



**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN REJANG LEBONG
TAHUN 2022**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN REJANG
LEBONG TAHUN 2023**

BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

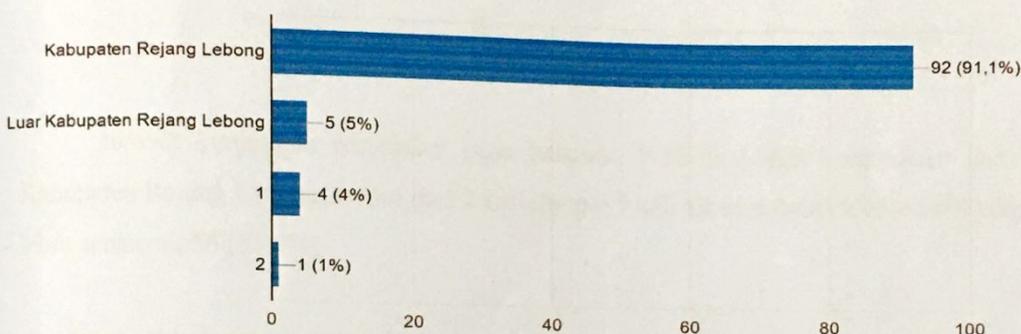
4.1. RESPONDEN

Survey kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi publik penyajian Artikel berita bagi pengguna yang mengakses Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong tahun 2022 dilakukan dengan pengisian link kuisisioner pada laman website. Survei dilakukan pada bulan Desember 2022.

Hasil Dari Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Informasi (Berita) yang disajikan di Website Resmi Pemerintah Kabupaten Rejang Lebong “ www.rejanglebongkab.go.id”

4.1.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN DOMISILI

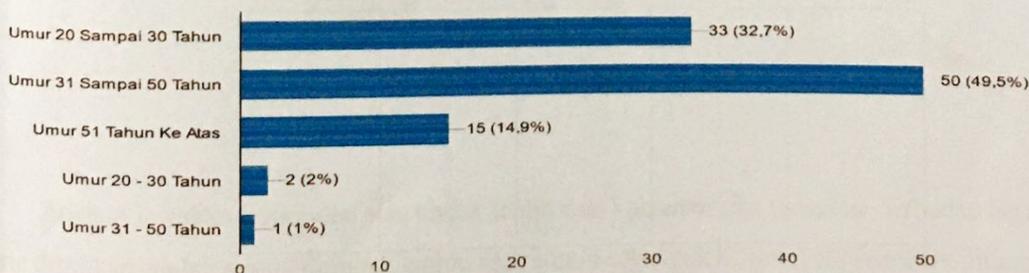
Domisili pengguna atau pengunjung Website Media Center Rejang Lebong
101 jawaban



Jumlah Responden sebanyak 101 orang berdasarkan domisili di Kabupaten Rejang Lebong dan dari luar Kabupaten Rejang Lebong, untuk responden dari dalam kabupaten Rejang Lebong berjumlah 92 (91,1%) orang, dari luar kabupaten Rejang Lebong terdiri dari propinsi Bengkulu sebanyak 5 (5%) orang, dari propinsi tetangga sebanyak 4(4%) orang dan dari daerah lainnya 1 (1 %) orang.

4.1.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN UMUR

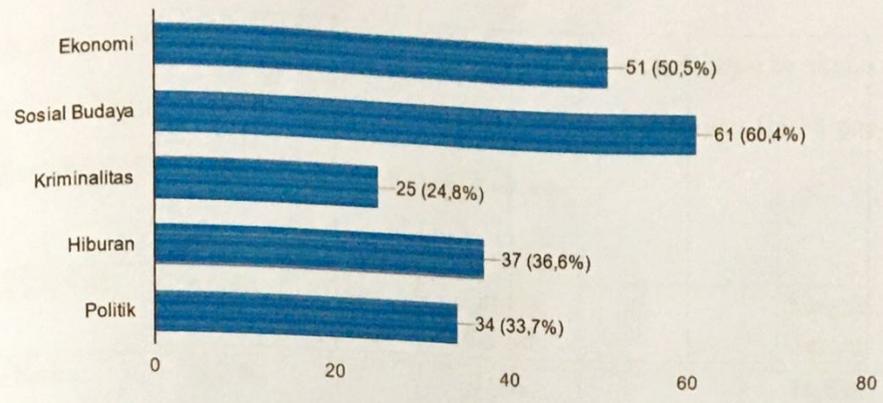
Interval Umur Pengguna / Pengunjung
101 jawaban



Dari 101 Jumlah Responden berdasarkan Umur pengguna terdiri dari umur 20 sampai 30 tahun sebanyak 33 (32,7%) Orang. Umur 31 sampai 50 tahun sebanyak 51 (50,5%). Umur 51 tahun ke atas sebanyak 15 (14,9%) orang. Umur 20 sampai 30 tahun sebanyak 2 orang (2%) orang.

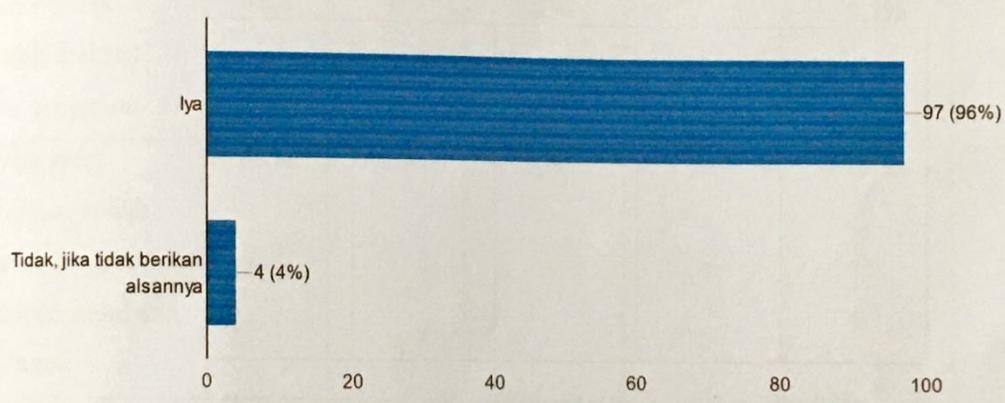
4.1.5 KARAKTERISTIK RESPONDEN TERHADAP KONTEN APA YANG DIINGINKAN UNTUK DI SAJIKAN.

Konten seperti apa yang diinginkan oleh pengguna untuk dimuat di website ?
101 jawaban

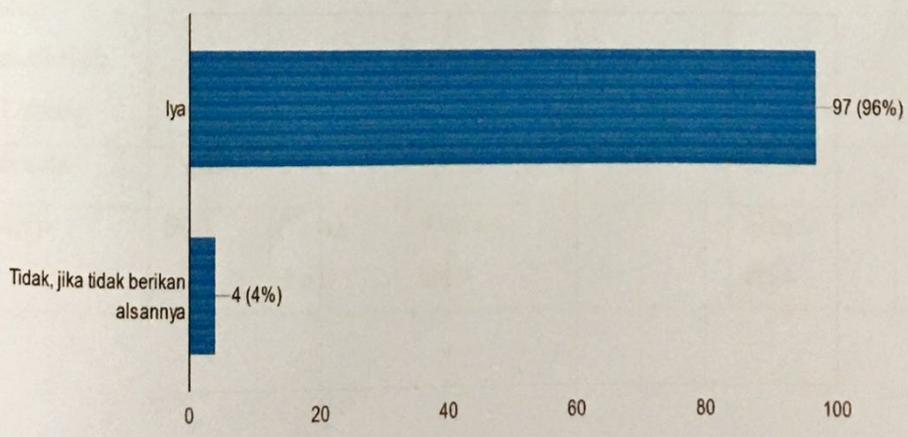


Jawaban Responden terhadap artikel yang diinginkan untuk disajikan adalah : Ekonomi sebanyak 51(50,5%), Sosial budaya sebanyak 61 (60,4%), Kriminalitas sebanyak 25 (24,8%), Hiburan sebanyak 37 (36,6%), Politik sebanyak 34 (33,7%).

Apakah informasi yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang anda inginkan ?
101 jawaban



Apakah informasi yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang anda inginkan ?
101 jawaban



4.2 INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil survey Kepuasan Masyarakat tahun 2022 menghasilkan nilai total skor yaitu total responden yang memilih jawaban dengan skor jawaban yang dipilih sesuai skala Likert pada tabel 3.1.

Selengkapnya hasil kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Artikel Berita pada *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong.

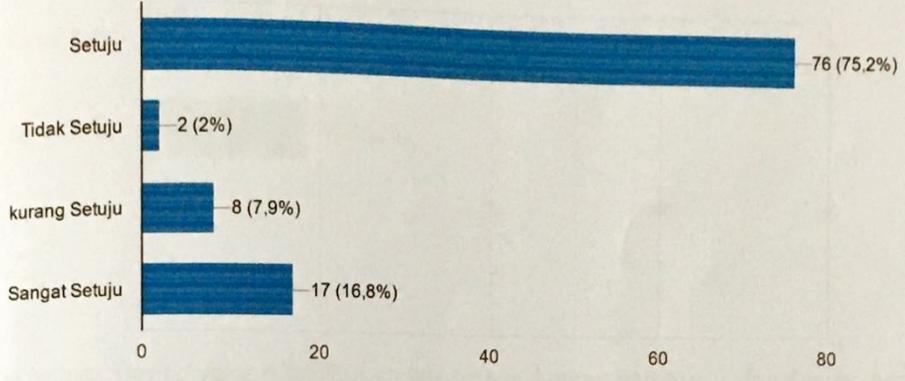
PELAYANAN	Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju		Sangat Setuju	
Konten berita sudah sesuai syarat jurnalistik	75,2 %	2%	7,9%		16,8%	
Konten berita sudah sesuai dengan fakta dilapangan	81,2 %	0	4%		14,9%	
Akses berita mudah diakses oleh pengguna	78,8	0	5,1%		18,2%	
Berita yang disajikan sudah sesuai dengan gambar, judul dan isi berita	83%	1%	3%		15%	
Berita yang disajikan sangat membantu pengguna untuk mengetahui informasi di Kab. Rejang Lebong	76,2%	2%	4%		18%	
Nilai rata rata	78,88%	1%	4,8%		16,58%	
Nilai kinerja	Baik	Tidak Baik	Kurang Baik		Sangat Baik	

Dari data pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

Bahwa Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik artikel berita melalui Website Dinas Komunikasi dan informatika kabupaten Rejang lebong yang di ukur dari 5 (lima) unsur pertanyaan yaitu

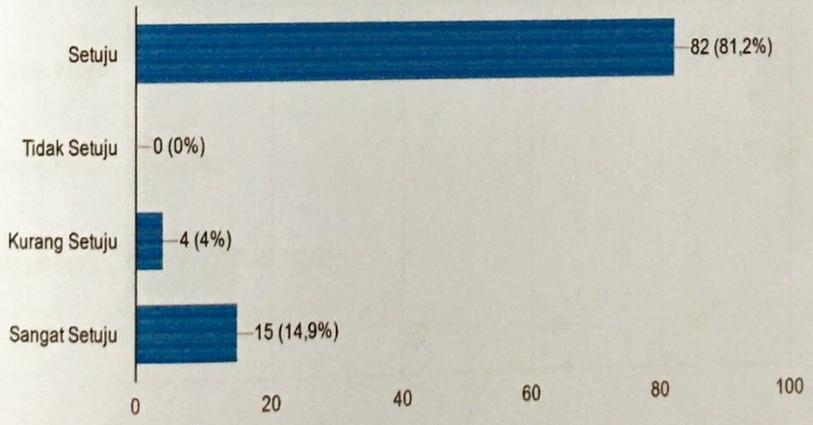
1. Apakah anda setuju Konten berita yang disajikan sudah sesuai syarat jurnalistik?
Yang mana jawaban responden sebesar 75,2 %, artinya nilai kinerja pada unsur ini adalah "Baik".

Apakah konten yang dibuat menurut anda sudah memenuhi syarat jurnalistik ?
101 jawaban



2. Apakah anda setuju konten berita sudah sesuai dengan fakta dilapangan?
Adapun jawaban responden sebesar 81,2 % artinya nilai kinerja pada unsur ini adalah "Sangat Baik".

Apakah berita yang disajikan sudah sesuai dengan fakta dan realita yang terjadi di lapangan ?
101 jawaban

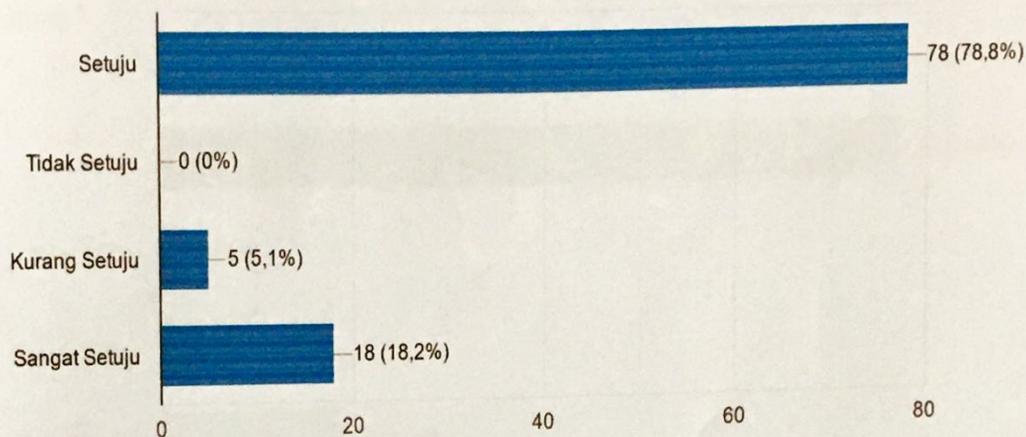


3. Apakah anda setuju akses berita mudah diakses oleh pengguna?

Jawaban dari responden sebesar 78,8%, yang artinya nilai kinerja pada unsur ini adalah "Baik".

Apakah akses ke dalam berita/website dapat dengan mudah diakses oleh pengguna ?

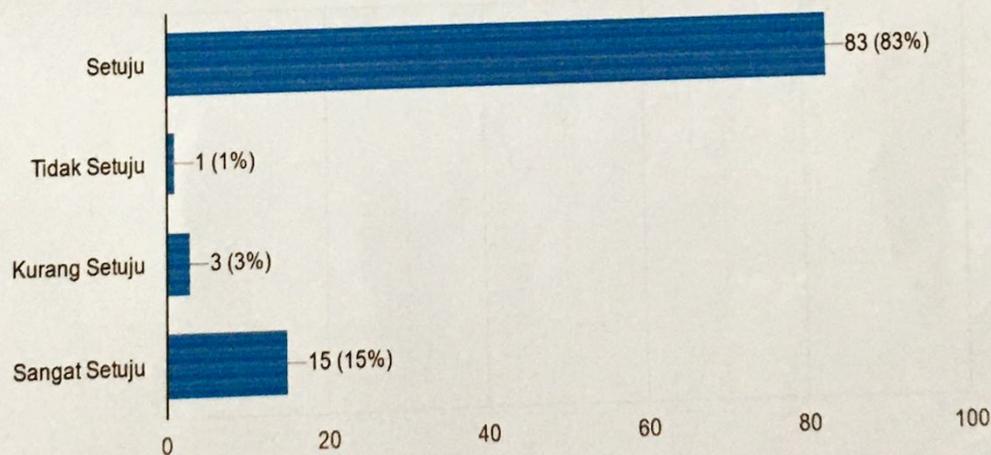
99 jawaban



4. Apakah anda setuju Berita yang disajikan sudah sesuai dengan gambar, judul dan isi berita? Dan didapat jawaban responden sebesar 83% yang artinya nilai kinerja dari unsur ini adalah "Sangat Baik".

Apakah berita yang disajikan ada kesesuaian gambar, judul dan isi berita ?

100 jawaban

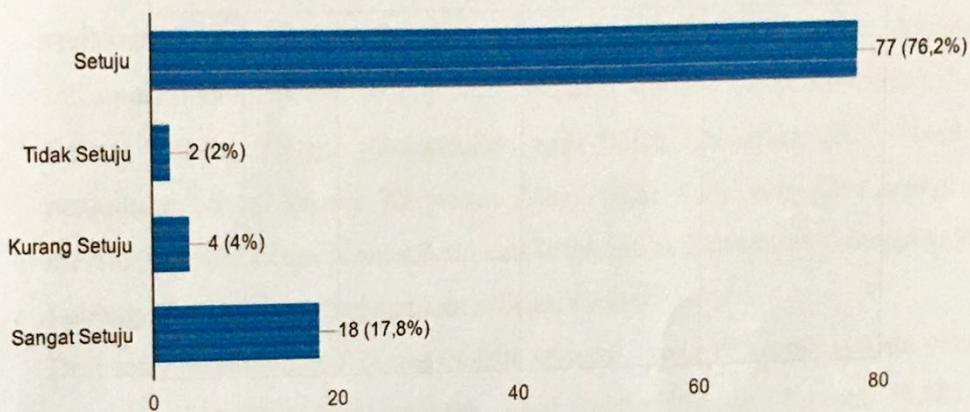


Apakah anda setuju berita yang disajikan sangat membantu pengguna untuk mengetahui informasi di kab. Rejang Lebong ?

Dan jawaban dari responden sebesar 76,2% yang artinya nilai kinerja pada unsur ini adalah "Baik".

Apakah berita yang disajikan sangat membantu pengguna mengetahui informasi di Kabupaten Rejang Lebong ?

101 jawaban



Dari ke 5 unsur pertanyaan diatas dihitung nilai rata rata yaitu menjumlahkan nilai kelima unsur pertanyaan dan dibagi 5 dan didapatkan nilai sebesar 78,88% yang berarti bahwa nilai kinerja atas Artikel berita pada Website Dinas Komunikasi dan informatika kabupaten Rejang Lebong adalah Baik.

BAB V PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

5.1.1 INDEKS RATA-RATA LAYANAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap layanan keterbukaan Informasi pada penyajian artikel berita melalui Website Dinas Kominfo kabupaten Rejang Lebong. Survei dilaksanakan pada bulan Desember 2022. Hasil akhir pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Pada penyajian artikel berita melalui *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2022 disampaikan sebagai berikut :

Dari total perhitungan 5 (Lima) unsur layanan yang di survei kepada penerima layanan, didapatkan hasil rata-rata nilai indeks layanan diangka **78,88**. Nilai tersebut menyebabkan mutu pelayanan Publik penyajian Artikel Berita pada Website Dinas Kominfo di grade **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **baik**.

5.1.2 INDEKS PERUNSUR LAYANAN

Nilai IKM per unsur layanan bervariasi dari range 75,2 sampai dengan maksimum diangka 83. Unsur Layanan Konten yang sudah sesuai syarat jurnalistik mendapatkan nilai IKM yang paling rendah diantara unsur-unsur lainnya. Sedangkan Kesesuaian berita dengan judul, gambar dan isi berita menjadi unsur layanan dengan nilai IKM yang paling tinggi. Hal ini didukung dengan prinsip kerja para anggota Media Center yang menyajikan berita secara faktual yang sesuai dengan keadaan di lapangan.

Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan Dinas Kominfo Kabupaten Rejang Lebong akan melakukan fokus terhadap penyediaan sarana dan prasana layanan publik yang lebih lengkap dan mendukung semangat Keterbukaan Informasi Publik. Salah satu bentuk tindak lanjut yang akan dilakukan yaitu dengan meningkatkan Sumber daya manusia dengan penguatan keterampilan jurnalistik untuk para penulis berita serta para kameramen dengan penyediaan peralatan yang memadai sesuai dengan Anggaran yang tersedia.