



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2024

**Dinas Komunikasi, informatika,
dan Statistik**

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2024 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Penyusunan laporan SKM ini merupakan bagian dari pelaksanaan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kegiatan survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil survei yang diperoleh diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan serta acuan dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang. Melalui hasil SKM ini, diharapkan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik dapat terus memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan ini, baik kepada para responden yang telah memberikan masukan secara objektif, maupun kepada tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik.

Tarempa, 14 Nopember 2025

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik



Japrizal, S.Kom., MA
Pembina Utama Muda (IV.c)
NIP. 197501202003121008

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	iv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat SKM.....	1
1.3 Data dan Metode.....	2
1.4 Tim SKM.....	4
1.5 Jadwal pelaksanaan SKM.....	5
BAB II Analisis	6
2.1 Gambaran Umum Responden.....	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB III Penutup	10
3.1 Simpulan.....	10
3.2 Saran/rekomendasi.....	10

Daftar Tabel

Tabel 1	Nilai Persepsi Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	3
Tabel 2	Rencana Jadwal Kegiatan SKM.....	5
Tabel 3	Perhitungan Nilai IKM	8
Tabel 4	Perhitungan Nilai IKM per Unsur Pelayanan.....	9

Daftar Gambar

Gambar 1	Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	6
Gambar 2	Jumlah reponden berdasarkan kelompok umur.....	6
Gambar 3	Persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan	7
Gambar 4	jumlah responden berdasarkan pekerjaan	7

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggaraan wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Berdasarkan hal diatas, maka perlu diukur Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan dan akuntabel sesuai dengan Peraturan yang berlaku. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan 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.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas merupakan Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Penyelenggaraan E-Government, Bidang Informasi Komunikasi Publik dan Bidang Statistik dan Persandian. Salah satu layanan yang diberikan adalah informasi publik yang menjadi hal wajib yang harus dilakukan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas ingin mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari pengukuran ini akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pada pelayanan publik di masa mendatang sehingga mampu memenuhi standar pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas Untuk Mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan, maka perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan dan juga sebagai bahan evaluasi serta masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang.

1.2 Tujuan dan Manfaat SKM

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas.

Adapun manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan 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 (SKM);
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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.3 Data dan Metode

Data yang digunakan adalah data primer dengan teknik penarikan contoh acak *Purposive Sampling*. Teknik ini memilih sampel secara sengaja berdasarkan pertimbangan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 14 Oktober 2025 s.d 24 Oktober 2025 menggunakan *google form* pada tautan <https://forms.gle/BtDkrLMwryDMomJW9>. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2024. Sampel yang diteliti sebanyak 42 responden. Peubah yang diukur dalam penelitian ini adalah 9 unsur SKM yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 unsur tersebut adalah:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana adalah semua yang berkaitan dengan fasilitas untuk kelancaran dan kenyamanan pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Metode yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Langkah-langkah Analisis data dalam kegiatan survei ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis statistika deskriptif untuk memberi informasi gambaran umum responden pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas
2. 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 masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

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 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1 Nilai Persepsi Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

3. Langkah-langkah Pengolahan Data Survei
 - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
 - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dan nilai indeks setiap unsur pelayanan sebagai berikut:
 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
 - Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden
 - Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) setiap unsur dengan cara menjumlahkan nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
 - Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang setiap unsur dengan cara perkalian antara nilai rata-rata setiap unsur dengan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).
 - Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100, maka hasil nilai rata-rata tertimbang setiap unsur dikali dengan nilai dasar 25. Untuk memperoleh nilai IKM maka hasil nilai rata-rata tertimbang setiap unsur tersebut dijumlahkan.
 2. IKM setiap unsur pelayanan
 - Menghitung Nilai Rata-Rata(NRR) setiap unsur pelayanan
 - Menghitung nilai IKM setiap unsur pelayanan dengan cara perkalian antara nilai rata-rata setiap unsur pelayanan dengan nilai dasar 25
 - Menentukan mutu pelayanan setiap unsur dengan kategori sebagai berikut :

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

1.4 Tim SKM

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas, telah dibentuk Tim SKM yang bertanggung jawab terhadap seluruh tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan, penyusunan instrumen, pelaksanaan survei, pengolahan data, hingga penyusunan laporan hasil survei.

Tim SKM terdiri atas:

1. Penanggung Jawab, yaitu Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan dan keberhasilan kegiatan SKM, serta memberikan arahan, persetujuan, dan keputusan strategis terkait tindak lanjut hasil survei.

2. Pengarah, yaitu Kepala Bidang Statistik dan Persandian, Kepala Bidang Penyelenggaraan *e-Government*, dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang memberikan arahan dan keputusan strategis terkait tindak lanjut hasil survei.
3. Pelaksana, yaitu tim yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Nomor 12/SK/DISKOMINFOTIK/10.2025 tentang Penunjukan Panitia Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun anggaran 2025. Rincian tugas pokok tim pelaksana kegiatan antara lain adalah sebagai berikut :
 1. Mengkonsolidasikan dan mengkoordinasikan kegiatan SKM masyarakat
 2. Melakukan pengumpulan data
 3. Melakukan pengentrian data yang dikumpulkan
 4. Melakukan pengolahan data
 5. Melakukan validasi hasil pengumpulan data
 6. Melakukan publikasi

Pembentukan Tim SKM ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa seluruh proses survei dilaksanakan secara terstruktur, objektif, dan sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga hasil survei dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi dasar bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas.

1.5 Jadwal pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas dilaksanakan sesuai dengan kerangka acuan kerja SKM yang telah disusun. Kegiatan survei dimulai dari tahap perencanaan hingga penyusunan laporan hasil survei. Tahapan pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan sesuai dengan rincian dalam tabel 1:

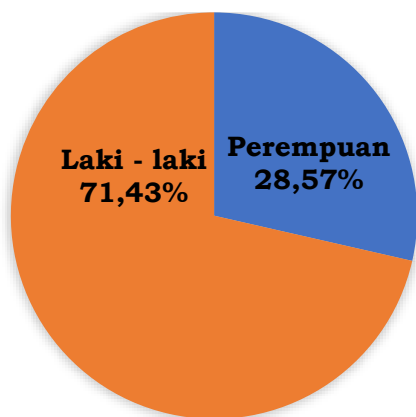
Tabel 2 Rencana Jadwal Kegiatan SKM

No	Kegiatan	Oktober 2025					November 2025	
		I	II	III	IV	V	I	II
1	Perencana/Persiapan							
2	Pengumpulan data							
3	Pengolahan data							
4	Analisis data							
5	Penyusunan laporan							

BAB II Analisis

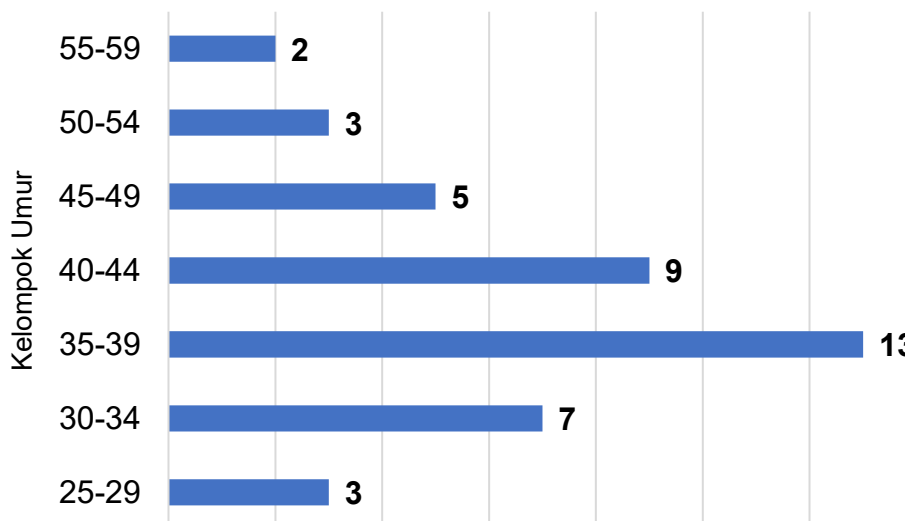
2.1 Gambaran Umum Responden

Pengguna layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah masyarakat dan Aparatur Sipil Negara yang ada di Perangkat Daerah di Kabupaten Kepulauan Anambas. Layanan yang diberikan antara lain adalah Layanan Video Conference (Zoom Meeting), Layanan Live Streaming, Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE), Layanan Pengaduan Intranet Pemerintah Daerah, Layanan Penerbitan Nama Domain dan Sub Domain, Layanan Email Pemerintah Daerah dan Layanan Videotron.



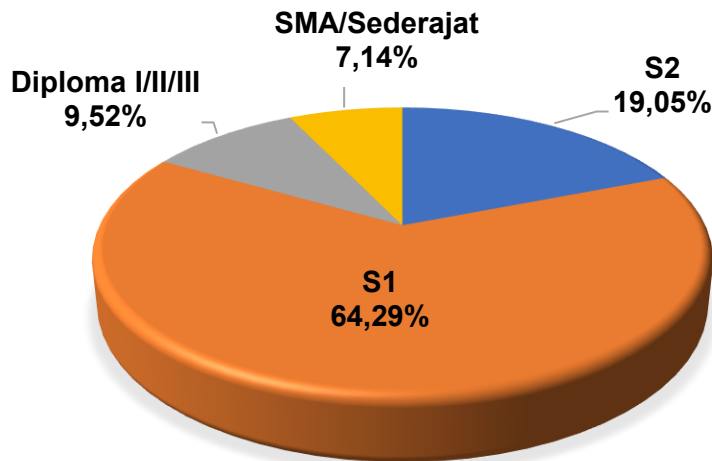
Gambar 1 Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 1 menunjukkan bahwa sebanyak 71,43% (30 orang) merupakan responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 28,57% (12 orang) merupakan responden berjenis kelamin perempuan.



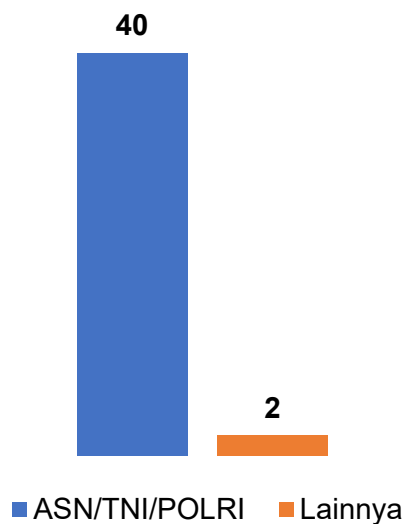
Gambar 2 Jumlah reponden berdasarkan kelompok umur

Gambar 2 menunjukkan bahwa Jumlah reponden berdasarkan kelompok umur. Kelompok umur 35-39 yang paling banyak menjadi responden yaitu 13 orang. Kelompok umur 25-29 sebanyak 3 responden, Kelompok umur 30-34 sebanyak 7 responden, Kelompok umur 40-44 sebanyak 9 responden, Kelompok umur 45-49 sebanyak 5 responden, Kelompok umur 50-54 sebanyak 3 responden dan Kelompok umur 55-59 sebanyak 3 responden.



Gambar 3 Persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan

Gambar 3 menunjukkan Persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan. Pendidikan S1 sebanyak 64,29% atau 27 responden, Pendidikan S2 sebanyak 19,05% atau 8 responden, Pendidikan Diploma I/II/III sebanyak 9,52% atau 4 responden dan Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 7,14% atau 3 responden.



Gambar 4 jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Gambar 4 menunjukkan bahwa Jumlah reponden berdasarkan pekerjaan. Pekerjaan sebagai ASN/TNI/POLRI sebanyak 40 responden dan pekerjaan lainnya sebanyak 2 responden.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Perhitungan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2024 dilakukan berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dari 42 (empat puluh dua) responden. Survei ini mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan dinas. Setiap unsur pelayanan dinilai berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap aspek-aspek seperti unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, Biaya / tarif pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana dan prasarana serta Penanganan pengaduan layanan.

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai IKM sebesar 85,12. Nilai IKM tersebut menjadi dasar dalam menentukan kategori mutu pelayanan dan arah kebijakan peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Selengkapnya, hasil perhitungan nilai IKM berdasarkan sembilan unsur pelayanan tersebut dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3 Perhitungan Nilai IKM

Perhitungan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai/Unsur	142	137	137	165	137	137	143	130	159
NRR/Unsur	3,38	3,26	3,26	3,93	3,26	3,26	3,40	3,10	3,79
NRR tertimbang /Unsur	0,38	0,36	0,36	0,44	0,36	0,36	0,38	0,34	0,42
IKM * 25	9,39	9,06	9,06	10,91	9,06	9,06	9,46	8,60	10,52
Nilai IKM	85,12								

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diketahui bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, terdapat 2 (dua) unsur yang memperoleh nilai A (Sangat Baik), yaitu unsur biaya/tarif pelayanan dan unsur penanganan pengaduan layanan. Kedua unsur tersebut menunjukkan kinerja yang sangat baik dan perlu dipertahankan pada periode selanjutnya. Sementara itu, terdapat 7 (tujuh) unsur yang memperoleh nilai B (Baik), yaitu unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana. Secara

umum, seluruh unsur pelayanan telah menunjukkan kinerja yang baik. Namun demikian, unsur sarana dan prasarana masih perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan karena nilai IKM-nya berada di bawah unsur lainnya. Dengan demikian, fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ke depan adalah pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Penjabaran lebih lanjut mengenai nilai IKM setiap unsur dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Perhitungan Nilai IKM per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan pelayanan	3,38	84,52	B	Baik
U2	Prosedur pelayanan	3,26	81,55	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,26	81,55	B	Baik
U4	Biaya / tarif pelayanan	3,93	98,21	A	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,26	81,55	B	Baik
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,26	81,55	B	Baik
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,40	85,12	B	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3,10	77,38	B	Baik
U9	Penanganan pengaduan layanan	3,79	94,64	A	Sangat Baik

BAB III Penutup

3.1 Simpulan

Secara Umum mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas sudah baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,12. Unsur biaya/tarif pelayanan dan unsur penanganan pengaduan layanan termasuk dalam mutu pelayanan “Sangat Baik”. Selain itu, unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana termasuk dalam mutu pelayanan “Baik”.

3.2 Saran/rekomendasi

Rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2024 perlu ditindaklanjuti dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Kepulauan Anambas kepada Masyarakat. Berdasarkan hasil analisis SKM Tahun 2024, maka prioritas Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sesuai nilai indeks paling rendah yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana.