

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN *SERVICE DESK* BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

Nathania Fadlilah<sup>1)</sup>, Titus Kristanto<sup>2)</sup>, Muhammad Ilham Alhari<sup>\*3)</sup>

1. Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University, Indonesia
2. Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Telkom University, Indonesia
3. Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University, Indonesia

## Article Info

**Kata Kunci:** indeks kepuasan masyarakat (IKM); pelayanan *Service Desk*; tingkat kepuasan masyarakat

**Keywords:** *community satisfaction index (IKM); community satisfaction Level; Service Desk services*

## Article history:

Received 24 Oktober 2024

Revised 19 November 2024

Accepted 28 Desember 2024

Available online 15 March 2025

## DOI :

<https://doi.org/10.29100/jupi.v10i2.6136>

\* Corresponding author.

Corresponding Author

E-mail address:

[ilhamalhari@telkomuniversity.ac.id](mailto:ilhamalhari@telkomuniversity.ac.id)

## ABSTRAK

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Surabaya adalah lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan dan mengawasi sektor komunikasi dan informatika, serta memelihara, mengelola infrastruktur dan aplikasi sistem informasi guna mendukung segala aspek kehidupan masyarakat di Kota Surabaya. Permasalahan yang dihadapi instansi adalah masyarakat lebih memilih untuk melakukan komunikasi menggunakan telepon dan kunjungan langsung, dibandingkan menggunakan layanan *Service Desk* melalui *website* yang menyebabkan tidak ada riwayat kendala, sehingga pihak Kominfo kesulitan untuk mengevaluasi layanan *Service Desk*. Penelitian menggunakan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai metode untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan *Service Desk* di Kominfo. Pengumpulan data dilakukan melalui metode kuantitatif dengan menggunakan angket kuesioner yang diisi oleh 100 responden. Selain itu, data juga diperoleh melalui observasi dan dokumentasi. Proses validasinya akan menggunakan uji *validitas* dan *reabilitas*. Teknik pengumpulan data menggunakan *google form* yang dibagikan kepada pengguna layanan *Service Desk*. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil persentase variabel *Performance* 3,51 (A), *Information* 3,15 (B), *Economy* (A), *Control* 3,6 (A), *Efficiency* 3,1 (B) dan *Service* 3,79 (A) dan untuk nilai IKM keseluruhan mendapat 3,45 (A) yang berarti kualitas *Website Service Desk* Kominfo Sangat Baik. Meskipun demikian, pada variabel *Information* dan *Efficiency* membutuhkan rekomendasi perbaikan agar kualitas layanan bisa ditingkatkan, diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi kinerja, dan memastikan masyarakat nyaman dalam mengakses *Service Desk*.

## ABSTRACT

The Surabaya Communications and Informatics Service (Kominfo) is a government agency that has responsibility for developing and supervising the communications and informatics sector, as well as maintaining, managing infrastructure and information system applications to support all aspects of community life in the city of Surabaya. The problem faced by agencies is that people prefer to communicate using telephone and direct visits, rather than using *Service Desk* services via websites, which means there is no history of problems, so that the Ministry of Communication and Information has difficulty evaluating *Service Desk* services. The research uses the Community Satisfaction Index (IKM) approach as a method for assessing community satisfaction with *Service Desk* services at Kominfo. Data collection was carried out through quantitative methods using questionnaires filled in by 100 respondents. Apart from that, data is also obtained through observation and documentation. The validation process will use validity and reliability tests. The data collection technique uses a Google form which is distributed to *Service Desk* service users. Based on the research results, the percentage of variables *Performance* was 3.51 (A), *Information* 3.15 (B), *Economy* (A), *Control* 3.6 (A), *Efficiency* 3.1 (B) and *Service* 3.79 (A). ) and overall IKM score it

got 3.45 (A) which means the quality of the Kominfo *Service Desk* Website is Very Good. However, the Information and Efficiency variables require recommendations for improvement so that service quality can be improved, it is hoped that this can help increase performance efficiency, and ensure that people are comfortable accessing the *Service Desk*.

## I. PENDAHULUAN

DALAM era digital ini Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Surabaya memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan teknologi informasi kepada masyarakat. Di era globalisasi dan cepatnya arus informasi, tugas dan tanggung jawab pemerintah menjadi semakin kompleks, baik dari segi kualitas maupun kuantitas[1]. Kominfo merupakan lembaga pemerintah yang memegang peranan strategis dalam mengembangkan, mengawasi, dan menjaga sektor komunikasi dan informatika. Dinas Kominfo membantu masyarakat untuk menghadapi tantangan dalam optimalisasi pemanfaatan layanan, salah satunya layanan pada *Service Desk*. Layanan *Service Desk* merupakan layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan, pelaporan insiden perangkat dan layanan TI pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di kota Surabaya [2].

Pentingnya peran *Service Desk* dalam memberikan dukungan teknis dan informasi kepada masyarakat menjadikannya faktor penting dan kunci utama dalam sistem pelayanan publik. Terutama evaluasi terhadap kinerja dan kepuasan pengguna terhadap layanan *Service Desk* menjadi landasan untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi secara optimal[3]. Meskipun begitu, rendahnya pemanfaatan layanan *Service Desk* melalui platform digital menimbulkan dampak serius, terutama dalam evaluasi holistik terhadap kinerja layanan.

Layanan *Service Desk* pada umumnya adalah pusat layanan yang menyediakan dukungan teknis dan bantuan kepada pengguna dalam mengatasi masalah atau pertanyaan terkait dengan teknologi informasi dan layanan. *Service Desk* memiliki kegunaan umum sebagai pusat penerimaan pengaduan, pemantauan dan pemeliharaan sistem, pelaporan dan dokumentasi, monitoring dan evaluasi kinerja layanan, pembaruan dan peningkatan layanan[4].

Sedangkan pada layanan *Service Desk* di Kominfo Surabaya masyarakat cenderung lebih memilih metode komunikasi konvensional seperti telepon dan kunjungan langsung ke kantor Dinas Kominfo, mengakibatkan rendahnya pemanfaatan layanan *Service Desk* melalui platform digital, seperti website. Dampak dari kebiasaan ini adalah minimnya catatan atau riwayat kendala yang terekam, sehingga evaluasi kinerja layanan *Service Desk* menjadi sulit dilakukan.

Menurut data internal Kominfo Surabaya tahun 2023, hanya sekitar 15% dari total pengaduan yang diterima melalui platform digital seperti website, sedangkan sisanya, 85%, lebih banyak diterima melalui metode komunikasi konvensional seperti telepon dan kunjungan langsung ke kantor Dinas Kominfo. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih belum memanfaatkan platform digital secara optimal untuk mengakses layanan *Service Desk*.

Jika evaluasi kinerja layanan sulit dilakukan, Kominfo Surabaya berpotensi menghadapi beberapa dampak serius. Pertama, kesulitan dalam mengidentifikasi area perbaikan dan kelemahan layanan *Service Desk* dapat menghambat upaya perbaikan dan pengembangan. Kedua, tanpa evaluasi yang teratur, Kominfo mungkin kehilangan pandangan yang mendalam tentang kepuasan masyarakat dan ketidakpuasan yang dapat menghambat kemajuan. Selain itu, sulitnya evaluasi dapat mempersulit pengambilan keputusan strategis yang berbasis data, yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan[5]. Keadaan ini menunjukkan urgensi mendesak untuk melakukan penelitian yang menyeluruh guna memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan *Service Desk*.

Beragam layanan *Service Desk*, seperti dukungan jaringan, manajemen database, layanan aplikasi, pengawasan CCTV, dan layanan lainnya, memiliki dampak langsung pada 33 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemerintah Kota Surabaya. Oleh karena itu, perbaikan dan pengembangan layanan *Service Desk* perlu dilakukan untuk mengevaluasi serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan pelayanan kepada Kominfo Surabaya yang di implementasikan pada sebuah *dashboard* yang berisi data rekomendasi penelitian, permasalahan yang ada, penilaian IKM, dan hasil kuesioner.

Dalam penelitian ini, menggunakan Pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi alat yang sangat relevan dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan *Service Desk*. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah suatu set data dan informasi yang mencakup evaluasi tingkat kepuasan masyarakat. Melalui pendekatan kuantitatif, IKM memungkinkan pengukuran pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan mereka[6]

Pengumpulan data pada penelitian ini melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Observasi dilakukan peneliti untuk memahami fenomena terkait permasalahan *Service Desk* di Kominfo Surabaya[7]. Sedangkan kuesioner, digunakan untuk menggali data kepada pengguna *Service Desk*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dan online melalui gmail menggunakan *Google Form* yang disebarakan kepada 100 orang. Target penyebaran kuesioner ditujukan untuk seluruh pengguna *Service Desk* yaitu 33 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemerintah Kota Surabaya terutama pada bidang IT. Evaluasi ini mencakup seluruh saluran komunikasi, yakni melalui website, telepon, dan kunjungan langsung. Dengan menggali preferensi dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan pemahaman mendalam dan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan implementasi sistem informasi dan layanan *Service Desk*[8]. Dengan demikian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Penyelenggara pelayanan publik yang mana dalam hal ini adalah pemerintah harus melaksanakan penilaian kinerja secara periodik agar bisa dipantau selalu kepuasan masyarakat yang didapat. IKM digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa yang diberikan[9].

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan[10]. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat tidak dilakukan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan menjadi hal menarik untuk dikaji.

Melalui penelitian ini, diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dapat meningkatkan efektivitas layanan, memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dalam era digital ini. Karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan *Service Desk* di Kominfo Surabaya. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

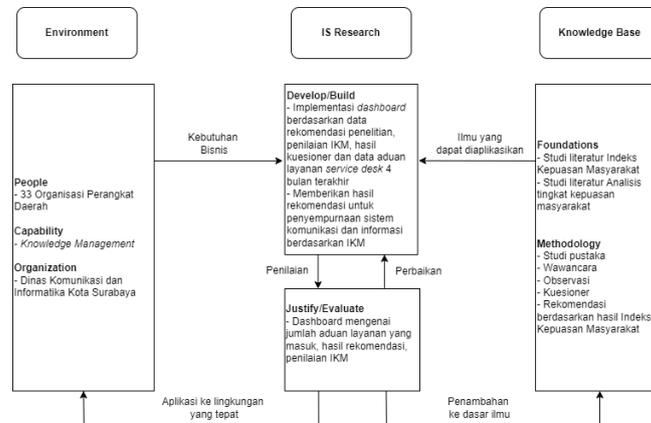
## II. METODE PENELITIAN

### A. Metode yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pemilihan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa alasan kuat. IKM menggunakan pendekatan kuantitatif yang objektif, memungkinkan pengukuran yang konsisten dan sistematis terhadap berbagai aspek pelayanan. Metode ini komprehensif, mencakup kualitas pelayanan, responsivitas, dan kompetensi staf, serta mudah dipahami dan diimplementasikan oleh masyarakat. IKM juga memungkinkan *benchmarking* dengan standar yang telah ditetapkan, mendukung pengambilan keputusan berbasis data, dan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi Kominfo Surabaya. Selain itu, penggunaan IKM sebagai standar nasional memastikan bahwa hasil penelitian dapat dibandingkan dengan praktek terbaik di lembaga pemerintah lainnya, menjadikannya metode yang sangat relevan dan unggul untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan *Service Desk*. Metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengevaluasi serta menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan *Service Desk* yang disediakan oleh Kominfo Surabaya. Dengan penerapan IKM, penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang menyeluruh mengenai persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan, sekaligus memberikan rekomendasi untuk perbaikan Layanan *Service Desk*. Dengan pendekatan kuantitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan data yang objektif, memungkinkan penyusunan rekomendasi yang kuat dan valid. Kemudian penelitian ini melakukan observasi dan dokumentasi untuk menemukan permasalahan terkait Layanan *Service Desk* dan selanjutnya peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian dengan cara menyajikan sejumlah pernyataan kepada responden. Hasil dari kuesioner tersebut diolah untuk memberikan rekomendasi perbaikan implementasi sistem informasi dan pengembangan layanan *Service Desk*.

### B. Model Konseptual

Model konseptual merupakan representasi dari gambaran perilaku komponen-komponen dalam suatu fenomena [11]. Model konseptual dapat membantu peneliti dalam memahami, mendeskripsikan, serta menjelaskan sistem yang digambarkan. Ruang lingkungan yang terdapat pada model konseptual yaitu *environment*, *IS Research*, dan *Knowledge Base* yang telah disesuaikan untuk proses penelitian ini.



Gambar 1. Model Konseptual

Dapat dilihat pada Gambar 1 dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner kemudian dianalisis dan dihasilkan rekomendasi, yang selanjutnya divalidasi dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. Langkah berikutnya adalah pembuatan dashboard mengenai hasil dari penelitian, aduan layanan yang masuk dan hasil rekomendasi [12].

### C. Kuesioner

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban dari mereka. Desain kuesioner untuk penelitian ini dirancang untuk mencakup aspek variabel *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service* dengan format pilihan ganda dan skala Likert dari 1 (sangat tidak puas) hingga 5 (sangat puas). Proses validasi melibatkan review oleh pakar, pre-test dengan 10 responden untuk mengidentifikasi dan memperbaiki pertanyaan ambigu. Uji validitas menggunakan SPSS 26 yang melibatkan 30 responden yang di uji, digunakan untuk mengukur valid atau tidak dari suatu kuisisioner dan pada hasil perhitungan korelasi akan didapatkan koefisien korelasi yang dipergunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item yang menjadi penentuan layak tidaknya item pertanyaan yang digunakan, serta Reliabilitas diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha > 0.7 dianggap memadai untuk menunjukkan konsistensi internal yang baik. Ini berarti bahwa item-item dalam kuesioner secara konsisten mengukur konsep yang sama. dan memastikan bahwa hasil kuesioner konsisten dari waktu ke waktu. Uji coba awal dilakukan pada 30 responden dalam pilot study, dengan feedback digunakan untuk revisi akhir kuesioner, memastikan semua pertanyaan relevan dan mudah dipahami. Tujuannya adalah memastikan pengumpulan data yang akurat tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan *Service Desk* di Kominfo Surabaya. Dalam konteks ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 33 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemerintah Kota Surabaya terutama pada bidang IT. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap website *Service Desk* [13]. Dapat dilihat pada Tabel I merupakan acuan Kuesioner Pernyataan Indikator untuk layanan website [14].

TABEL I  
 KUESIONER PERNYATAAN INDIKATOR

Kode	Variabel yang Diukur
X1	<i>Performance</i> (kinerja)
X1.1	Website mudah diakses pada setiaphalamannya
X1.2	Website memberikan waktu loading yangcepat saat diakses
X1.3	Website memenuhi kebutuhan pengguna
X1.4	Website menyajikan menu dalam formatyang sesuai
X2	<i>Information</i> (Informasi)
X2.1	Website menyajikan informasi yang tepatdan akurat
X2.2	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
X2.3	Informasi yang disajikan sesuai dengankebutuhan pengguna
X2.4	Website menyediakan informasi terkini(update)
X3	<i>Economy</i> (Ekonomi)
X3.1	Alamat website mudah ditemukan disetiap situs pencarian seperti (chrome, Mozilla,dll)

X3.2	Website dapat meringankan penggunaan dari segi waktu dan biaya
X3.3	Dengan mudah memberikan kritik padapengelola website
X4	<i>Control</i> (Keamanan/Pengendalian)
X4.1	Website menjamin keamanan pada saatmengakses informasi bagi pengguna
X4.2	Website memberikan batasan akses bagipengguna
X4.3	Pengendalian informasi tepat dengan yangdiinginkan pengguna
X5	<i>Efficiency</i> (Effisiensi)
X5.1	Website tidak ada kesulitan pada saatpertama kali diakses
X5.2	Desain keseluruhan website mudah dimengerti
X5.3	Website memberikan fitur arah yang jelas sehingga mudah dipahami
X6	<i>Services</i> (Layanan)
X6.1	Website dapat diakses menggunakan PC, handphone atau tablet
X6.2	Website tidak mengalami error'pada saat diakses
X6.3	Website memberikan informasi up to date mengenai laporan

TABEL II  
 NILAI KUESIONER[9]

PK	SS	S	TS	STS
Nilai	4	3	2	1

Keterangan :

PK = Pertanyaan Kuisisioner

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

#### D. Uji Instrumen

Penelitian ini memilih masyarakat sebagai instrumen. Tujuan dari pengujian instrumen ini adalah untuk mengukur valid atau tidak angket yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data[15].

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak dari suatu kuisisioner, kuisisioner dianggap valid jika pertanyaannya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh peneliti. Sebuah uji dianggap memiliki validitas yang tinggi jika mampu memberikan interpretasi hasil yang akurat sesuai dengan kriteria penelitian. Jika tujuan dari suatu tes menunjukkan validitas yang rendah, maka tes tersebut dapat menghasilkan data yang tidak relevan. Dalam penelitian ini, penguji menggunakan SPSS Versi 26 [16]. Hasil perhitungan korelasi akan didapatkan koefisien korelasi yang dipergunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item yang menjadi penentuan layak tidaknya item pertanyaan yang digunakan. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item -item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid ), begitu juga sebaliknya[14].

##### 2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah sebuah indeks yang mengindikasikan sejauh mana suatu alat pengukur dapat di diandalkan . Oleh karena itu, uji Reliabilitas berperan dalam menilai konsistensi alat ukur agar tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang [17]. Dasar pengambilan keputusan jika nilai  $\alpha > r_{tabel}$  maka angket dinyatakan reliable. Jika nilai  $\alpha > 0,70$  bawasanya Reliabilitas mencukupi, sementara jika  $\alpha 0,80$  memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika  $\alpha 0,40-0,60$  maka reliabilitas agak rendah, jika nilai  $\alpha, 0,40$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah maka instrumen tidak reliable. Uji Reabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS[14].

#### E. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini melalui observasi dan penyebaran kuisisioner. Observasi dilakukan peneliti untuk memahami fenomena terkait permasalahan *Service Desk* di Kominfo Surabaya, sehingga diperoleh informasi untuk kebutuhan penelitian yang berupa dokumentasi. Sedangkan kuisisioner, digunakan untuk menggali data kepada pengguna *Sevice Desk* dengan cara membuat beberapa pernyataan yang disusun berdasarkan Karakteristik Indeks Kepuasan Masyarakat . Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung dan online melalui gmail

menggunakan Google Form yang disebarakan kepada 100 orang. Target penyebaran kuesioner ditujukan untuk seluruh pengguna *Service Desk* yaitu 33 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemerintah Kota Surabaya terutama pada bidang IT.

Pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah pengolahan statistika deskriptif. Pengolahan statistika deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana sebaran dan pemusatan data. Selain itu pengolahan data deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden pada penelitian ini. Dalam pengolahannya, pengolahan data deskriptif menggunakan bantuan alat *software Microsoft Excel*. Pengolahan Data pada penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihasilkan melalui perhitungan "nilai rata-rata tertimbang" dari setiap unsur pelayanan[18]. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dianalisis, tiap unsur pelayanan diberikan bobot yang sama dengan menggunakan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1 \quad (1)$$

Untuk memperoleh nilai rata-rata (NRR) per unsur dan nilai rata-rata (NRR) tertimbang menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai rata – rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai perunsur}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (2)$$

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR perunsur} \times 0,04 \quad (3)$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (4)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 [19], dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan x 25

Dikarenakan setiap unit pelayanan memiliki ciri khas yang unik, maka setiap unit tersebut memiliki fleksibilitas untuk menambahkan unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda pada 10 unsur yang dominan dalam unit pelayanan[20]. Perlu dicatat bahwa total bobot dari seluruh unsur tetap. Dalam penilaian 10 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), berikut adalah nilai persepsi dan rentang IKM yang digunakan, dapat dilihat pada Tabel III :

TABEL III  
 INTERVAL IKM, INTERVAL KOVERSI IKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Uji Validitas

Uji Validitas dan Reabilitas dilakukan menggunakan *software SPSS* dengan total pernyataan 24 item dan responden sebanyak 100 orang. Uji validitas sangat penting untuk memastikan bahwa kuesioner benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan oleh peneliti. Tanpa validitas, hasil kuesioner tidak dapat diandalkan untuk menggambarkan konstruk yang sebenarnya, mengarah pada kesimpulan yang salah dan rekomendasi yang tidak tepat. Karena, jika sebuah item dalam kuesioner tidak valid, maka data yang dikumpulkan dari item tersebut mungkin tidak mencerminkan pengalaman sebenarnya dari responden, mengurangi akurasi keseluruhan hasil penelitian. Kuesioner dinyatakan valid jika suatu kuesioner  $r$  hitung  $>$   $r$  table atau nilai sig. Berdasarkan jumlah sampel (N) taraf signifikan 5% atau 0,04 maka  $r$  table 0,374. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel IV :

TABEL IV  
 PERHITUNGAN VALIDITAS DATA MENGGUNAKAN SPSS

Variabel	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
----------	------	----------	---------	------------

Performance (Kinerja)	P1	0,449	0,374	Valid
	P2	0,436	0,374	Valid
	P3	0,426	0,374	Valid
	P4	0,404	0,374	Valid
Information (Informasi)	I1	0,713	0,374	Valid
	I2	0,403	0,374	Valid
	I3	0,424	0,374	Valid
	I4	0,397	0,374	Valid
Ecconomy (Ekonomi)	E1	0,439	0,374	Valid
	E2	0,402	0,374	Valid
	E3	0,391	0,374	Valid
	E4	0,438	0,374	Valid
Control (Keamanan/Pengendalian)	C1	0,386	0,374	Valid
	C2	0,400	0,374	Valid
	C3	0,436	0,374	Valid
	C4	0,499	0,374	Valid
Efficiency (Effisiensi)	EE1	0,379	0,374	Valid
	EE2	0,580	0,374	Valid
	EE3	0,462	0,374	Valid
	EE4	0,426	0,374	Valid
Services (Layanan)	S1	0,385	0,374	Valid
	S2	0,410	0,374	Valid
	S3	0,426	0,374	Valid
	S4	0,391	0,374	Valid

### B. Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas berguna untuk mengukur Tingkat konsistensi kuesioner sebagai instrumen. Koefisien Cronbach's Alpha yang rendah atau hasil test yang tidak konsisten menunjukkan bahwa item-item dalam kuesioner mungkin tidak mengukur konstruk yang sama secara konsisten. Ini dapat mengarah pada variabilitas yang tidak diinginkan dalam data dan mengurangi kepercayaan terhadap hasil penelitian. Jika item tidak reliabel, data yang dikumpulkan bisa jadi tidak stabil atau variatif, menghambat kemampuan untuk menarik kesimpulan yang kuat dan melakukan perbaikan berdasarkan temuan. Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ . Hasil uji reabilitas dapat dilihat pada Tabel V.

TABEL V  
 UJI REABILITAS  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,717	25

Pada Tabel V merupakan hasil dari uji reabilitas, dan disimpulkan jika nilai *Cronbach's Alpha*  $0,717 > 0.700$ . Maka seluruh pertanyaan dapat dikatakan realibel.

### C. Hasil Analisis dan Pembahasan IKM

Dapat dilihat pada Tabel VI merepresentasikan distribusi jawaban responden berdasarkan 100 responden, total Persepsi per unit, total yang terisi, NRR, NRR Tertimbang, NRR/Unsur, IKM, Konversi IKM, Nilai Pelayanan yang merupakan perhitungan dari nilai tertimbang. Masing-masing persepsi per unit yang diperoleh dibagi jumlah responden, nilai persepsi yang diperoleh dari jumlah rata-rata tiap unsur dikalikan nilai bobot, indeks yang diperoleh dari jumlah nilai persepsi semua unsur(IKM) dikali 25, dan akan mendapatkan Nilai Pelayanan.

TABEL VI  
 HASIL PERHITUNGAN IKM

Variabel	Kode	Total Persepsi Perunit	Total yang Terisi	NRR	NRR Tertimbang	NRR/Unsur	IKM	Konversi IKM	Nilai Pelayanan
Performance	P1	319	100	3,19	0,13	3,51			
	P2	377	100	3,77	0,15				
	P3	349	100	3,5	0,14				
	P4	357	100	3,6	0,14				
Information	I1	322	100	3,22	0,13	3,15	3,45	86,25	A
	I2	337	100	3,37	0,13				
	I3	288	100	2,88	0,12				
	I4	311	100	3,1	0,12				
Ecconomy	E1	398	100	4	0,16	3,61			
	E2	280	100	2,8	0,11				
	E3	376	100	3,8	0,15				
	E4	390	100	3,9	0,16				
Control	C1	266	100	2,66	0,11	3,6			

	C2	395	100	3,95	0,16	
	C3	378	100	3,78	0,15	
	C4	390	100	3,9	0,16	
Efficiency	EE1	242	100	2,42	0,10	3,1
	EE2	314	100	3,14	0,13	
	EE3	307	100	3,07	0,12	
	EE4	396	100	3,96	0,16	
Services	S1	362	100	3,62	0,14	3,79
	S2	377	100	3,77	0,15	
	S3	385	100	3,9	0,15	
	S4	390	100	3,9	0,16	

Pada Tabel VI merupakan hasil dari IKM di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang dapat dilihat dari indeks Nilai Pelayanan mendapatkan nilai A kategori Sangat Baik, yang berarti pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika sudah tergolong Baik namun pada variabel *Information* dan *efficiency* mendapatkan nilai yang lebih rendah karena responden merasa bahwa *website* tidak menyajikan informasi yang jelas, *website* tidak mudah dipahami oleh pengguna dan *website* memberikan respon yang lambat. Selain itu, *website* tidak membantu pengguna untuk menyampaikan aduan layanan yang lebih cepat. Sehingga unsur yang mendapatkan nilai IKM B membutuhkan rekomendasi untuk perbaikan agar pelayanannya semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa informasi yang disediakan tidak memadai atau sulit diakses, mengurangi kepuasan pengguna. Dengan memahami kekurangan ini, Kominfo dapat memperbaiki platform digital dan komunikasi untuk memastikan bahwa informasi jelas tersedia bagi semua pengguna serta mengoptimalkan *website* untuk menyediakan informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses. Kemudian pada hasil penelitian menunjukkan adanya masalah dengan efisiensi dalam penyelesaian aduan dan permintaan. Kominfo dapat mengidentifikasi dan memperbaiki prosedur yang menyebabkan keterlambatan.

Pada penelitian sebelumnya, efisiensi dan kualitas informasi merupakan aspek kunci dalam menilai kinerja layanan *Service Desk*. Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa masalah dalam kedua aspek ini berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna yang rendah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesulitan dalam pemanfaatan platform digital dapat menghambat efisiensi dan aksesibilitas. Penelitian ini memberikan informasi yang dapat digunakan untuk membandingkan kinerja Kominfo Surabaya dengan standar industri. Dengan memanfaatkan data dari penelitian ini, Kominfo dapat menilai kinerja dalam konteks yang lebih luas, mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, dan merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan, menurut standar layanan publik yang diharapkan, terutama dalam konteks pemerintahan, efisiensi dan transparansi informasi adalah dua faktor utama dalam penilaian kepuasan pengguna. Standar ini biasanya mencakup waktu penyelesaian masalah yang cepat dan penyediaan informasi yang jelas dan akurat. Penelitian ini mengungkapkan bahwa Kominfo Surabaya perlu meningkatkan kedua aspek tersebut untuk memenuhi standar layanan yang diharapkan.

#### D. Hasil Analisa dan Rekomendasi Perbaikan

TABEL VII  
 HASIL REKOMENDASI PERBAIKAN

Variabel	Indikator	Aspek	Rekomendasi (perbaikan)
P1	Kemudahan Website	People	Sediakan pelatihan yang memadai kepada pengguna tentang cara menggunakan website dengan efektif. Pastikan bahwa tim customer service atau helpdesk siap memberikan dukungan yang ramah dan informatif jika pengguna mengalami kesulitan saat menggunakan website.
		Process	Implementasikan sistem untuk memantau cara pengguna berinteraksi dengan website. Lakukan peninjauan rutin terhadap performa website, termasuk waktu pemuatan halaman dan tingkat interaksi pengguna.
		Technology	Pastikan bahwa website responsif dan kompatibel dengan berbagai perangkat (desktop, tablet, smartphone) dan browser yang umum digunakan.
I1	Ketersediaan Informasi	People	Libatkan tim yang terlatih untuk mengembangkan konten yang lengkap dan mudah dipahami. Fokuskan pada penekanan informasi yang penting dan jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna umum Tetapkan proses peninjauan rutin untuk konten yang ada di website. Pastikan bahwa informasi yang tersedia selalu diperbarui dan akurat.
		Process	Susun proses pengelolaan informasi yang baik, termasuk penyimpanan yang terstruktur dan sistematis, serta kemampuan untuk menyajikan informasi dengan cara yang mudah diakses dan dimengerti oleh pengguna.
		Technology	Integrasikan mesin pencari yang efisien untuk memudahkan pengguna menemukan informasi yang mereka cari. Pastikan mesin pencari dapat memfilter dan menyajikan hasil yang relevan secara cepat.

Variabel	Indikator	Aspek	Rekomendasi (perbaikan)
E2	Efektivitas Layanan	People	pelatihan yang komprehensif kepada tim layanan pelanggan tentang cara mengelola keluhan dan permintaan dengan efektif. Fokuskan pada keterampilan komunikasi yang baik, penyelesaian masalah, dan efisiensi waktu.
		Process	Evaluasi ulang proses layanan saat ini untuk mengidentifikasi dan menghilangkan langkah-langkah yang tidak efisien atau tidak perlu. Sederhanakan proses pelaporan masalah dan respon yang diperlukan untuk mempercepat penyelesaian.
		Technology	Pastikan integrasi yang baik antara berbagai sistem yang digunakan dalam layanan <i>service desk</i> , seperti <i>CRM (Customer Relationship Management)</i> atau sistem manajemen pengetahuan.
C1	Keamanan Website	People	Implementasikan chatbot yang cerdas untuk menanggapi pertanyaan umum dan mengarahkan pengguna ke sumber daya yang tepat. Ini dapat mengurangi beban pada tim layanan pelanggan dan meningkatkan responsibilitas waktu.
		Process	Lakukan pelatihan secara teratur kepada seluruh tim terkait, termasuk administrator sistem, pengembang, dan personel layanan pelanggan, tentang praktik keamanan IT yang baik. Tetapkan kebijakan yang jelas dan ketat terkait manajemen akses pengguna ke sistem dan data sensitif.
		Technology	Lakukan pemeriksaan keamanan rutin secara teratur, termasuk audit keamanan, pemindaian kerentanan, dan penilaian risiko. Identifikasi dan perbaiki potensi kerentanan segera. Memastikan sistem operasi, perangkat lunak, dan aplikasi lainnya selalu diperbarui dengan patch keamanan terbaru. Gunakan sistem otomatisasi untuk memastikan bahwa patch diterapkan secara konsisten dan tepat waktu.
			Menggunakan <i>firewall</i> yang kuat dan perangkat lunak proteksi intrusi untuk melindungi dari serangan luar dan dalam. Atur konfigurasi <i>firewall</i> untuk membatasi akses yang tidak sah ke sistem.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, diperoleh angka indeks sebesar 86,25, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berada pada tingkat "Sangat Baik." Secara rinci, aspek "Performance" dan "Economy" masing-masing memperoleh nilai interval IKM 3,51 dan 3,15, keduanya berada pada tingkat "Sangat Baik." Namun, aspek "Information" dan "Efficiency" masing-masing memiliki nilai interval IKM 3,15 dan 3,10, yang menunjukkan bahwa keduanya berada pada tingkat "Baik." Sementara itu, aspek "Control" dan "Service" masing-masing memperoleh nilai interval IKM 3,60 dan 3,79, yang juga berada pada tingkat "Sangat Baik." Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan Service Desk di Kominfo Surabaya dinilai sangat baik, meskipun ada beberapa area yang masih memerlukan perhatian untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. A. Sabir, M. Longkutoyo, and A. E. Banea, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong," *J. Educ.*, vol. 5, no. 4, pp. 13100–13108, 2023.
- [2] R. A. Hanneman, "Daftar Isi Daftar Isi :," vol. 4, no. April, pp. 2–5, 2015.
- [3] Fajar Nugraha Wahyu, "Pengembangan Sistem Service Desk Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Metode User Centered Design (Ucd) Berdasarkan Itil V3 Framework," 2023.
- [4] E. Umiyati, "PENILAIAN SERVICE DESK LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN OGC SELF-ASSESSMENT BERBASIS ITIL (STUDI KASUS : UNIT SISTEM INFORMASI PT . KAI ( PERSERO ) DAERAH OPERASI 8 SURABAYA ) THE ASSESSMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE DESK USING OGC SELF-AS".
- [5] M. Megawati, "Evaluasi Manajemen Layanan Service Desk Pada Customer Care Center (C3) Uin Suska Riau Menggunakan Framework Cobit 4.1 Dan Itil V3," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, p. 236, 2019.
- [6] A. Halim *et al.*, "Kota Mataram Index of Community Satisfaction in Public Services in the Village of Jempong Mataram City," 2019.
- [7] R. P. Jayadi, Z. Effendi, and M. Marniza, "Customer Satisfaction Analysis on Lemang Tapai Traditional Food At Bengkulu," vol. 8, no. 2, pp. 124–132, 2019.
- [8] A. Pramurjadi *et al.*, "Analysis and Design of Service Desk Management in Governmental Institution (A Case of Indonesian Agency for Agricultural Research and Development)," vol. 16, no. 1, pp. 69–88, 2014.
- [9] Z. A. A. Nugraheni, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang," vol. 13, no. 3, pp. 1576–1580, 2020.
- [10] A. Fathoni, I. Solahudin, and ..., "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kabupaten Sumedang," *J. ....*, vol. 6, pp. 94–104, 2021.
- [11] A. R. Hevner, S. T. March, J. Park, and S. Ram, "Design science in information systems research," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 28, no. 1, pp. 75–105, 2019.
- [12] F. R. Mahardika *et al.*, "Surabaya Melalui Visualisasi Dashboard Hasil Klasifikasi Recommendations for Facility Development of Surabaya Hero Monument Through Dashboard Visualization of Classification," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 2, pp. 363–372, 2022.
- [13] R. R. HENDRO PRATAMA, "PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI KASUS: RSIA ANNA, PEKAYON, BEKASI)," *Fak. Ekon. dan Bisnis Univ. Indones.*, vol. 44, no. 8, pp. 1–15, 2019.
- [14] Tutut, "Pengukuran Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Pieces," 2022.
- [15] Marzuki IB, "Efektivitas Penggunaan Computer Based Teaching (CBT) Sebagai Media Pembelajaran Sejarah : Studi Quasi Eksperimen Pada

- Kelas XI MAN 2 Batusangkar,” pp. 49–70, 2019.
- [16] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [17] S. Sularsih Endartiwi, “Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta,” *J. Kesehat. Kusuma Husada*, no. November 2018, pp. 105–112, 2020.
- [18] T. Susana, S. Afriani, and N. Nurzam, “Analisis Indek Kepuasan Masyarakat / IKM Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan,” *EKOMBIS Rev. J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 153–164, 2023.
- [19] K. Rizal, “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SUPPLY AIR BERSIH PDAM TIRTA DAROY SKRIPSI,” *Ilmu Sos. Dan Ilmu Pemerintah.*, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [20] 2022) (Iqbal, “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN SUPPLY AIR BERSIH PDAM TIRTA DAROY SKRIPSI,” *Fak. ILMU Sos. DAN ILMU Pemerintah. Univ. Islam NEGERI AR-RANIRY DARUSSALAM-BANDA ACEH*, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.