasuk dalam kategori “kurang baik”.

6. Perilaku Pelaksana

Unsur Perilaku Pelaksana pada layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* meliputi tampilan dan kemudahan akses layanan. Nilai rata – rata *performance* untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan Pelayanan

konten informasi sebesar 3,3 dengan indeks kepuasan sebesar 81,6 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana layanan konten informasi DTS termasuk dalam kategori “baik”.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai rata – rata *performance* untuk unsur Penanganan Pengaduan dalam memberikan pelayanan sebesar 3,2 dengan indeks kepuasan sebesar 80,0 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan pada layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* termasuk dalam kategori “baik”.

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan Prasarana Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* meliputi teknologi Website DTS dan *Digitalent Mobile* yang *friendly* dengan berbagai perangkat pengguna. Nilai rata – rata *performance* untuk unsur sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan sebesar 3,0 dengan indeks kepuasan sebesar 75,4 maka untuk unsur sarana dan prasarana layanan Website DTS dan *Digitalent Mobile Apps* termasuk dalam kategori “kurang baik”.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,9. Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,0 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana prasarana termasuk tiga unsur terendah.

Dari hasil tersebut tampak bahwa waktu pelayanan masih memerlukan peningkatan, hal ini berlaku untuk ketiga layanan baik layanan konten informasi, layanan Aduan/*Helpdesk* maupun layanan website DTS & *digitalent mobile apps*. Berikutnya yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah kompetensi pelaksana dan keunggulan sarana prasarana dari layanan website DTS & *digitalent mobile apps*.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,3 dari unsur layanan, dan prosedur serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,2.

Dari semua unsur pelayanan, pengguna Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) paling puas dengan unsur perilaku pelaksana. Selain itu pengguna Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) cukup puas dengan adanya kemudahan dalam prosedur penggunaan layanan. Adanya penanganan pengaduan dirasa cukup membantu ketika pengguna menghadapi kesulitan/permasalahan dalam menggunakan layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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. Selanjutnya penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjutnya dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Waktu Penyelesaian	Pelatihan dalam rangka Peningkatan kecepatan respon admin dalam menjawab pertanyaan/komen/keluhan di platform/media komunikasi DTS	√	√			Puslitbang APTIKA dan IKP
		Peningkatan kecepatan dalam update informasi terkini dan penyajian konten informasi	√	√	√		
2	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan performa website & <i>digitalent mobile apps</i> , baik terkait <i>uptime server</i> maupun <i>error management</i>	√	√	√	√	Puslitbang APTIKA dan IKP
		Penanggulangan kendala/hambatan di website & <i>digitalent mobile apps</i> , seperti adanya bug, adanya delay/ not responding ketika ada command/perintah dari user	√	√	√	√	
3	Sarana Prasarana	Upgrade media/ teknologi yang digunakan dalam pengoperasian <i>digitalent mobile apps</i> , sehingga bisa lebih user friendly terhadap berbagai jenis perangkat yang digunakan user.	√	√			Puslitbang APTIKA dan IKP

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Konten Informasi, Aduan/*Helpdesk*, *Website*, dan Mobile Apps Digital Talent Scholarship (DTS) pada bulan September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Digital Talent Scholarship, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 78,9.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi pelaksana, serta sarana prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,3 dari unsur layanan, dan prosedur serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,2.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

EKSTERNAL



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

KUESIONER SURVEI LAYANAN DIGITAL SCHOLARSHIP TAHUN 2023

Telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Salam, perkenalkan kami dari Badan Pengembangan SDM Kominfo, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI sedang mengadakan Survei Layanan Informasi Program Digital Talent Scholarship (DTS) Tahun 2023. Survey ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan Konten Informasi dan Aduan/Helpdesk Publikasi DTS guna perbaikan layanan di waktu yang akan datang. Oleh karena itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan jujur dan apa adanya.

Terima kasih.

KONSEN PELINDUNGAN DATA PRIBADI

Kami meminta persetujuan Anda untuk mengumpulkan, memproses data pribadi Anda berupa Nama, Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Email untuk tujuan menghubungi anda kembali terkait pemberian reward bagi 50 responden yang terpilih, serta untuk memastikan bahwa tidak ada data responden yang duplikat dan juga untuk mengetahui profil responden. Kami memastikan bahwa Data Pribadi Anda dirahasiakan dan aman, dan mengambil langkah-langkah teknis dan terorganisir yang wajar untuk melindungi Data Pribadi Anda dari perusakan yang tidak sah atau tidak disengaja, kehilangan yang tidak disengaja, dan/atau bentuk pemrosesan yang tidak sah.

Saya menyetujui bahwa data pribadi yang dimasukkan ke dalam sistem untuk keperluan tujuan yang disampaikan.

A. DATA PENGGUNA LAYANAN

Nama Lengkap						
Usia Tahun					
Jenis Kelamin	• Laki-laki	• Perempuan				
Pendidikan Terakhir	• SD	• SLTP	• SLTA	• D1-D3	• S-1/D4	• S-2 dan S-3
Alamat email						

Layanan Informasi Program DTS adalah informasi terkait layanan konten dan layanan aduan (*helpdesk*)

1. Pernahkah anda menggunakan layanan Informasi Digital Talent Scholarship (DTS)?	• Ya	• Tidak
2. Layanan apa saja yang pernah anda gunakan? (boleh lebih dari 1)		

- Konten Informasi (Sosial Media, Artikel Website, Talentalks)
- Aduan / *Helpdesk* Publikasi (Layanan Whatsapp Chatbot/ Live Agent, Sosial Media, E-mail)

B. PENDAPAT ANDA TERHADAP LAYANAN DTS

(Hanya untuk responden yang memilih layanan Konten Informasi point 2 pertanyaan awal)

Konten Informasi (Sosial Media, Artikel Website, Talentalks)

PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN			
1. Menurut Anda apakah mekanisme/prosedur untuk bisa mengakses konten informasi ini mudah dipahami?	▪ Sulit	▪ Agak sulit	▪ Mudah	▪ Sangat mudah
2. Bagaimana kecepatan penyajian konten informasi tersebut?	▪ Lambat	▪ Agak Lambat	▪ Cepat	▪ Sangat cepat
3. Bagaimana kecepatan dan ketepatan waktu dalam update informasi terkini?	▪ Lambat	▪ Agak Lambat	▪ Cepat	▪ Sangat cepat
4. Apakah admin cepat dalam memberikan respon ketika ada yang memberikan pertanyaan?	▪ Lambat	▪ Agak Lambat	▪ Cepat	▪ Sangat cepat
5. Apakah informasi yang didapat dari layanan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?	▪ Tidak Sesuai	▪ Kurang Sesuai	▪ Sesuai	▪ Sangat Sesuai
6. Bagaimana kelengkapan dan keakuratan informasi yang Anda dapatkan dari layanan tersebut?	▪ Buruk	▪ Cukup	▪ Baik	▪ Sangat baik
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan admin dalam memberikan penjelasan terkait konten yang ditanyakan?	▪ Tidak kompeten	▪ Kurang kompeten	▪ Kompeten	▪ Sangat kompeten
8. Bagaimana Bahasa dan pengemasan konten pada layanan tersebut?	▪ Buruk	▪ Cukup	▪ Baik	▪ Sangat baik
9. Bagaimana sikap admin dalam memberikan pelayanan?	▪ Tidak sopan dan ramah	▪ Kurang sopan dan ramah	▪ Sopan dan ramah	▪ Sangat sopan dan ramah
10. Apa yang Anda ketahui tentang penanganan pengaduan pengguna layanan konten informasi?	▪ Tidak ada	▪ Ada tapi tak berfungsi	▪ Berfungsi kurang maksimal	▪ Dikelola dengan baik
11. Bagaimana kualitas sarana (Media Sosial, Web) yang digunakan dalam menyebarkan konten informasi ini?	▪ Buruk	▪ Cukup	▪ Baik	▪ Sangat baik

(Hanya untuk responden yang memilih layanan Helpdesk Publikasi point 2 pada pertanyaan awal)

Aduan / Helpdesk Publikasi (Layanan Whatsapp Chatbot/ Live Agent, Sosial Media, E-mail)

PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN			
1. Apakah persyaratan untuk mendapatkan layanan helpdesk mudah dipenuhi?	▪ Sulit	▪ Agak sulit	▪ Mudah	▪ Sangat mudah
2. Apakah prosedur layanan helpdesk mudah dipahami?	▪ Sulit	▪ Agak sulit	▪ Mudah	▪ Sangat mudah
3. Apakah waktu penyelesaian layanan sudah sesuai dengan standar waktu layanan?	▪ Tidak Sesuai	▪ Kurang Sesuai	▪ Sesuai	▪ Sangat Sesuai
4. Apakah admin cepat dalam memberikan respon terhadap pertanyaan/ pengaduan yang masuk?	▪ Lambat	▪ Agak Lambat	▪ Cepat	▪ Sangat cepat
5. Apakah layanan helpdesk ini cukup membantu penyelesaian masalah/ kendala yang Anda alami?	▪ Tidak membantu	▪ Kurang membantu	▪ Cukup membantu	▪ Sangat membantu
6. Bagaimana kelengkapan dan keakuratan informasi yang Anda dapatkan dari layanan Helpdesk?	▪ Buruk	▪ Cukup	▪ Baik	▪ Sangat baik
7. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan admin dalam membantu menyelesaikan masalah/ kendala yang Anda hadapi?	▪ Tidak kompeten	▪ Kurang kompeten	▪ Kompeten	▪ Sangat kompeten
8. Apakah sering ada kendala/ hambatan teknis dalam mengakses layanan Helpdesk?	▪ Sangat sering	▪ Sering	▪ Kadang-kadang	▪ Tidak ada kendala
9. Bagaimana sikap admin dalam memberikan pelayanan?	▪ Tidak sopan dan ramah	▪ Kurang sopan dan ramah	▪ Sopan dan ramah	▪ Sangat sopan dan ramah
10. Terhadap pengaduan, saran dan masukan Anda, apakah ada tindak lanjut/ penanganan yang memuaskan?	▪ Tidak ada	▪ Ada tapi kurang memuaskan	▪ Cukup memuaskan	▪ Sangat memuaskan
11. Bagaimana kualitas sarana (Whatsapp,Media Sosial, E-mail) yang digunakan dalam menyebarkan konten informasi ini?	▪ Buruk	▪ Cukup	▪ Baik	▪ Sangat baik

Website digitalent.kominfo.go.id & Aplikasi Digitalent Mobile

UNSUR	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN			
1.Persyaratan	1. Apakah persyaratan untuk dapat mengakses layanan ini mudah dipenuhi?	▪ Sulit	▪ Agak sulit	▪ Mudah	▪ Sangat mudah
2.Sistem, Mekanisme, Prosedur	2. Menurut Anda apakah mekanisme/prosedur untuk bisa mengakses layanan ini mudah dipahami?	▪ Sulit	▪ Agak sulit	▪ Mudah	▪ Sangat mudah
3.Waktu Penyelesaian	3. Bagaimana kecepatan dalam mengakses dan respon time layanan tersebut?	▪ Lambat	▪ Agak Lambat	▪ Cepat	▪ Sangat cepat
5.Produk spesifikasi jenis pelayanan	4. Bagaimana manfaat yang Anda rasakan dari penggunaan layanan tersebut?	▪ Tidak bermanfaat	▪ Kurang bermanfaat	▪ Cukup bermanfaat	▪ Sangat bermanfaat
	5. Apakah produk dari website dan aplikasi digitalent mobile ini sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?	▪ Tidak Sesuai	▪ Kurang Sesuai	▪ Sesuai	▪ Sangat Sesuai
6.Kompetensi Pelaksana	6. Bagaimana performa (<i>uptime server, error management</i>) dari layanan tersebut?	▪ Buruk	▪ Cukup	▪ Baik	▪ Sangat baik
	7. Apakah sering ada kendala/ hambatan teknis dalam mengakses layanan tersebut?	▪ Sangat sering	▪ Sering	▪ Kadang-kadang	▪ Tidak ada kendala
7.Perilaku Pelaksana	8. Bagaimana tampilan dan kemudahan akses layanan tersebut?	▪ Sulit	▪ Agak sulit	▪ Mudah	▪ Sangat mudah
8.Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	9. Apa yang Anda ketahui tentang penanganan pengaduan pengguna layanan website dan aplikasi digitalent mobile?	▪ Tidak ada	▪ Ada tapi tak berfungsi	▪ Fungsi kurang maksimal	▪ Dikelola dengan baik
9.Sarana dan Prasarana	10. Bagaimana teknologi website dan aplikasi digitalent dapat mudah digunakan (<i>user friendly</i>) dengan berbagai perangkat pengguna layanan?	▪ Sulit	▪ Agak sulit	▪ Mudah	▪ Sangat mudah

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

