

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
Layanan Tanda Tangan Elektronik
SEMESTER I TAHUN 2026**



**KABUPATEN HALMAHERA TIMUR
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA PERSANDIAN DAN STATISTIK**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI..... 1

BAB I PENDAHULUAN 2

1.1 Latar Belakang..... 2

1.2 Tujuan dan Manfaat..... 2

1.3 Metode Pengumpulan Data 3

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 3

1.5 Penentuan Jumlah Responden..... 3

BAB II ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 4

2.1 Analisis Responden 4

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan..... 4

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut..... 5

2.4 Tren Nilai SKM 6

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 8

BAB IV PENUTUP..... 9

LAMPIRAN 10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara pelayanan untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Halmahera Timur melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) khusus terhadap Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan penerbitan dan pengelolaan TTE. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Laporan ini disusun berdasarkan rekapitulasi hasil survei Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang memuat 25 responden dan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan. Nilai hasil survei menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan sebesar 87,556 dengan kategori mutu pelayanan B atau “Baik”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE), khususnya dalam proses penerbitan, pembaruan, dan pengelolaan TTE, serta menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan TTE;
- b. Mengetahui kinerja pelayanan TTE yang telah dilaksanakan secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat/pengguna layanan terhadap pelayanan TTE;

CATATAN:

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BsrE), Badan Siber dan Sandi Negara;
- Dokumen ini dapat di validasi melalui aplikasi Besign;
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1: “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”

- d. Menjadi dasar penetapan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan TTE;
- e. Memberikan gambaran kepada pengguna layanan mengenai kinerja penyelenggara pelayanan; dan
- f. Mendorong perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner kepada pengguna Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Instrumen pengukuran mencakup 9 unsur pelayanan sebagaimana digunakan dalam rekapitulasi survei, yaitu persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Pengolahan hasil survei dilakukan dengan menghitung nilai masing-masing unsur, nilai rata-rata unsur, nilai tertimbang, dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan. Laporan ini menggunakan angka yang tercantum pada rekapitulasi hasil survei sebagai sumber data utama.

Data hasil survei kemudian diolah dengan menghitung nilai rata-rata setiap unsur (NRR), NRR tertimbang dengan bobot 1/9 untuk setiap unsur, serta nilai IKM hasil konversi. Hasil pengolahan menunjukkan nilai IKM unit pelayanan sebesar 87,556 yang apabila dibulatkan menjadi 87,56 berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik).

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dan pengolahan data yang dilaporkan dalam dokumen ini merupakan SKM Layanan TTE untuk periode Semester I, yaitu bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data survei yang menjadi dasar laporan ini, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 25 orang. Data mengenai jumlah populasi penerima layanan dan formula penentuan sampel tidak tercantum pada bahan hasil survei yang tersedia, sehingga laporan ini menggunakan jumlah 25 responden sebagai jumlah responden aktual yang diolah.

CATATAN:

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BsrE), Badan Siber dan Sandi Negara;
- Dokumen ini dapat di validasi melalui aplikasi Besign;
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1: “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”

BAB II

ANALISIS DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Analisis Responden

Jumlah responden pengguna Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang tercatat dalam pengolahan data adalah 25 responden. Bahan hasil survei yang tersedia hanya memuat nilai jawaban per responden dan rekapitulasi nilai setiap unsur pelayanan.

No.	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah responden	25

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

Hasil pengolahan survei menunjukkan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut. Nilai IKM unit pelayanan diperoleh dari jumlah NRR tertimbang sebesar 3,502, yang dikonversi dengan faktor 25 sehingga menghasilkan nilai 87,556 atau 87,56.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	NRR Unsur	NRR Tertimbang	Keterangan
1	Persyaratan	90	3,600	0,400	
2	Prosedur	91	3,640	0,404	
3	Waktu Penyelesaian	84	3,360	0,373	
4	Biaya/Tarif	100	4,000	0,444	
5	Produk Layanan	81	3,240	0,360	
6	Kompetensi Pelaksana	90	3,600	0,400	
7	Perilaku Pelaksana	94	3,760	0,418	

CATATAN:

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BsrE), Badan Siber dan Sandi Negara;
- Dokumen ini dapat di validasi melalui aplikasi Besign;
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1: “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”

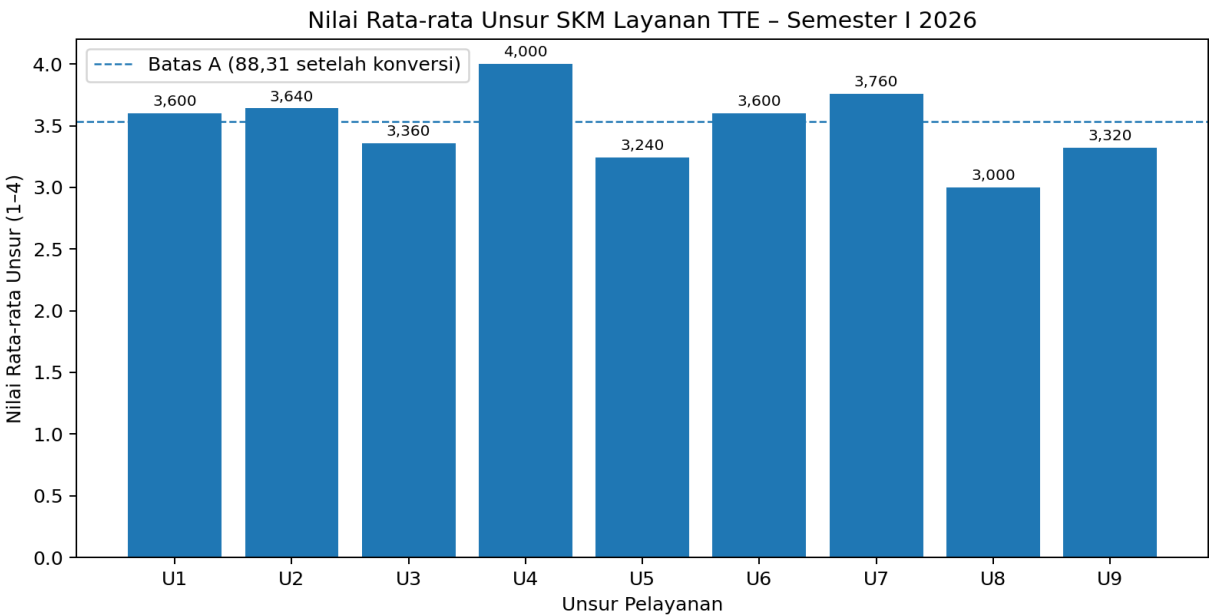
8	Sarana dan Prasarana	75	3,000	0,333	
9	Penanganan Pengaduan	83	3,320	0,369	
Jumlah NRR Tertimbang / IKM Konversi				3,502 / 87,556	B - Baik

Tabel 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan TTE

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Nilai konversi pada tabel unsur ditampilkan sebagai $NRR \times 25$; nilai akhir IKM unit pelayanan adalah 87,556 sesuai hasil pengolahan survei.

Klasifikasi mutu pelayanan pada hasil survei adalah: A (Sangat Baik) 88,31–100,00; B (Baik) 76,61–88,30; C (Kurang Baik) 65,00–76,60; dan D (Tidak Baik) 25,00–64,99. Dengan nilai 87,556, Layanan TTE berada pada kategori B (Baik).



Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata Unsur SKM Layanan TTE – Semester I Tahun 2026

Secara umum, hasil SKM menunjukkan kualitas pelayanan TTE berada pada kategori Baik dengan nilai 87,556. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif (U4) sebesar 4,000. Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah sarana dan prasarana (U8) sebesar 3,000, diikuti produk layanan (U5) sebesar 3,240, penanganan pengaduan (U9) sebesar 3,320, dan waktu penyelesaian (U3) sebesar

CATATAN:

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BsrE), Badan Siber dan Sandi Negara;
- Dokumen ini dapat di validasi melalui aplikasi Besign;
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1: “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

3,360. Keempat unsur tersebut menjadi prioritas perhatian dalam penyusunan tindak lanjut.

No.	Unsur Prioritas	Nilai NRR	Rencana Tindak Lanjut	Waktu
1	Sarana dan Prasarana (U8)	3,000	Melakukan evaluasi sarana pendukung layanan TTE dan memastikan akses serta media pendukung layanan dapat digunakan dengan baik.	Semester I 2026
2	Produk Layanan (U5)	3,240	Meninjau kejelasan informasi hasil/produk layanan TTE dan menyempurnakan penyampaian informasi kepada pengguna.	Semester I 2026
3	Penanganan Pengaduan (U9)	3,320	Memperjelas kanal, mekanisme, dan tindak lanjut pengaduan/saran/masukan terkait layanan TTE.	Semester I 2026
4	Waktu Penyelesaian (U3)	3,360	Melakukan evaluasi alur dan waktu penyelesaian layanan serta meningkatkan kecepatan respons terhadap permohonan layanan.	Semester I 2026

Tabel 2. Empat Unsur terpilih menjadi prioritas tindak lanjut

Rencana tindak lanjut di atas merupakan usulan perbaikan yang disusun berdasarkan tiga nilai unsur terendah pada rekapitulasi survei. Waktu pelaksanaan dan penanggung jawab dapat disesuaikan dengan rencana kerja dan struktur organisasi Dinas.

2.4 Tren Nilai SKM

Laporan ini merupakan hasil pengukuran untuk satu periode, yaitu Semester I (Januari–Juni) Tahun 2026. Bahan survei yang tersedia tidak

CATATAN:

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BsrE), Badan Siber dan Sandi Negara;
- Dokumen ini dapat di validasi melalui aplikasi Besign;
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1: “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

memuat nilai SKM periode sebelumnya, sehingga tren antarperiode belum dapat dianalisis secara kuantitatif. Nilai 87,556 pada Semester I Tahun 2026 dapat digunakan sebagai nilai dasar (baseline) untuk perbandingan pada periode berikutnya.

CATATAN:

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BsrE), Badan Siber dan Sandi Negara;
- Dokumen ini dapat di validasi melalui aplikasi Besign;
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1: *“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”*

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Rekapitulasi hasil survei yang menjadi dasar penyusunan laporan ini tidak memuat data rencana tindak lanjut dari periode sebelumnya maupun bukti pelaksanaannya. Oleh karena itu, capaian tindak lanjut periode sebelumnya belum dapat dihitung dalam laporan ini.

No.	Rencana Tindak Lanjut	Status	Deskripsi Tindak Lanjut/Hambatan	Dokumentasi
1	Data RTL periode sebelumnya belum tersedia	Belum dapat dinilai	Perlu dilengkapi berdasarkan dokumen RTL dan bukti pelaksanaan periode sebelumnya	-
2	Data RTL periode sebelumnya belum tersedia	Belum dapat dinilai	Perlu dilengkapi berdasarkan dokumen RTL dan bukti pelaksanaan periode sebelumnya	-
3	Data RTL periode sebelumnya belum tersedia	Belum dapat dinilai	Perlu dilengkapi berdasarkan dokumen RTL dan bukti pelaksanaan periode sebelumnya	-

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

Dokumen pendukung berupa rencana tindak lanjut, laporan pelaksanaan, notulen, foto kegiatan, atau bukti perbaikan layanan dapat ditambahkan pada saat penyempurnaan laporan.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE) untuk periode Semester I, Januari sampai dengan Juni Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Sebanyak 25 responden pengguna Layanan TTE tercatat dalam pengolahan data survei.
- b. Nilai rata-rata unsur pelayanan menunjukkan nilai tertinggi pada U4 Biaya/Tarif sebesar 4,000 dan nilai terendah pada U8 Sarana dan Prasarana sebesar 3,000.
- c. Nilai IKM hasil konversi adalah 87,556 atau 87,56.
- d. Berdasarkan rentang mutu pada hasil pengolahan survei, nilai 87,56 termasuk kategori mutu pelayanan B (Baik).
- e. Unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah Sarana dan Prasarana, Produk Layanan, Penanganan Pengaduan, serta Waktu Penyelesaian.
- f. Nilai Semester I Tahun 2026 dapat dijadikan baseline karena data tren dari periode sebelumnya tidak tersedia pada bahan survei yang digunakan untuk laporan ini.

Hasil SKM ini selanjutnya menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik dalam mempertahankan unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik serta meningkatkan unsur yang masih menjadi prioritas perbaikan.

Maba, 6 Juli 2026

CATATAN:

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BsrE), Badan Siber dan Sandi Negara;
- Dokumen ini dapat di validasi melalui aplikasi Besign;
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1: *“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”*

LAMPIRAN

1. Rekapitulasi Hasil Survei

No.	Unsur	Nilai	NRR Unsur
1	Persyaratan	90	3,600
2	Prosedur	91	3,640
3	Waktu Penyelesaian	84	3,360
4	Biaya/Tarif	100	4,000
5	Produk Layanan	81	3,240
6	Kompetensi Pelaksana	90	3,600
7	Perilaku Pelaksana	94	3,760
8	Sarana dan Prasarana	75	3,000
9	Penanganan Pengaduan	83	3,320

Jumlah responden: 25 orang. Jumlah NRR tertimbang: 3,502. IKM hasil konversi: 87,556 (Baik).

2. Dokumentasi Pengolahan Data

Lampiran berikut merupakan bahan pengolahan data survei yang menjadi dasar angka-angka dalam laporan ini

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN										
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
8	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
9	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
11	4	4	3	4	3	3	4	3	2	
12	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
13	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
15	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
16	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
17	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
18	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
19	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
20	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
21	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
22	3	4	3	4	3	3	4	3	2	
23	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
24	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
25	4	4	3	4	3	4	4	3	2	
Nilai /Unsur	90	91	84	100	81	90	94	75	83	
NRR / unsur	3,600	3,640	3,360	4,000	3,240	3,600	3,760	3,000	3,320	
NRR tertbg/ unsur	0,400	0,404	0,373	0,444	0,360	0,400	0,418	0,333	0,369	*)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 3,502
										87,556

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 1/9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-
U1	Persyaratan	3,600
U2	Prosedur	3,640
U3	Waktu pelayanan	3,360
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,240
U6	Kompetensi pelaksana	3,600
U7	Perilaku pelaksana	3,760
U8	Sarana dan Prasarana	3,000
U9	Penanganan Pengaduan	3,320

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 87,556 = Baik

Mutu Pelayanan :

- 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

Sumber: hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Layanan TTE, 25 responden, Semester I (Januari–Juni) Tahun 2026.