



20
24

Laporan Akhir

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kota Cirebon

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan rahmat dan hidayah Allah SWT, kami telah berhasil menyelesaikan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan survei ini dilakukan secara komprehensif, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan akhir. Hasil akhir Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya dipublikasikan berupa hasil Indeks Kepuasan Masyarakat beserta saran dan rekomendasi perbaikan yang relevan.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam keberhasilan pelaksanaan survei ini. Kami menyadari bahwa dalam kegiatan ini, terdapat potensi kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kami terbuka terhadap masukan dan saran konstruktif yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas survei di masa mendatang.

Pada akhirnya, semoga hasil survei ini dapat memberikan manfaat yang signifikan, khususnya bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada seluruh perangkat daerah dan masyarakat.

Cirebon, 15 Desember 2024

Kepala Dinas Komunikasi Informatika
dan Statistik Kota Cirebon



MA RUF NURYASA, AP.,MM
NIP 19760330 199602 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.3.1 Maksud.....	3
1.3.2 Tujuan	3
1.4 Ruang Lingkup Kegiatan	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM WILAYAH KAJIAN.....	7
2.1 Letak Geografis dan Wilayah Administratif	7
2.1.1 Kondisi Iklim	9
2.1.2 Aspek Kewilayahan	9
2.2 Keadaan Penduduk.....	11
2.2.1 Persebaran dan Kepadatan Penduduk	12
2.3 Sosial Ekonomi	13
2.4 Sosial Budaya.....	14
2.4.1 Bidang Pendidikan	14
2.4.2 Aspek Kesehatan.....	17
2.5 Infrastruktur.....	17
2.5.1 Transportasi Darat.....	18
2.5.2 Transportasi Laut	18
2.5.3 Transportasi Udara	19
2.6 Gambaran Umum Pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.....	20
2.7 Jenis-jenis Layanan yang Ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.....	27

BAB III LANDASAN TEORI.....	31
3.1 Kepuasan Masyarakat	31
3.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	31
3.1.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat	33
3.2 Pelayanan Publik.....	34
3.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	34
3.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	35
3.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	36
3.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	37
3.2.5 Asas-asas Pelayanan Publik	39
3.3 Kualitas Pelayanan	41
3.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	41
3.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	42
3.3.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	44
3.3.4 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan.....	46
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	47
3.4.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	47
3.4.2 Manfaat Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	48
BAB IV METODE PENELITIAN	50
4.1 Jenis Penelitian.....	50
4.2 Metodologi Survei.....	50
4.3 Jenis dan Sumber Data	53
4.4 Penetapan Populasi dan Sampel.....	54
4.5 Instrumen Survei	55
4.6 Teknik Analisis Data.....	56
4.6.1 Metode Analisis Univariat	56
4.6.2 Metode Analisis Nilai Indeks atau Survei Kepuasan Masyarakat	57
4.7 Tahap Penyusunan Laporan	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Responden.....	62
5.1.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
5.1.2 Responden berdasarkan Rentang Usia	63
5.1.3 Responden berdasarkan Pendidikan.....	64
5.1.4 Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65

5.2 Rekapitulasi Hasil Survei	66
5.3 Hasil Survei berdasarkan Unsur Pelayanan	70
5.4 Hasil Survei berdasarkan Pertanyaan Tambahan	84
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Rekomendasi	89
 DAFTAR PUSTAKA	 92
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Wilayah Administrasi Kota Cirebon	10
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kota Cirebon	11
Tabel 2.3	Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk Per Kilometer Persegi (Km ²) menurut Kecamatan	12
Tabel 2.4	Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Cirebon	13
Tabel 2.5	Angka Partisipasi Murni (APM) Kota Cirebon	15
Tabel 2.6	Angka Partisipasi Kasar (APK) tingkat SD Kota Cirebon	16
Tabel 2.7	Angka Partisipasi Kasar (APK) tingkat SMP Kota Cirebon	16
Tabel 2.8	Jumlah Fasilitas Kesehatan menurut Kecamatan di Kota Cirebon	17
Tabel 4.1	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Layanan, dan Kinerja Layanan	58
Tabel 4.2	Instrumen Survei	59
Tabel 5.1	Rekapitulasi Hasil Survei	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peta Administrasi Kota Cirebon	8
Gambar 5.1	Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 5.2	Gambaran Responden berdasarkan Rentang Usia	63
Gambar 5.3	Gambaran Responden berdasarkan Pendidikan	64
Gambar 5.4	Gambaran Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	65
Gambar 5.5	Unsur Pelayanan	66
Gambar 5.6	Distribusi Frekuensi Unsur 1 (Persyaratan)	70
Gambar 5.7	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 1 (Persyaratan)	70
Gambar 5.8	Distribusi Frekuensi Unsur 2 (Prosedur)	71
Gambar 5.9	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 2 (Prosedur)	72
Gambar 5.10	Distribusi Frekuensi Unsur 3 (Waktu Pelayanan)	73
Gambar 5.11	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 3 (Waktu Pelayanan)	73
Gambar 5.12	Distribusi Frekuensi Unsur 4 (Biaya/Tarif)	74
Gambar 5.13	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 4 (Biaya/Tarif)	75
Gambar 5.14	Distribusi Frekuensi Unsur 5 (Produk Layanan)	76
Gambar 5.15	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 5 (Produk Layanan)	76
Gambar 5.16	Distribusi Frekuensi Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana)	77
Gambar 5.17	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana)	78
Gambar 5.18	Distribusi Frekuensi Unsur 7 (Perilaku Pelaksana)	79
Gambar 5.19	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 7 (Perilaku Pelaksana)	79
Gambar 5.20	Distribusi Frekuensi Unsur 8 (Sarana dan Prasarana)	80
Gambar 5.21	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 8 (Sarana dan Prasarana)	81
Gambar 5.22	Distribusi Frekuensi Unsur 9 (Penanganan	82

	Pengaduan, Saran dan Masukan)	
Gambar 5.23	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	82
Gambar 5.24	Distribusi Frekuensi Unsur 10 (Transparansi Pelayanan)	84
Gambar 5.25	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 10 (Transparansi Pelayanan)	84
Gambar 5.26	Distribusi Frekuensi Unsur 11 (Integritas Petugas Pelayanan)	85
Gambar 5.27	Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 11 (Integritas Petugas Pelayanan)	86

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban konstitusional negara yang harus dilaksanakan oleh aparatur negara secara profesional. Setiap aparatur negara, sebagai pelayan masyarakat, berkewajiban membuka akses pelayanan seluas-luasnya dan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tepat. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari keberadaan negara dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah pun akan meningkat.

Pelayanan publik, yang senantiasa berinteraksi dengan masyarakat yang heterogen dan memiliki beragam kepentingan, memegang peran krusial dalam era globalisasi. Aparatur negara, sebagai pelayan masyarakat, dituntut untuk memberikan pelayanan prima guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Transparansi dan akuntabilitas menjadi kunci dalam penyediaan layanan publik yang berkualitas.

Untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon perlu secara berkala melakukan evaluasi melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi ekspektasi masyarakat, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, atau dipertahankan, sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terarah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, peningkatan kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas utama bagi seluruh petugas pelayanan.

Sejalan dengan visi dan misi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima, maka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi langkah nyata dalam upaya mencapai tujuan tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, kami dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan semakin meningkat.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
- c. Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon Tahun 2024 dimaksudkan untuk:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon melalui survei kepuasan kepada masyarakat; dan
2. Melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan sebagai dasar untuk mengidentifikasi ekspektasi/harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon yang diberikan kepada masyarakat.

1.3.2 Tujuan

Adapun pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon tahun 2024 bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pelayanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk memperoleh *feed back* (umpan balik) berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat; dan

2. Mengetahui kinerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka perbaikan kinerja peningkatan kualitas pelayanan pelayanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon secara berkesinambungan.

1.4 Ruang Lingkup Kegiatan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini melibatkan serangkaian kegiatan penelitian yang terstruktur, meliputi:

1. Persiapan pelaksanaan survei mencakup studi pendahuluan dan kajian data sekunder indeks kepuasan sebelumnya;
2. Penyusunan instrumen penelitian dan penentuan sampel survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 (sembilan) unsur kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan 2 (dua) pertanyaan tambahan terkait layanan;
 - a. 9 (sembilan) unsur kepuasan masyarakat sesuai regulasi:
 - Persyaratan
 - Prosedur
 - Waktu Pelayanan
 - Biaya/Tarif
 - Produk Layanan
 - Kompetensi Pelaksana
 - Perilaku Pelaksana
 - Sarana dan Prasarana
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- b. 2 (dua) pertanyaan tambahan terkait pelayanan:
 - Transparansi Pelayanan
 - Integritas Petugas Pelayanan
3. Penyebaran instrumen penelitian dan wawancara ke masing-masing sampel (responden yang telah ditentukan);
4. Pengumpulan data instrumen (kuesioner) dan tabulasi data dari setiap unsur kualitas pelayanan;
5. Pengolahan dan analisa serta interpretasi data penelitian dari setiap unsur kualitas pelayanan;
6. Menyusun rekomendasi hasil survei dari masing-masing unsur kualitas pelayanan; dan
7. Menyusun laporan akhir hasil survei.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Berisi uraian tentang latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, ruang lingkup kegiatan, serta sistematika penulisan.

Bab II Gambaran Umum Wilayah Kajian

Berisi uraian tentang kondisi geografis, administratif, dan demografis Kota Cirebon dan gambaran umum Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Cirebon.

Bab III Tinjauan Pustaka

Berisi uraian beberapa teori tentang Kepuasan Masyarakat, Pengukuran Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik, Prinsip-prinsip Pelayanan Publik, Asas Pelayanan Publik, Pengertian Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Layanan, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Unsur-Unsur Penilaian

Indeks Kepuasan Masyarakat, dan Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat.

Bab IV Metode Penelitian

Berisi uraian tentang waktu dan lokasi, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, dan analisis data yang akan digunakan.

Bab V Hasil dan Pembahasan

Berisi uraian tentang hasil temuan lapangan dari hasil kuesioner yang tersebar ke masyarakat yang sudah menggunakan layanan yang disediakan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kota Cirebon.

Bab VI Penutup

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan berdasarkan hasil pembahasan yang ada di lapangan.

BAB II

Gambaran Umum Wilayah Kajian

2.1 Letak Geografis dan Wilayah Administratif

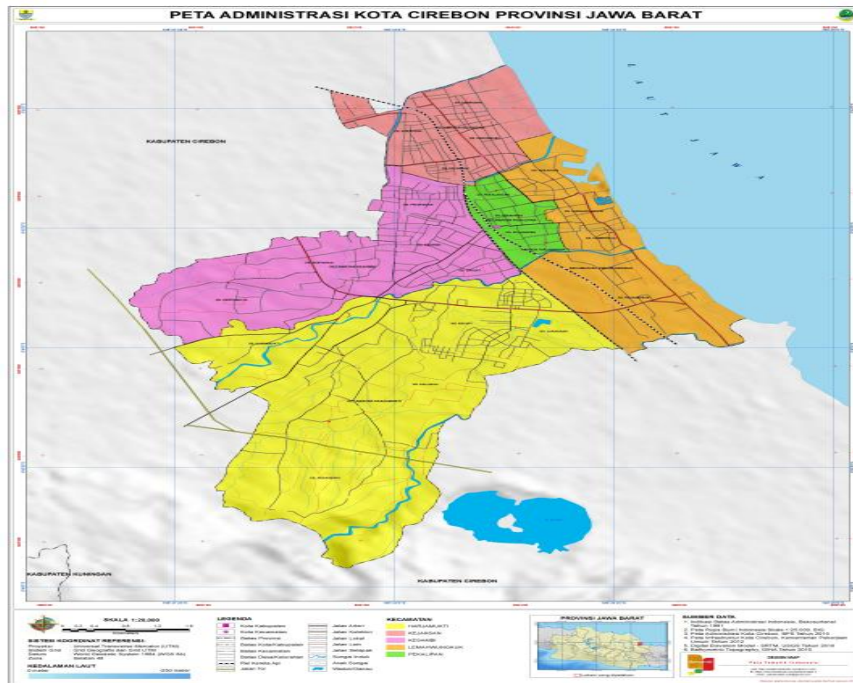
Dengan luas wilayah 37.358 km², Kota Cirebon tumbuh sebagai daerah pusat kegiatan ekonomi di wilayah III (Cirebon-Indramayu-Majalengka-Kuningan). Letaknya yang strategis, di antara Provinsi Jawa Tengah dan Jawa Barat, Kota Cirebon ditunjang dengan sarana prasarana aksesibilitas yang memadai. Hal tersebut membuat kinerja perekonomian dan geliat aktivitas penduduk di Kota Cirebon semakin terlihat.

Titik kordinat Kota Cirebon terletak pada 6°41' LU 108°33' BT pantai utara Pulau Jawa, bagian timur Jawa Barat, memanjang dari barat ke timur sepanjang 8 kilometer. Dari arah utara ke selatan sepanjang 11 kilometer dengan ketinggian dari permukaan laut rata-rata 5 meter. Kecamatan paling tinggi di atas permukaan air laut yaitu kecamatan Harjamukti dengan ketinggian 18 meter.

Kota Cirebon dapat ditempuh melalui jalan darat sejauh 130 km dari arah Kota Bandung dan 258 km dari arah Kota Jakarta. Sedangkan batas-batas wilayah kota Cirebon adalah:

- Sebelah Utara : Sungai Kedungpane / Tangkil
- Sebelah Barat : Sungai Banjir Kanal / Kabupaten Cirebon
- Sebelah Timur : Laut Jawa
- Sebelah Selatan : Sungai Kalijaga / Kabupaten Cirebon

Gambar 2.1
Peta Administrasi Kota Cirebon



Sebagian besar wilayah merupakan dataran rendah dengan ketinggian antara 0-2000 dpl, sementara kemiringan lereng antara 0-40%.

Kemiringan lahan di wilayah Kota Cirebon dapat diklasifikasikan berdasarkan persentase kemiringan sebagai berikut:

- Kemiringan 0 - 3%: terdapat di sebagian besar wilayah Kota Cirebon, kecuali sebagian kecil wilayah di Kecamatan Harjamukti.
- Kemiringan 3 - 8%: terdapat di sebagian besar wilayah Kelurahan Kalijaga, sebagian kecil di Kelurahan Harjamukti, Kecamatan Harjamukti.
- Kemiringan 8 - 15%: terdapat di sebagian wilayah Kelurahan Argasunya, Kecamatan Harjamukti.
- Kemiringan 15 - 18%: terdapat di sebagian wilayah Kelurahan Argasunya, Kecamatan Harjamukti.

2.1.1 Kondisi Iklim

Kota Cirebon termasuk daerah iklim tropis, dengan suhu udara minimum rata-rata 24,98⁰ C dan maksimum rata-rata 31,25⁰ C. Sementara banyaknya curah hujan sebesar 2.686,3 mm per tahun dengan hari hujan sebanyak 106 hari.

Keadaan air tanah pada umumnya dipengaruhi oleh intrusi air laut, sehingga kebutuhan air bersih masyarakat untuk keperluan minum sebagian besar bersumber dari pasokan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon yang sumber mata airnya berasal dari Kabupaten Kuningan. Sedangkan untuk keperluan lainnya, sebagian besar diperoleh dari sumur dengan kedalaman antara dua meter sampai dengan enam meter. Di samping itu, ada beberapa daerah/wilayah yang kondisi air tanahnya relatif sangat rendah dan rasanya asin karena intrusi air laut dan tidak dapat digunakan untuk keperluan air minum.

Tanah sebagian subur dan sebagian kurang produktif disebabkan tanah pantai yang semakin luas akibat endapan sungai-sungai. Pada umumnya, tanah di Kota Cirebon adalah tanah jenis regosal yang berasal dari endapan lava dan piroklasik (pasir, lempung, tanah liat, tupa, breksi lumpur, dan kerikil). Secara umum jenis tanah yang tersebar di Kota Cirebon ini relatif mudah untuk pengembangan berbagai macam jenis vegetasi.

Di Kota Cirebon terdapat empat sungai yang tersebar merata di seluruh wilayah yaitu Sungai Kedung Pane, Sungai Sukalila, Sungai Kesunean (Kriyan) dan Sungai Kalijaga. Sungai berfungsi sebagai batas wilayah antara Kabupaten Cirebon dan sebagai saluran pembuangan air.

2.1.2 Aspek Kewilayahan

Wilayah administrasi Pemerintah Kota Cirebon dengan luas 37,358 km², terdiri dari 5 wilayah Kecamatan, 22 Kelurahan, 247 Rukun Warga (RW), dan 1.366 Rukun Tetangga (RT). Kecamatan Harjamukti merupakan

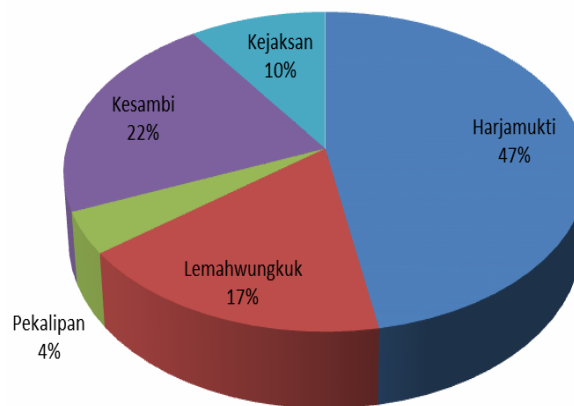
kecamatan terluas (47%), kemudian berturut-turut Kecamatan Kesambi (22%), Lemahwungkuk (17%), Kejaksan (10%), dan Pekalipan (4%).

Adapun pada tabel 2.1 merupakan rincian wilayah administrasi Kota Cirebon berdasarkan luas wilayah per kelurahan beserta jumlah Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) yang ada di masing-masing kelurahan. Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata luas wilayah masing-masing kelurahan berkisar antara 1 hingga 2 km² dengan total jumlah RW sejumlah 247 dan RT sejumlah 1.366.

Tabel 2.1
Wilayah Administrasi Kota Cirebon

No	Kecamatan	Kelurahan	Luas (km ²)	Tahun
1	HARJAMUKTI	ARGASUNYA	6,8349	2024
		KALIJAGA	4,2252	2024
		HARJAMUKTI	2,3443	2024
		KECAPI	2,2942	2024
		LARANGAN	1,9032	2024
2	LEMAHWUNGKUK	PEGAMBIRAN	4,4467	2024
		KESEPUHAN	0,767	2024
		LEMAHWUNGKUK	0,6489	2024
		PANJUNAN	1,3223	2024
3	PEKALIPAN	JAGASATRU	0,3533	2024
		PULASAREN	0,3134	2024
		PEKALIPAN	0,4257	2024
		PEKALANGAN	0,4928	2024
4	KESAMBI	KARYAMULYA	3,1841	2024
		SUNYARAGI	2,2653	2024
		DRAJAT	0,9343	2024
		KESAMBI	1,0062	2024
		PEKIRINGAN	1,2631	2024
5	KEJAKSAN	KEJAKSAN	0,6631	2024
		KEBONBARU	0,7424	2024
		SUKAPURA	1,5712	2024
		KESENDEN	1,4646	2024

Sumber: Open Data Kota Cirebon, 2024



2.2 Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk Kota Cirebon tahun 2017 adalah 313.325 jiwa. Jumlah penduduk laki-laki hampir sebanding dengan penduduk perempuan, yaitu 50,1% laki-laki dan 49,9% perempuan. Pada tahun 2017, tingkat kepadatan penduduk adalah sebesar 81,3 jiwa/hektar, dengan komposisi penduduk laki-laki sekitar 157.103 jiwa dan perempuan sekitar 156.222 jiwa, dan rasio jenis kelamin sekitar 100,56%.

Kota Cirebon yang terdiri dari 5 kecamatan dan 22 kelurahan pada dasarnya merupakan kota dengan luas wilayah yang terbatas namun padat akan aktivitas perkotaan. Hal ini dikarenakan Kota Cirebon memiliki peran dan fungsi yang strategis baik di tingkat nasional maupun tingkat provinsi.

Tabel 2.2

Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kota Cirebon

No	Kecamatan	Jumlah	Satuan	Tahun
1	Kejaksan	51.513	Orang	2024
2	Lemahwungkuk	61.346	Orang	2024
3	Harjamukti	129.667	Orang	2024
4	Pekalipan	31.476	Orang	2024
5	Kesambi	80.677	Orang	2024
	Jumlah	354.679 Orang		

Sumber: Open Data Kota Cirebon, 2024

2.2.1 Persebaran dan Kepadatan Penduduk

Berdasarkan sebaran penduduk, Kecamatan Harjamukti masih merupakan kecamatan dengan penduduk terbanyak mencapai 236.391 jiwa atau sebesar 51,23%, sementara jumlah penduduk yang paling sedikit terdapat di Kecamatan Pekalipan yaitu sebesar 31.476 jiwa atau 6,81 %.

Tabel 2.3
Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk Per Kilometer Persegi (Km²)
menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Penduduk	Kepadatan Penduduk Per Km ²
1	Harjamukti	17,615	129,667	7,30
2	Lemahwungkuk	6,507	61,346	8,50
3	Pekalipan	1,561	31,476	19,82
4	Kesambi	8,059	80,677	9,24
5	Kejaksan	3,616	51,513	11,54
	Jumlah	37,358	354,679	8,096

Sumber: Open Data Kota Cirebon, 2024

Bertambahnya penduduk Kota Cirebon akan menyebabkan semakin meningkatnya kepadatan penduduk di Kota Cirebon. Kecamatan Pekalipan merupakan wilayah yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tertinggi di Kota Cirebon, yang kepadatannya mencapai 19,82 jiwa per kilometer persegi, terpadat kedua adalah Kecamatan Kejaksan yaitu sekitar 11,54 jiwa per kilometer persegi. Kemudian berturut-turut adalah Kecamatan Kesambi (9,24 jiwa per km²), Kecamatan Lemahwungkuk (8,50 jiwa per km²), dan tingkat kepadatan yang paling rendah adalah Kecamatan Harjamukti yaitu sebesar 7,30 jiwa per km².

Berdasarkan kelompok umur, jumlah penduduk terbesar di kelompok umur 10 – 14 tahun yaitu sebanyak 30.154 jiwa, sementara jumlah penduduk paling sedikit adalah di kelompok umur >75 tahun yaitu sebanyak 6.451 jiwa. Adapun jumlah terbesar penduduk laki-laki adalah di kelompok umur 10 – 14

tahun sebanyak 15.544 jiwa, begitupun dengan penduduk perempuan di kelompok umur 15 – 19 tahun sebanyak 14.610 jiwa.

Tabel 2.4
Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin
Di Kota Cirebon

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0 – 4	11.734	11.097	22.832
5 – 9	15.359	14.422	29.781
10 – 14	15.544	14.610	30.154
15 – 19	15.226	14.437	29.663
20 – 24	15.372	14.374	29.746
25 – 29	14.736	14.076	28.812
30 – 34	13.777	13.076	26.853
35 – 39	12.803	12.239	25.042
40 – 44	13.909	13.686	27.595
45 – 49	12.710	12.914	25.624
50 – 54	10.726	11.008	21.734
55 – 59	8.920	9.638	18.558
60 – 64	6.379	7.579	13.958
65 – 69	4.841	5.913	10.754
70 – 75	3.307	3.815	7.122
>75	2.559	3.892	6.451
Jumlah	177.902	176.776	354.679

Sumber: Open Data Kota Cirebon, 2024

2.3 Sosial Ekonomi

Sesuai kondisi geografis dan letak wilayah kota yang berada pada jalur persimpangan arus lalu lintas Provinsi Jawa Barat dan Jawa Tengah, maka sektor-sektor ekonomi yang berkembang lebih banyak terjadi pada bidang perdagangan dan jasa. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk yang bekerja di sektor perdagangan dan jasa, terlebih lagi semakin pesatnya perkembangan pusat-pusat perbelanjaan atau *mall*, perbankan dan jasa keuangan, perkantoran, serta jasa lainnya. Kota Cirebon memiliki pula infrastruktur pendukung ekonomi yang tidak dimiliki wilayah lain, seperti Pelabuhan Laut, Bandara, Stasiun KA penumpang dan barang, Terminal

penumpang Antar Kota antar Provinsi dan kelengkapan infrastruktur lainnya (jaringan air bersih, gas, telepon, dan listrik).

Sektor perdagangan merupakan sektor andalan bagi perekonomian Kota Cirebon. Majunya sektor ini dikarenakan letak geografis Kota Cirebon yang strategis sehingga menjadi pusat perdagangan bagi wilayah III Cirebon yang meliputi Kabupaten Kuningan, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Majalengka, dan Kabupaten Indramayu dan merupakan kota lintasan yang menghubungkan Jawa Barat dan Jawa Tengah.

Kota Cirebon merupakan lima besar kota tujuan wisata di Provinsi Jawa Barat, kondisi ini didukung oleh letak geografis dan banyaknya wisata di Kota Cirebon. Salah satu sektor yang terkait erat dengan pariwisata adalah sektor hotel dan restoran. Imbas dari meningkatnya jumlah pengunjung objek wisata di Kota Cirebon, baik domestik maupun asing, adalah meningkatnya tingkat okupansi baik hotel berbintang maupun hotel non berbintang.

2.4 Sosial Budaya

2.4.1 Bidang Pendidikan

Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) satu di antaranya diupayakan melalui pembangunan di bidang pendidikan, terutama melalui pendidikan formal. Pendidikan formal yang dimulai dari pendidikan dasar, menengah dan tinggi. Pendidikan yang dicatat adalah pendidikan formal berdasar kurikulum Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, termasuk pendidikan yang diselenggarakan oleh pondok pesantren dengan memakai kurikulum Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, seperti Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan Madrasah Aliyah (MA).

Pembangunan pendidikan masyarakat akan membawa dampak positif bagi penduduk baik secara perilaku, sikap, maupun kesadaran untuk

meningkatkan kualitas kehidupannya baik secara mandiri maupun kelompok masyarakat, baik dalam jangka waktu yang cepat maupun di masa yang akan datang. Artinya kesadaran berpendidikan jelas akan secara nyata mengubah pola perilaku penduduk menuju perilaku yang lebih sehat, cerdas dan produktif.

Pendidikan juga perlu mendapatkan perhatian khusus yaitu penduduk yang sudah berada pada usia dewasa akan tetapi belum/tidak tamat pada pendidikan dasar 9 tahun. Penduduk usia dewasa yang putus sekolah ini dapat ditingkatkan tingkat pendidikannya dengan optimalisasi program pendidikan luar sekolah. Fleksibilitas waktu dan metode pembelajaran memungkinkan pendidikan luar sekolah menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk penduduk usia dewasa yang putus sekolah. Program-program seperti kursus keterampilan, pelatihan kerja, dan pendidikan keaksaraan memberikan kesempatan bagi individu untuk meningkatkan kompetensi mereka sesuai kebutuhan praktis di kehidupan sehari-hari.

Angka Partisipasi Murni (APM) dan Angka Partisipasi Kasar (APK) menurut Jenjang Pendidikan di Kota Cirebon Tahun 2023

a. Angka Partisipasi Murni (APM)

Tabel 2.5
Angka Partisipasi Murni (APM) Kota Cirebon

Kecamatan	APM	Satuan	Tahun
Harjamukti	68,57	Persen	2023
Lemahwungkuk	85,22	Persen	2023
Pekalipan	38,39	Persen	2023
Kesambi	104,94	Persen	2023
Kejaksan	92,63	Persen	2023

Sumber: Open Data Kota Cirebon, 2023

b. Angka Partisipasi Kasar (APK)

Tabel 2.6
Angka Partisipasi Kasar (APK) Tingkat SD Kota Cirebon

No.	Kecamatan	Jenis Kelamin	APK (%)	Tahun
1	Harjamukti	Laki-laki	80,06	2023
2	Harjamukti	Perempuan	79,83	2023
3	Lemahwungkuk	Laki-laki	74,76	2023
4	Lemahwungkuk	Perempuan	75,93	2023
5	Pekalipan	Laki-laki	63,16	2023
6	Pekalipan	Perempuan	61,47	2023
7	Kesambi	Laki-laki	129,69	2023
8	Kesambi	Perempuan	131,87	2023
9	Kejaksan	Laki-laki	98,48	2023
10	Kejaksan	Perempuan	99,45	2023

Sumber: Open Data Kota Cirebon, 2023

Tabel 2.7
Angka Partisipasi Kasar (APK) Tingkat SMP Kota Cirebon

No.	Kecamatan	Jenis Kelamin	APK (%)	Tahun
1	Harjamukti	Laki-laki	75,61	2023
2	Harjamukti	Perempuan	72,72	2023
3	Lemahwungkuk	Laki-laki	156,79	2023
4	Lemahwungkuk	Perempuan	156,76	2023
5	Pekalipan	Laki-laki	4,69	2023
6	Pekalipan	Perempuan	2,47	2023
7	Kesambi	Laki-laki	107,31	2023
8	Kesambi	Perempuan	103,04	2023
9	Kejaksan	Laki-laki	125,61	2023
10	Kejaksan	Perempuan	130,01	2023

Sumber: Open Data Kota Cirebon, 2023

2.4.2 Aspek Kesehatan

Agar derajat kesehatan masyarakat dapat terus meningkat, maka perlu diupayakan terus menerus pembangunan di bidang kesehatan, dengan harapan semua lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara merata dan murah. Demikian pula halnya dengan Pemerintah Kota Cirebon yang telah mencanangkan program Cirebon Kota Sehat. Kota Cirebon terus berupaya melakukan pembangunan di bidang kesehatan dengan melakukan berbagai program-program pembangunan. Di antaranya adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana kesehatan agar jangkauan pelayanan kesehatan makin meluas, sehingga semua lapisan sosial-ekonomi masyarakat dapat dilayani dengan biaya yang terjangkau, dan juga dilakukan penyuluhan dan edukasi terhadap masyarakat akan pentingnya pencegahan penyakit dan pola hidup sehat.

Tabel 2.8

Jumlah Fasilitas Kesehatan menurut Kecamatan Di Kota Cirebon

No	Kecamatan	Rumah Sakit	Rumah Bersalin	Puskesmas	Posyandu	Klinik	Polindes
1	Harjamukti	3	-	5	110	NA	NA
2	Lemahwungkuk	1	-	4	50	NA	NA
3	Pekalipan	-	1	4	36	NA	NA
4	Kesambi	4	-	5	60	NA	NA
5	Kejaksan	1	1	4	40	NA	NA
Jumlah		9	2	22	256	NA	NA

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Cirebon– Cirebon dalam Angka, 2018

2.5 Infrastruktur

Infrastruktur perhubungan darat memainkan peran yang sangat strategis dalam menunjang kelancaran distribusi barang dan jasa di Kota Cirebon. Sebagai wilayah daratan, Kota Cirebon sangat bergantung pada infrastruktur ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Menurut catatan Dinas Kimpraswil Kota Cirebon, panjang jalan di Kota Cirebon pada tahun 2017, tercatat panjangnya mencapai 180,98 km. Panjang jalan tersebut, merupakan jalan yang sudah diaspal. Dilihat dari kondisi jalan, sepanjang 138,265 km kondisinya baik dan sekitar 23,805 km kondisi sedang serta sebanyak 9,96 dan 8,95 km kondisinya rusak, baik rusak berat maupun rusak ringan.

2.5.1 Transportasi Darat

Sistem transportasi darat atau jalan raya dihubungkan oleh 2 (dua) buah terminal angkutan, yaitu Terminal Bus Harjamukti dan Terminal Dukuh Semar. Terminal Bus Harjamukti berfungsi sebagai simpul pergerakan untuk lalu-lintas antar kota dan antar provinsi, seperti : Sumatera – Jawa – Bali, DKI Jakarta – Jawa Tengah – Jawa Timur, Banten – Bandung – Jawa Tengah. Sementara untuk Terminal Dukuh Semar berfungsi sebagai simpul pergerakan antar kota, seperti Cirebon – Plered, Gunungjati, Ciperna, Mundu, dan pergerakan dalam Kota Cirebon.

Kota Cirebon juga dilalui oleh transportasi darat melalui kereta api. Kota Cirebon dilalui jalur kereta api lintas Jakarta - Surabaya melalui Semarang dan Yogyakarta. Jalur tersebut dihubungkan oleh 2 (dua) buah Stasiun, yaitu Stasiun Kejaksan yang melayani angkutan dengan tarif Non Ekonomi dan Stasiun Prujakan yang melayani tarif Ekonomi.

2.5.2 Transportasi Laut

Kota Cirebon memiliki simpul transportasi laut, yaitu Pelabuhan Cirebon. Perairan pelabuhan seluas ±8.410,91 ha. Pelabuhan Cirebon memiliki fungsi sebagai berikut:

- Melayani kebutuhan distribusi barang perdagangan, baik perdagangan dalam negeri/antar pulau maupun perdagangan internasional (ekspor-impor);

- Menunjang pertumbuhan industri dan perputaran roda perdagangan daerah belakang dan sekitarnya;
- Melayani lalu lintas angkutan penumpang laut yang melalui Cirebon pada khususnya dan Jawa Barat pada umumnya; dan
- Mendorong peningkatan taraf hidup ekonomi masyarakat di sekitar pelabuhan, dan Jawa Barat pada umumnya.

Adapun sarana dan prasarana penting yang ada di pelabuhan meliputi:

- Terminal (Penumpang, Batubara, Minyak Curah, dan Kelapa Sawit);
- Dermaga (Kolam Pelabuhan I, Kolam Pelabuhan I, Kolam Pelabuhan II, Kolam Muarajati, dan Kolam Khusus Pelra);
- Gudang dan Lapangan Penumpukan;
- Alat Bongkar Muat;
- Pelayanan Air Kapal;
- Stasiun Radio Pantai; dan
- Kolam dan Alur Pelabuhan.

Selain itu terdapat juga 1 (satu) buah Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan dan 4 (empat) buah Tempat Pendaratan Ikan (TPI) Tradisional yaitu Kesenden, Sukalila, Cangkol, dan Kesunean. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanan berfungsi untuk melayani kapal-kapal nelayan dengan tonase besar, sementara untuk kapal-kapal ukuran kecil pada umumnya mendarat di TPI Tradisional.

2.5.3 Transportasi Udara

Kota Cirebon memiliki Bandar Udara Cakrabhuwana yang merupakan simpul pergerakan angkutan udara. Bandara Cakrabhuwana memiliki panjang landasan pacu ± 1.400 meter dan dapat didarati oleh jenis pesawat F-28.

2.6 Gambaran Umum Pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon

Peraturan Walikota Cirebon Nomor 29 Tahun 2021 mengatur tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon. Penjelasan lebih lanjut mengenai peraturan tersebut adalah sebagai berikut.

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik terdiri dari:

- a. Unsur Pimpinan: Kepala Dinas
- b. Unsur Pembantu: Sekretariat
- c. Unsur Pelaksana

Sekretariat sebagai unsur staf yang dipimpin oleh seorang Sekretaris dan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam pembinaan dan pemberian layanan administrasi penyusunan perencanaan, penatausahaan, keuangan, sumber daya manusia aparatur, kerumahtanggaan, arsip dan perpustakaan, organisasi dan tatalaksana, kerjasama, hubungan masyarakat, protokol, pengelolaan barang milik daerah/negara, dan dokumentasi Dinas serta melaksanakan pengoordinasian penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum dalam penyelenggaraan tugas Dinas.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Sekretaris mempunyai fungsi:

- Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja sekretariat;
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional dalam lingkup bidang tugas sekretariat Dinas;
- Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan perencanaan lingkup bidang tugas sekretariat Dinas;
- Pengoordinasian penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional bidang komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- Pengoordinasian penyelenggaraan tugas Dinas;

- Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis Dinas;
- Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan tugas Dinas;
- Pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup bidang tugas sekretariat Dinas;
- Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup bidang tugas sekretariat Dinas; dan
- Pelaksanaan tugas lain berdasarkan kebijakan Wali Kota serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara unsur pelaksana di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon terdiri dari beberapa bidang yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi spesifik untuk mendukung pelaksanaan program kerja Dinas. Unsur pelaksana tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik

Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik sebagai unsur lini yang dipimpin seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas meliputi perumusan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan sub bidang urusan pengelolaan dan layanan informasi, pengelolaan komunikasi serta hubungan masyarakat.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;

- b) Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional dalam lingkup tugas Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;
- c) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan perencanaan lingkup tugas Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;
- d) Pengoordinasian penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;
- e) Pengoordinasian penyelenggaraan tugas Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;
- f) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;
- g) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan tugas Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;
- h) Pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;
- i) Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik; dan
- j) Pelaksanaan tugas lain berdasarkan kebijakan Wali Kota serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai unsur lini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas meliputi perumusan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, analisis, evaluasi dan

pelaporan sub bidang urusan pengelolaan domain, penatalaksanaan dan pengawasan serta sistem jaringan informatika.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- b) Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional dalam lingkup tugas Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- c) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan perencanaan lingkup tugas Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- d) Pengoordinasian penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- e) Pengoordinasian penyelenggaraan tugas Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- f) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- g) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan tugas Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- h) Pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- i) Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan
- j) Pelaksanaan tugas lain berdasarkan kebijakan Wali Kota serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Bidang Layanan E-Government

Bidang Layanan E-Government sebagai unsur lini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas meliputi perumusan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan sub bidang urusan tata kelola e-government, pengembangan ekosistem e-government serta pengembangan aplikasi.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Bidang Layanan E-Government mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja Bidang Layanan E-Government;
- b) Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional dalam lingkup tugas Bidang Layanan E-Government;
- c) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan perencanaan lingkup tugas Bidang Layanan E-Government;
- d) Pengoordinasian penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional Bidang Layanan E-Government;
- e) Pengoordinasian penyelenggaraan tugas Bidang Layanan E-Government;
- f) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis Bidang Layanan E-Government;
- g) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan tugas Bidang Layanan E-Government;
- h) Pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Layanan E-Government;
- i) Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Layanan E-Government; dan

- j) Pelaksanaan tugas lain berdasarkan kebijakan Wali Kota serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Bidang Statistik Sektoral

Bidang Statistik Sektoral sebagai unsur lini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas meliputi perumusan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan sub bidang urusan pengumpulan dan analisis data, sumber daya statistik sektor serta layanan dan penyebarluasan data.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Bidang Statistik Sektoral mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja Bidang Statistik Sektoral;
- b) Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional dalam lingkup tugas Bidang Statistik Sektoral;
- c) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan perencanaan lingkup tugas Bidang Statistik Sektoral;
- d) Pengoordinasian penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional Bidang Statistik Sektoral;
- e) Pengoordinasian penyelenggaraan tugas Bidang Statistik Sektoral;
- f) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis Bidang Statistik Sektoral;
- g) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan tugas Bidang Statistik Sektoral;
- h) Pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Statistik Sektoral;
- i) Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Statistik

Sektoral; dan

- j) Pelaksanaan tugas lain berdasarkan kebijakan Wali Kota serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Bidang Persandian dan Keamanan Informasi

Bidang Statistik Sektoral sebagai unsur lini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas meliputi perumusan kebijakan, koordinasi dan sinkronisasi, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan sub bidang urusan persandian, keamanan informasi serta layanan keamanan informasi.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Bidang Persandian dan Keamanan Informasi mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan penyusunan rencana kerja Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;
- b) Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional dalam lingkup tugas Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;
- c) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan perencanaan lingkup tugas Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;
- d) Pengoordinasian penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;
- e) Pengoordinasian penyelenggaraan tugas Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;
- f) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;
- g) Pengoordinasian penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan tugas Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;

- h) Pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;
- i) Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan pelaporan pengelolaan layanan administrasi dalam lingkup tugas Bidang Persandian dan Keamanan Informasi; dan
- j) Pelaksanaan tugas lain berdasarkan kebijakan Wali Kota serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.7 Jenis-jenis Layanan yang Ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon

Beberapa jenis layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon, antara lain sebagai berikut.

1. Cirebon Siaga 112

Merupakan layanan kedaruratan 112 yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat Kota Cirebon. Layanan ini dirancang untuk memberikan respons cepat dan terpadu terhadap berbagai keadaan darurat, mulai dari kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum, serta berbagai keadaan darurat lainnya. Dengan menghubungi 112, masyarakat dapat mengakses bantuan langsung yang dikoordinasikan oleh petugas terkait, sehingga penanganan dapat dilakukan secara efisien dan efektif demi keselamatan serta kenyamanan warga Kota Cirebon.

2. SP4N-LAPOR

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

LAPOR! dikembangkan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran terkait pelayanan publik secara mudah dan cepat melalui berbagai kanal, seperti aplikasi *mobile*, website, email, atau pesan singkat, yang kemudian akan diteruskan kepada instansi pemerintah terkait untuk ditindaklanjuti. Dengan adanya LAPOR!, diharapkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat dapat meningkat, serta memfasilitasi perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

3. FREE WIFI (Cirebon Melet = Melek Internet)

Program ini merupakan inisiatif untuk menyediakan akses internet gratis melalui jaringan WiFi di beberapa lokasi strategis di Kota Cirebon. Program ini bertujuan untuk mendukung keterbukaan akses informasi dan meningkatkan literasi digital masyarakat. Ke depannya, layanan ini direncanakan untuk diperluas ke berbagai area publik, seperti taman kota, pusat keramaian, fasilitas pendidikan, dan kantor Bapermas di setiap kecamatan. Dengan hadirnya program Cirebon Melet = Melek Internet, diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan internet secara positif untuk kebutuhan pendidikan, pekerjaan, serta aktivitas lain yang mendukung peningkatan kualitas hidup.

4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Merupakan pelayanan masyarakat berupa keterbukaan informasi publik yang dikelola oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

di badan publik. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang transparan dan akurat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pemohon informasi perlu mengisi formulir permohonan informasi publik yang dapat diakses melalui situs web resmi Pemerintah Kota Cirebon. Setelah formulir diisi, permohonan dapat disampaikan melalui email, fax, atau surat yang ditujukan kepada PPID Pemerintah Kota Cirebon. PPID juga bertugas memastikan bahwa informasi yang diberikan relevan, jelas, dan mendukung hak masyarakat untuk mengetahui informasi publik yang dibutuhkan.

5. Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon (www.cirebonkota.go.id)

Portal layanan informasi resmi Pemerintah Daerah Kota Cirebon ini menjadi sarana utama untuk menyampaikan berbagai informasi penting, kebijakan, program, serta layanan publik kepada masyarakat. Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses informasi secara real-time terkait kegiatan pemerintah, pengumuman resmi, data statistik, serta layanan administrasi secara online. Sebagai tolak ukur pelaksanaan e-Government, website ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan. Dengan transparansi dan akuntabilitas yang terjaga, website Pemerintah Kota Cirebon juga bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

6. Cirebon Satu Data

Merupakan salah satu bentuk keterbukaan informasi publik menuju Kota Cirebon sebagai *Smart City*. Melalui portal ini, semua bentuk data dari berbagai sektor, seperti pemerintahan, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan ekonomi, dapat terintegrasi dalam satu platform khusus. Hal ini memungkinkan masyarakat Kota Cirebon untuk dengan mudah mengakses, memanfaatkan, dan memahami data yang ada untuk

keperluan pribadi maupun analisis lebih lanjut. Cirebon Satu Data bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan pengambilan keputusan berbasis data, serta memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam membangun Kota Cirebon yang lebih cerdas dan terhubung.

BAB III

Landasan Teori

3.1 Kepuasan Masyarakat

3.1.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Dalam konteks ini, pemahaman mendalam tentang konsep kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat.

Definisi “kepuasan” sendiri berasal dari bahasa Latin “satis”, yang berarti cukup. Menurut Crow et al. (2003), sesuatu yang memuaskan adalah hal yang dapat memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, sehingga tidak menimbulkan keluhan. Kepuasan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan kata lain, kepuasan merupakan respon sikap individu yang bersifat subyektif terhadap suatu objek setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan (Setiasih, 2006).

Kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini karena kepuasan masyarakat mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan. Pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat akan menciptakan kepuasan, sedangkan pelayanan yang buruk akan menyebabkan ketidakpuasan.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Masyarakat cenderung menilai kualitas pelayanan secara langsung melalui interaksi dengan karyawan atau pelaku

pelayanan, yang sering disebut sebagai produsen jasa. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lupioyadi (2006), terdapat empat faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan publik, yaitu:

- a. **Kualitas produk/jasa:** Publik akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas;
- b. **Kualitas pelayanan:** Publik akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan;
- c. **Emosional:** Publik akan merasa bangga dan percaya diri jika menggunakan produk atau jasa tertentu yang memberikan nilai tambah secara emosional; dan
- d. **Harga:** Produk atau jasa dengan kualitas sama tetapi harga lebih terjangkau akan memberikan nilai yang lebih tinggi bagi masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan respons terhadap kinerja organisasi publik yang telah dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan masyarakat tergantung pada perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Tingkat kepuasan ini terbagi menjadi tiga kategori:

- Tidak puas: Jika kinerja di bawah harapan
- Puas: Jika kinerja sesuai dengan harapan
- Sangat puas: Jika kinerja melampaui harapan, sehingga masyarakat merasa senang atau bahagia

3.1.2 Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2004), terdapat empat metode sederhana yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang dapat digunakan meliputi kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hotlines*), dan lain-lain.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan. Survei juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Hasil survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan produk pesaing. *Ghost shopper* kemudian melaporkan temuan mereka mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan serta produk pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4. *Lost Customer Analysis*

Dalam metode ini, perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai penyebab pelanggan berhenti menggunakan produk atau layanan perusahaan. Informasi ini sangat berguna untuk merancang kebijakan strategis dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3.2 Pelayanan Publik

3.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah “pelayanan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan “melayani” berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan erat kaitannya dengan masyarakat, sehingga pelayanan sering dikenal dengan istilah pelayanan publik. Istilah “publik” berasal dari bahasa Inggris “*public*”, yang berarti masyarakat umum atau negara. Dalam KBBI, “publik” diartikan sebagai umum, orang banyak, atau ramai.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat, di daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Secara sederhana, pelayanan publik dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dengan berkembangnya era globalisasi, masyarakat semakin menuntut pemerintah dan swasta untuk memberikan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, Surjadi (2012) menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017, pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berikut ini:

1. Jenis Pelayanan Administratif

Pelayanan ini melibatkan kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan tata usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh produk layanan ini meliputi sertifikat, izin, rekomendasi, atau keterangan tertulis. Contohnya adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

2. Jenis Pelayanan Barang

Pelayanan ini mencakup kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik, termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen. Produk akhirnya berupa benda berwujud fisik atau benda lain yang memberikan nilai tambah langsung kepada penerimanya. Contoh pelayanan ini adalah penyediaan listrik, air bersih, dan layanan telekomunikasi seperti telepon.

3. Jenis Pelayanan Jasa

Pelayanan ini melibatkan penyediaan sarana, prasarana, dan penunjang yang beroperasi berdasarkan sistem tertentu. Produk akhirnya berupa jasa yang memberikan manfaat langsung kepada penerima, tetapi habis terpakai dalam waktu tertentu. Contohnya adalah pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan

kesehatan, pelayanan perbankan, serta pelayanan pemadam kebakaran.

4. Jenis Pelayanan *Regulative*

Pelayanan ini dilakukan melalui penegakan hukum, peraturan perundang-undangan, atau kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat. Contohnya meliputi penegakan aturan lalu lintas, perizinan usaha, serta pengaturan tata ruang dan wilayah.

3.2.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi serta penerima pelayanan. Menurut Rahmayanty (2010), standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan:** Prosedur pelayanan yang dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengelolaan pengaduan.
2. **Waktu Penyelesaian:** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk penanganan pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan:** Biaya atau tarif pelayanan, termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk Pelayanan:** Hasil akhir pelayanan yang diterima oleh pengguna, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana:** Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi Petugas:** Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditentukan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas, standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Hal ini mencerminkan komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama pemerintah. Peran pemerintah dalam proses pemberian pelayanan adalah sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan peran ini, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi tumpuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sangat bergantung pada kinerja pelayanan yang dicapai. Pelayanan harus dapat diakses dengan mudah, cepat, efisien, dan terjangkau, baik dari sisi waktu maupun biaya.

3.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintah, baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam pemberian pelayanan, tidak boleh ada perlakuan yang berbeda yang dapat menimbulkan diskriminasi terhadap masyarakat. Selain itu, manajemen pelayanan perlu dibenahi melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas dan terjangkau, profesionalisme aparatur dalam teknik pelayanan, tersedianya tempat pengaduan keluhan masyarakat (*public complain*), serta adanya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur pelayanan.

Menurut Daryanto & Ismanto (2016), untuk mendukung proses peningkatan kualitas pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip berikut:

1. **Kesederhanaan:** Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. **Kejelasan:** Persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik harus jelas. Unit kerja/pejabat yang berwenang, rincian biaya, dan tata pembayaran juga harus transparan.
3. **Kepastian Waktu:** Pelaksanaan pelayanan harus diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi:** Produk pelayanan publik harus diterima secara benar, tepat, dan sah.
5. **Keamanan:** Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat.
6. **Tanggung Jawab:** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana:** Penyediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, termasuk dukungan teknologi informasi dan telekomunikasi.
8. **Kemudahan Akses:** Lokasi pelayanan harus mudah dijangkau dan didukung oleh sistem teknologi informasi yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan.
9. **Kedisiplinan:** Petugas pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah dalam melaksanakan tugasnya.
10. **Kenyamanan:** Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, dan dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman serta fasilitas pendukung lainnya seperti parkir dan kamar mandi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip dan standar pelayanan publik dipakai sebagai pedoman oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik serta sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan. Standar pelayanan ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan proses yang memuaskan dan tidak menyulitkan.

Pelayanan publik akan terus berubah mengikuti perkembangan masyarakat yang bersifat dinamis. Pemerintah perlu menyikapi perubahan ini dengan cepat untuk memastikan bahwa kebutuhan dan kepentingan masyarakat tetap terlayani dengan baik seiring dengan perubahan zaman.

3.2.5 Asas-asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, asas-asas yang harus terkandung dalam pelayanan publik meliputi:

1. **Kepentingan Umum:** Dalam pemberian pelayanan, tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan tertentu, melainkan harus memprioritaskan kepentingan masyarakat secara luas.
2. **Kepastian Hukum:** Jaminan untuk mewujudkan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. **Kesamaan Hak:** Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi sehingga semua warga negara diperlakukan secara setara.
4. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pemenuhan hak masyarakat harus seimbang dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. **Keprofesionalan:** Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya untuk menjamin kualitas pelayanan.
6. **Partisipatif:** Melibatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.

7. **Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif:** Memberikan pelayanan yang adil kepada semua warga negara tanpa memandang latar belakang mereka.
8. **Keterbukaan:** Memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan secara transparan.
9. **Akuntabilitas:** Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
10. **Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan:** Memberikan kemudahan dan perhatian khusus kepada kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, lansia, dan anak-anak, agar tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. **Ketepatan Waktu:** Penyelesaian setiap jenis pelayanan harus dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
12. **Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan:** Memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Tujuan penetapan asas-asas tersebut adalah untuk menciptakan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas ini juga menjadi dasar dalam menyusun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

3.3 Kualitas Pelayanan

3.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam bidang pelayanan publik, tuntutan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas semakin besar. Pelayanan publik yang prima pada dasarnya adalah kemampuan dan sikap aparatur dalam melayani masyarakat secara maksimal. Tjiptono (1996) menjelaskan bahwa terdapat empat unsur utama dalam pelayanan prima (*service excellence*), yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut saling berkaitan dan terintegrasi, sehingga jika salah satu aspek tidak terpenuhi, pelayanan tidak dapat dianggap prima.

Masyarakat umumnya menginginkan layanan yang cepat, terjangkau, dan berkualitas. Oleh karena itu, pelayanan publik perlu memperhatikan dimensi waktu, biaya, serta kualitas produk dan sikap dalam memberikan layanan. Pelayanan terbaik adalah pelayanan yang cepat, memuaskan, sopan, ramah, profesional, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Menurut Widodo (2001), beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik adalah:

1. **Kemudahan Pengurusan:** Prosedur yang sederhana dan tidak membingungkan.
2. **Pelayanan yang Wajar:** Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang layak dan sesuai dengan standar.
3. **Kesetaraan:** Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi, baik berdasarkan suku, agama, status sosial, maupun golongan tertentu.
4. **Transparansi:** Pelayanan yang jujur dan terbuka sehingga masyarakat memahami setiap prosesnya.

Selanjutnya, Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Suatu pelayanan dianggap berkualitas apabila mampu

menyediakan produk atau jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas ini mencakup cara penyelenggara melayani masyarakat dengan sikap yang memuaskan, efektif, dan efisien.

Dalam hal ini, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan pelayanan publik yang relevan dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

3.3.2 Dimensi Kualitas Layanan

Setiap pelayanan menghasilkan berbagai penilaian yang berasal dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif kepada pelanggan, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menimbulkan kekecewaan, merusak kepercayaan masyarakat, dan memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Menurut Vincent Gaspersz (2011), terdapat dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama di sektor industri jasa, yaitu:

- 1. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Berkaitan dengan waktu tunggu pelanggan dan waktu penyelesaian proses layanan.

- 2. Akurasi Pelayanan**

Menunjukkan reliabilitas pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan, sehingga hasilnya sesuai dengan harapan.

- 3. Kesopanan dan Keramahan**

Pelayanan yang sopan dan ramah, khususnya oleh petugas yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, berkontribusi besar terhadap citra penyedia layanan.

4. **Tanggung Jawab**

Melibatkan kemampuan menangani pesanan dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik.

5. **Kelengkapan**

Berkaitan dengan ruang lingkup pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, serta fasilitas tambahan (pelayanan komplementer).

6. **Kemudahan Mendapatkan Pelayanan**

Ditentukan oleh jumlah outlet layanan, jumlah petugas, dan ketersediaan fasilitas pendukung.

7. **Variasi Model Pelayanan**

Mengacu pada inovasi layanan, seperti pola baru atau fitur tambahan dalam pelayanan.

8. **Pelayanan Pribadi**

Berkaitan dengan fleksibilitas dan penanganan permintaan khusus pelanggan.

9. **Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan**

Berhubungan dengan lokasi, ruang pelayanan, kemudahan akses, tempat parkir, serta ketersediaan informasi dan petunjuk pelayanan.

10. **Atribut Pendukung Lainnya**

Misalnya kebersihan, lingkungan yang nyaman, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan dapat dikategorikan sebagai baik, berkualitas, atau sebaliknya. Salah satu metode pengukuran yang banyak digunakan adalah metode *SERVQUAL* (Service Quality), yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. Metode ini mengukur kualitas layanan berdasarkan jarak antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.

Dimensi *SERVQUAL* meliputi:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Dengan memperhatikan dimensi-dimensi di atas, instansi pemerintah atau penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap instansi penyedia layanan.

3.3.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Lebih jauh lagi, pelayanan yang optimal juga

dapat meningkatkan citra organisasi, sehingga organisasi semakin dipercaya dan dihargai oleh masyarakat.

Menurut Kasmir (2006), faktor utama yang memengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Selain itu, Barata (2003) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian, yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting:

1. **Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan internal** (interaksi antarpegawai dalam organisasi):
 - Pola manajemen umum organisasi
 - Penyediaan fasilitas pendukung
 - Pengembangan sumber daya manusia
 - Iklim kerja dan hubungan kerja yang harmonis
 - Pola insentif yang diberikan
2. **Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan eksternal** (interaksi dengan pelanggan):
 - Pola layanan dan tata cara penyediaan layanan
 - Pola distribusi jasa
 - Pola penjualan jasa
 - Pola penyampaian jasa kepada pelanggan

Vincent Gaspersz (2011) juga menambahkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

1. **Kebutuhan dan keinginan pelanggan**, yaitu hal-hal yang dirasakan pelanggan saat berinteraksi atau melakukan transaksi dengan perusahaan.

2. **Pengalaman masa lalu**, yang meliputi pengalaman pelanggan dalam menggunakan jasa dari perusahaan tersebut.
3. **Pengalaman teman atau kerabat**, yaitu cerita yang dibagikan oleh orang-orang di sekitar pelanggan tentang kualitas pelayanan yang mereka terima.
4. **Komunikasi melalui iklan dan pemasaran**, yang juga membentuk persepsi pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut mencakup sumber daya manusia, kesadaran, aturan, struktur organisasi, keterampilan, sarana pelayanan, dan pengalaman pelanggan. Selain itu, baik faktor internal (seperti hubungan antarpegawai dan pola manajemen) maupun faktor eksternal (seperti pola penyediaan layanan dan komunikasi dengan pelanggan) memainkan peranan penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

3.3.4 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan

Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan dalam kehidupannya. Manusia tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan pelayanan karena untuk mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia memerlukan dukungan baik dari diri sendiri maupun melalui karya atau kontribusi orang lain. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi kunci keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang rendah kualitasnya justru menghambat keberhasilan pelayanan publik serta menciptakan ketidakpuasan masyarakat.

Kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan refleksi langsung dari pengalaman mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti kemampuan pegawai,

disiplin kerja, dan sikap dalam melayani turut membentuk pengalaman tersebut. Berdasarkan pengalaman yang diperoleh, masyarakat secara alami membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu terhadap kualitas pelayanan yang mereka harapkan.

Nilai ekspektasi ini kemudian menjadi tolok ukur dalam membandingkan pengalaman aktual dengan harapan mereka. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, masyarakat merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan berada di bawah standar yang diharapkan, ketidakpuasan akan muncul. Secara langsung, penilaian ini memengaruhi citra organisasi atau perusahaan di mata masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan tetapi juga memperkuat hubungan positif antara masyarakat dan perusahaan.

3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

3.4.1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Secara umum, indeks adalah petunjuk sistematis yang mengacu pada satuan-satuan yang terkandung di dalam suatu koleksi entitas atau basis data. Dalam pengertian praktis, indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi alfabetis yang biasanya ditemukan pada bagian akhir buku. Dalam konteks ilmu perpustakaan, indeks memiliki arti yang lebih luas, yaitu sebagai catatan mengenai nilai-nilai berbagai atribut yang dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi.

Kepuasan masyarakat merujuk pada upaya pemenuhan kebutuhan atau pencapaian sesuatu yang dianggap memadai. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat sering kali menjadi indikator utama dari keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat juga mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Nugraheni (2015), kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila mereka menerima pelayanan yang baik dan

merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat sangat penting untuk dilakukan.

Pengukuran ini memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dalam aspek-aspek pelayanan dan memperoleh masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat yang disajikan dalam bentuk angka dengan skala 1 (satu) hingga 4 (empat). Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3.4.2 Manfaat Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan IKM bertujuan untuk menyediakan data yang dapat digunakan oleh unit pelayanan pemerintah sebagai alat evaluasi kinerja secara berkala. Hasil IKM ini menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, tersedianya data IKM secara periodik memberikan manfaat berikut:

- **Mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan publik:**
Data IKM membantu mengungkap unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.
- **Menilai kinerja unit pelayanan publik:**
Data ini memberikan gambaran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.

- **Menjadi bahan kebijakan strategis:**
IKM menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.
- **Mengukur kepuasan masyarakat secara menyeluruh:**
IKM mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat pemerintah pusat dan daerah.
- **Memacu persaingan positif antarunit pelayanan:**
Persaingan positif ini dapat mendorong peningkatan kinerja pelayanan di berbagai unit penyelenggara.
- **Memberikan informasi kepada masyarakat:**
IKM menjadi alat bagi masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan publik yang mereka manfaatkan.

BAB IV

Metode Penelitian

4.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif ialah metode penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan. Dalam analisis data, metode penelitian kuantitatif memerlukan bantuan perhitungan ilmu statistik. Kesimpulan hasil penelitian pun berupa hasil perhitungan yang bersifat penggambaran atau jalinan variabel (Ardianto, 2010).

Menurut Nawawi (2001), penelitian deskriptif ialah sebuah prosedur pemecahan masalah yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena, kejadian, atau masalah yang terjadi dalam suatu kelompok atau masyarakat. Jenis penelitian ini lebih berfokus pada pengumpulan informasi yang mendalam mengenai keadaan saat ini, yang kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi yang jelas dan sistematis.

4.2. Metodologi Survei

Metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah metode survei dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan Tujuan Survei

Memastikan survei bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah.

- 2) Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi adalah pengguna layanan publik selama periode survei.

Sementara sampel diambil dengan metode probabilitas atau non-probabilitas, disesuaikan dengan sumber daya yang tersedia. Umumnya digunakan metode sampling insidental atau *purposive sampling*.

3) Merancang Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuesioner yang mencakup 9 (sembilan) unsur kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan 2 (dua) pertanyaan tambahan terkait layanan. Jadi, instrumen ini memiliki 9 item pertanyaan.

4) Melaksanakan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan secara online melalui formulir digital yang diisi oleh responden melalui URL <https://sukma.cirebonkota.go.id/layanan/dkis>.

5) Mengolah Data

Data hasil survei diolah menggunakan aplikasi statistik.

6) Menganalisis Data

Data dianalisis untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang memenuhi ekspektasi pengguna (puas) dan aspek yang memerlukan perbaikan. Hasil analisis dibandingkan dengan standar yang ditetapkan (Permenpan RB) untuk evaluasi.

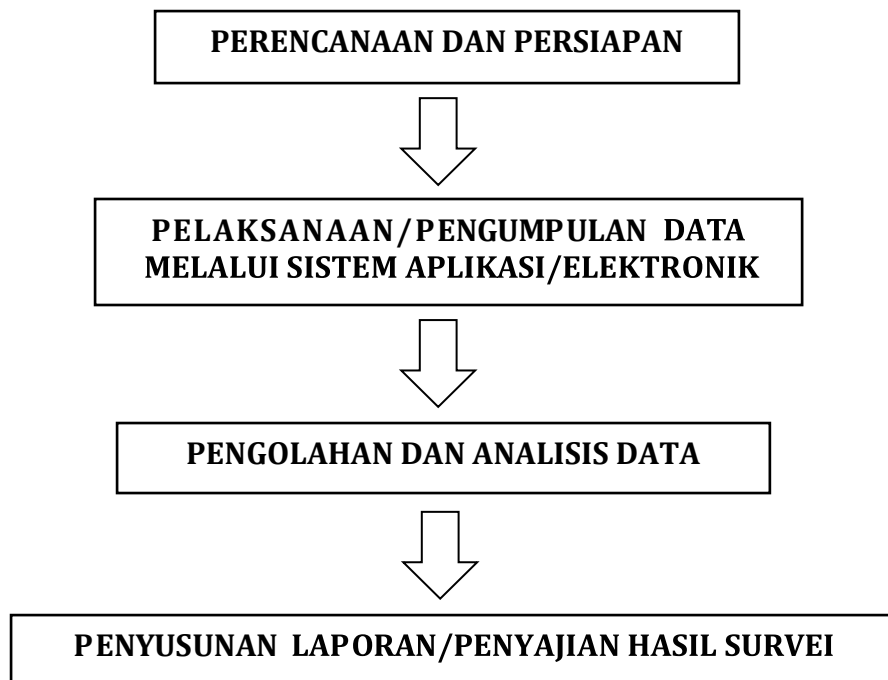
7) Menyusun Laporan Hasil Survei

Laporan memuat analisis hasil survei, penilaian terhadap masing-masing unsur pelayanan, kesimpulan, serta rekomendasi perbaikan layanan.

8) Publikasi Hasil Survei

Hasil survei disampaikan kepada masyarakat melalui media yang sesuai (website perangkat daerah dan media sosial) sebagai bentuk transparansi.

Tahapan Kegiatan Survei



Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini sebagai berikut.

1. Pembahasan persiapan awal oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.
 - a) Menyusun instrumen survei
 - b) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
 - c) Menentukan responden
2. Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon menyusun jadwal pengumpulan data.
3. Diskusi dan pembahasan teknis Tim Survei kepada para *interviewer* (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif, untuk menentukan langkah:
 - a) Melaksanakan survei
 - b) Mengolah hasil survei
 - c) Menyajikan dan melaporkan hasil

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk melakukan survei secara periodik dapat menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan 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. Survei ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon.

4.3. Jenis dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam pelaksanaan survei, karena keberhasilan survei sangat bergantung pada kualitas data yang diperoleh. Data yang valid dan reliabel hanya dapat dikumpulkan melalui teknik yang tepat, sesuai dengan jenis data dan sumbernya. Berikut adalah jenis dan sumber data dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.

- 1) **Data Primer**, adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli melalui interaksi pertama dengan responden atau objek penelitian. Dalam konteks ini, data primer dikumpulkan untuk mendapatkan informasi aktual dan relevan yang tidak tersedia dari sumber lain. Sumber data primer berasal dari hasil observasi terhadap perangkat daerah, pemangku kepentingan (*stakeholder*), atau masyarakat sebagai penerima layanan. Data ini dikumpulkan

melalui penyebaran kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi 11 unsur pelayanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.

- 2) **Data Sekunder**, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau sumber yang telah dicatat, diolah, dan dipublikasikan oleh pihak lain. Data ini digunakan untuk melengkapi atau mendukung analisis terhadap data primer yang dikumpulkan. Dalam kajian survei penelitian ini, data sekunder mencakup informasi yang bersumber dari buku, artikel, laporan resmi, jurnal ilmiah, serta karya ilmiah lainnya. Data ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan literatur dan sebagai acuan teori yang relevan dalam memperkuat analisis survei. Selain itu, data sekunder juga berfungsi sebagai referensi dalam membandingkan temuan survei dengan hasil penelitian sebelumnya atau standar pelayanan yang berlaku.

4.4. Penetapan Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan publik yang disediakan oleh unit penyelenggara pelayanan, telah mendapatkan pengalaman langsung terhadap layanan yang dinilai, baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui media daring (*online*), serta berasal dari wilayah kerja atau cakupan layanan unit penyelenggara yang bersangkutan. Dalam survei ini, maka populasinya adalah masyarakat Kota Cirebon yang pernah menerima pelayanan dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.

Sementara sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan dalam survei. Sampel yang digunakan dalam survei ini menggunakan sampel jenuh, yaitu semua anggota populasi yang memenuhi kriteria dijadikan sampel.

4.5. Instrumen Survei

Salah satu tolok ukur dalam mengetahui penilaian kualitas layanan adalah dengan mengumpulkan persepsi dari masyarakat yang menjadi responden mengenai kualitas pelayanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (DKIS) Kota Cirebon.

Adapun indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran tersebut mengacu pada ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Selain itu terdapat 2 (dua) pertanyaan tambahan terkait layanan, yaitu transparansi layanan dan integritas pelaksana.

Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dengan menjumlahkan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan yang ada. Setelah mendapatkan rata-rata nilai untuk masing-masing unsur pelayanan, nilai indeks komposit (gabungan) dihitung dengan menjumlahkan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan tersebut, kemudian dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 11 unsur). Penimbang ini digunakan untuk memberikan bobot yang proporsional pada setiap unsur pelayanan.

Selanjutnya, untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan secara keseluruhan, nilai indeks tersebut dikonversi menjadi nilai SKM menggunakan rumus: $\text{Nilai SKM} = \text{Nilai Indeks} \times 25$. Angka 25 digunakan untuk mengubah skala nilai indeks menjadi rentang 0 hingga 100, yang

memudahkan interpretasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4.6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Menurut Sugiyono (2010), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mantabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

4.6.1 Metode Analisis Univariat

Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul dan memaparkan hasil temuan tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei yang berupa data statistik, seperti frekuensi distribusi, tabulasi data, dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar, serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat ini memungkinkan untuk melihat gambaran secara rinci mengenai masing-masing variabel yang diuji.

Analisis deskriptif ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), yang membantu dalam mengolah data secara lebih sistematis dan menghasilkan informasi yang mudah dipahami. Dengan menggunakan SPSS, analisis melibatkan penghitungan berbagai statistik deskriptif seperti mean, median, modus, standar deviasi, dan lainnya untuk menggambarkan karakteristik dasar dari data yang terkumpul.

4.6.2 Metode Analisis Nilai Indeks atau Survei Kepuasan Masyarakat

Alat analisis ini dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur variabel. Dalam penghitungan indeks kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan yang dikaji, setiap unsur layanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{JumlahBobot}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi pada layanan}}{\text{Total layanan yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap layanan dimungkinkan untuk (1) Menambah unsur yang dianggap relevan, (2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 11 (sebelas) unsur yang dominan dalam unit layanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4.1
 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Layanan, dan
 Kinerja Layanan

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

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kuantitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat sesuai/puas hingga tidak sesuai/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2;
3. Sesuai, diberi nilai 3; dan
4. Sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; dan
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Untuk keperluan pengumpulan data, maka disusunlah instrumen sebagai definisi konseptual, kemudian dioperasionalisasikan melalui pengukuran rancangan sesuai dengan pedoman instrumen berikut ini.

Tabel 4.2
Instrumen Survei

	Dimensi Unsur Pelayanan	Indikator	Butir Pertanyaan
1.	Persyaratan	Ketentuan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, seperti dokumen yang diperlukan, formulir, dan persyaratan administratif lainnya	1
2.	Prosedur	Kejelasan dan kemudahan dalam alur atau tahapan yang harus dilalui masyarakat untuk memperoleh pelayanan	2
3.	Waktu Pelayanan	Kecepatan atau ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan	3
4.	Biaya/Tarif	Kewajaran biaya atau tarif yang dikenakan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, yang harus sesuai dengan peraturan yang berlaku	4
5.	Produk Layanan	Kesesuaian antara hasil atau produk pelayanan yang diberikan dengan standar dan ekspektasi masyarakat	5
6.	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang dimiliki oleh petugas	6
7.	Perilaku Pelaksana	Sikap, perilaku, dan interaksi petugas pelayanan terhadap masyarakat, yang mencakup kesopanan, keramahan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat	7
8.	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan dan kualitas fasilitas serta infrastruktur yang mendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, peralatan, aksesibilitas, dan	8

		kenyamanan tempat pelayanan	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Proses dan mekanisme yang ada untuk menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat dengan cepat dan tepat	9
10.	Transparansi Pelayanan	Keterbukaan dalam informasi terkait pelayanan yang diberikan, termasuk informasi prosedur, tarif, dan waktu penyelesaian pelayanan, serta akses terhadap data layanan	10
11	Integritas Petugas Pelayanan	Mencakup aspek moral dan profesionalisme petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat	11

4.7. Tahap Penyusunan Laporan

Laporan terdiri dari:

- a. Laporan Pendahuluan, terdiri dari latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, ruang lingkup kegiatan, sumber pendanaan, pengguna jasa, keluaran yang dihasilkan, serta sistematika penulisan laporan; dan
- b. Laporan Akhir, adalah kelanjutan dari laporan pendahuluan dan dilengkapi dengan pembahasan hasil survei lapangan, serta bagian penutup yang memuat kesimpulan dan saran berdasarkan temuan survei.

BAB V

Hasil dan Pembahasan

Dalam pelaksanaan survei ini, ditetapkan 1.193 (seribu seratus sembilan puluh tiga) orang responden yang terdiri dari unsur masyarakat pengguna jasa layanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Kota Cirebon yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon. Survei ini dilaksanakan dalam periode pengisian dari 18 November hingga 15 Desember 2024.

Tujuan survei ini untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang digunakan sebagai bahan acuan bagi unit pelayanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Kota Cirebon pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Survei ini menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner pada sistem aplikasi SUKMA (<https://sukma.cirebonkota.go.id>) yang mengacu pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta 2 (dua) pertanyaan tambahan terkait layanan.

Data yang didapat kemudian diolah untuk dianalisis dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang terhadap masing-masing unsur variabel. Penghitungan indeks kepuasan terhadap layanan yang diberikan, setiap unsur layanan memiliki penimbang yang sama.

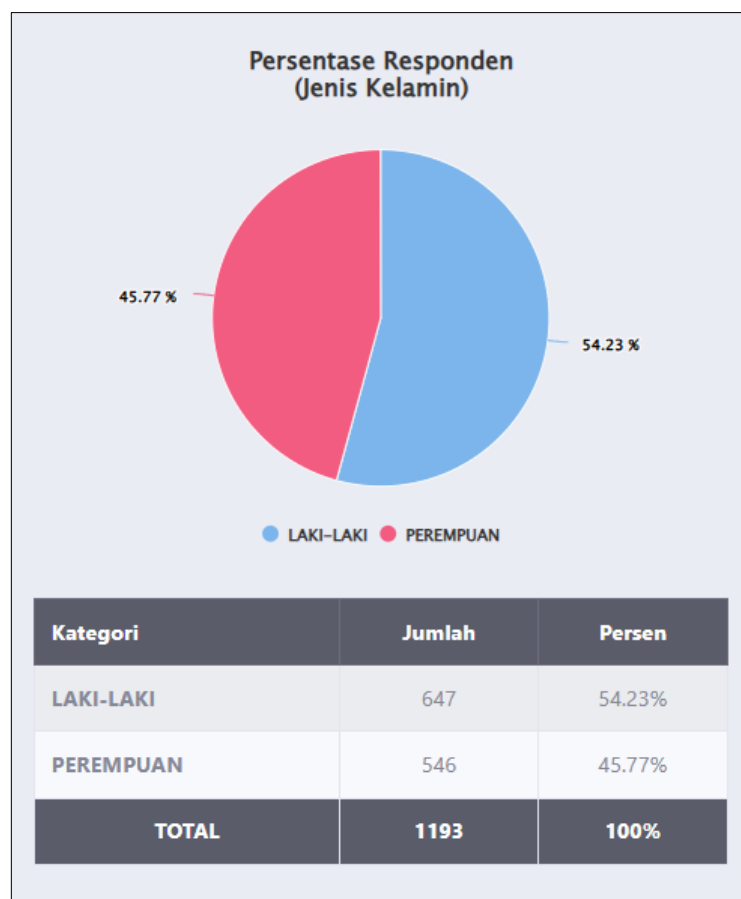
Berikut ini kami sajikan data temuan lapangan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon tahun 2024.

5.1 Responden

5.1.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 5.1

Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin



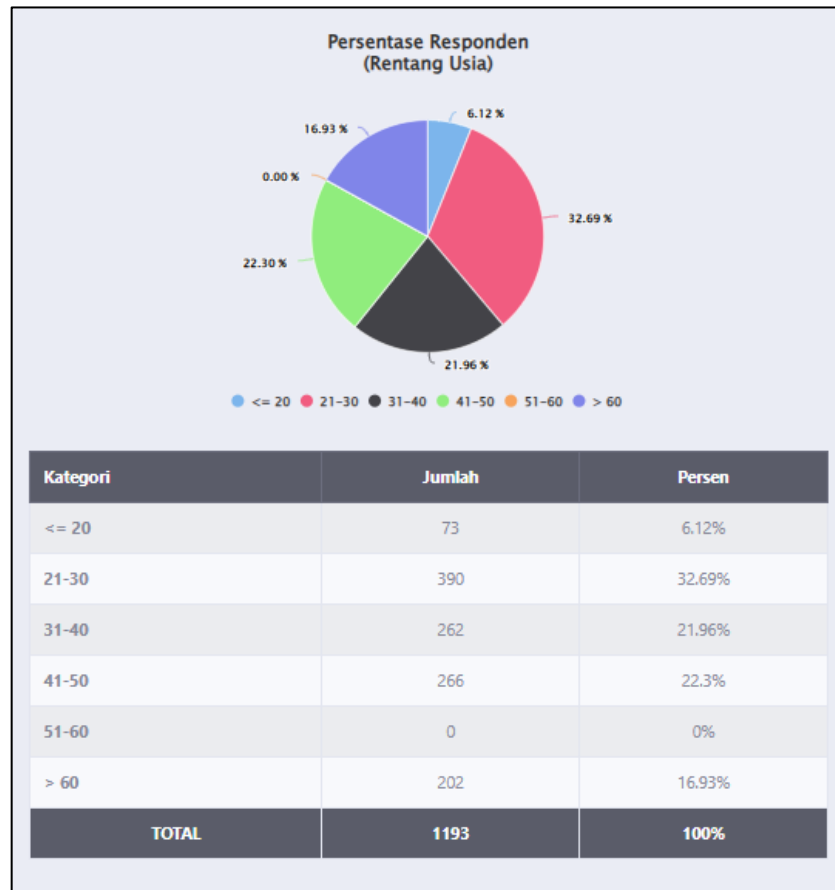
Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Hasil tanggapan responden berdasarkan jenis kelamin dapat terlihat cukup merata. Dapat dilihat pada gambar 5.1 bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki memiliki persentase sebesar 54,23% atau berjumlah 647 orang. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 546 orang dengan persentase sebesar 45,77%.

5.1.2 Responden berdasarkan Rentang Usia

Gambar 5.2

Gambaran Responden berdasarkan Rentang Usia



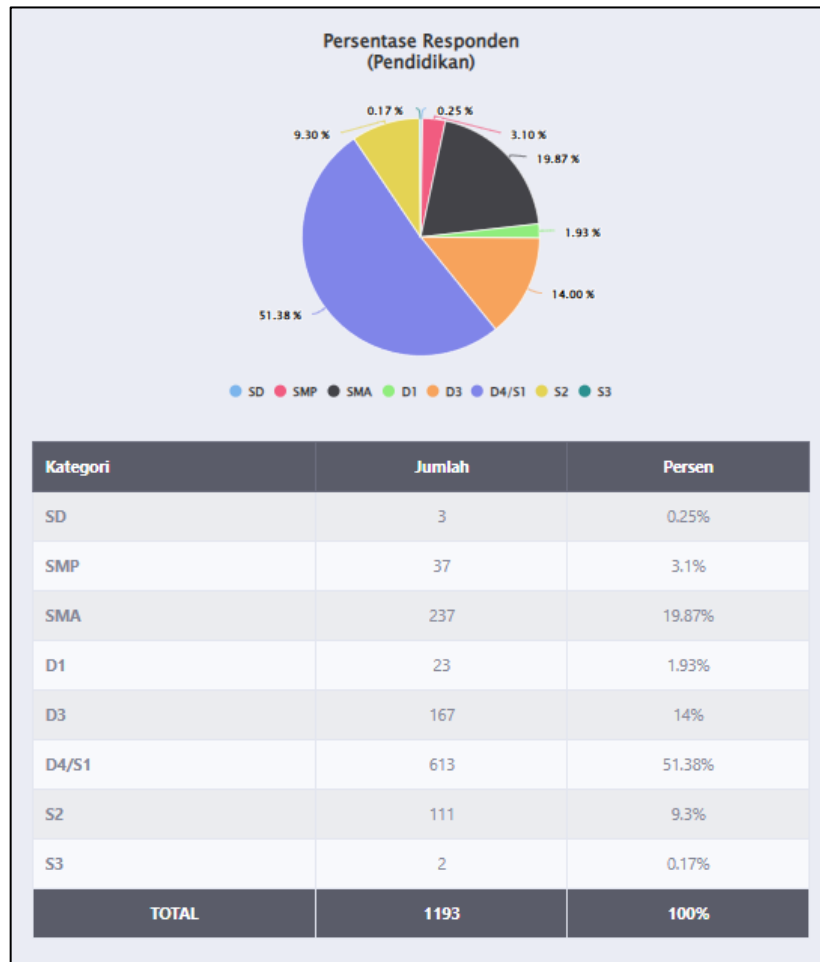
Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.2 menunjukkan bahwa responden dalam survei ini memiliki rentang usia yang variatif. Dengan keseluruhan responden sebanyak 1193 orang, responden dengan rentang usia 21-30 tahun memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 32,69% atau sebanyak 390 orang. Selanjutnya kategori usia 41-50 tahun di urutan kedua dengan persentase 22,3% atau sebanyak 266 orang, disusul dengan rentang usia 31-40 tahun yang memiliki persentase sebesar 21,96% atau sebanyak 262 orang. Secara berurutan berikutnya responden dengan rentang usia >60 tahun ada sejumlah 202 orang atau dengan persentase 16,93%, responden dengan rentang usia <=20 tahun berjumlah 73 orang atau dengan persentase 6,12%, dan terakhir tidak ada responden yang berada di rentang usia 51-60 tahun (0%).

5.1.3 Responden berdasarkan Pendidikan

Gambar 5.3

Gambaran Responden berdasarkan Pendidikan



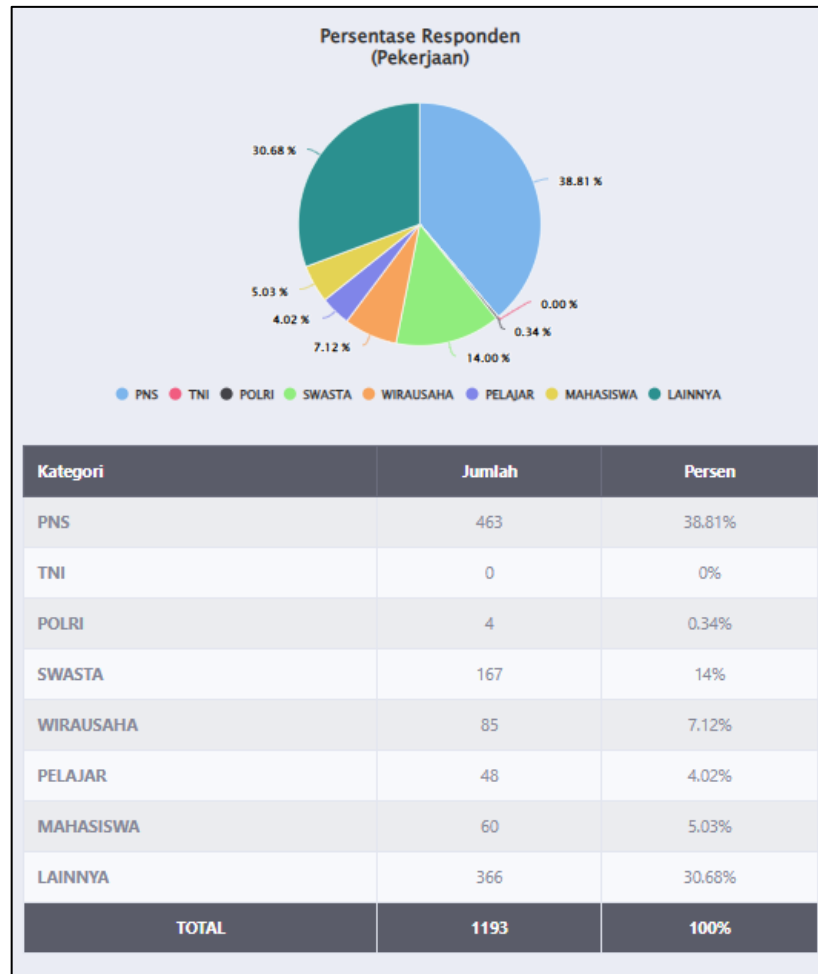
Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Pengelompokkan responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Gambar 5.3. Diketahui bahwa responden yang memiliki riwayat pendidikan terakhir SD memiliki persentase sebesar 0,25% atau berjumlah sebanyak 3 orang, SMP memiliki persentase 3,1% atau 37 orang, SMA dengan persentase 19,87% atau berjumlah 237 orang, D1 memiliki persentase 1,93% atau berjumlah 23 orang, D3 berjumlah 167 orang atau dengan persentase 14%, dan D4/S1 memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 51,38% atau berjumlah sebanyak 613 orang. Responden lainnya yang memiliki riwayat pendidikan terakhir S2 ada sejumlah 111 orang atau dengan persentase 9,3% dan S3 ada 2 orang dengan persentase terendah yaitu 0,17%.

5.1.4 Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 5.4

Gambaran Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Hasil tanggapan responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden berasal dari latar belakang pekerjaan yang beragam. Pada kategori ini, responden didominasi oleh PNS yaitu sebanyak 463 orang (38,81%), diikuti oleh responden yang memilih profesi lainnya yaitu sebanyak 366 orang (30,68%), responden dengan profesi swasta tercatat ada 167 orang (14%), responden sebagai wirausaha berjumlah 85 orang (7,12%), responden dengan status profesi sebagai mahasiswa sebanyak 60 orang (5,03%), diikuti dengan pelajar sebanyak 48 orang (4,02%). Terdapat responden dari kalangan profesi anggota Polri sebanyak 4 orang (0,34%), tetapi tidak ada responden yang berprofesi sebagai anggota TNI (0%).

5.2 Rekapitulasi Hasil Survei

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon telah menyelesaikan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode 18 November hingga 15 Desember 2024 dan memperoleh sebanyak 1193 orang responden. Berdasarkan hasil survei, berikut adalah ringkasan nilai kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur layanan yang diukur:

Tabel 5.1
Rekapitulasi Hasil Survei

Σ Nilai / Unsur	4071	4082	4027	4545	4038	4086	4081	4037	4417	4086	4117
NRR / Unsur	3,41	3,42	3,38	3,81	3,38	3,42	3,42	3,38	3,7	3,42	3,45
NRR Tertimbang / Unsur	0,31	0,31	0,31	0,35	0,31	0,31	0,31	0,31	0,34	0,31	0,31
Jumlah NRR Tertimbang	3,47										
IKM Unit Pelayanan	86,85										
Mutu Pelayanan	Baik										

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Hasil rekapitulasi di atas menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon memperoleh penilaian dengan kategori “Baik”. Berikut penjelasan angka spesifik terkait unsur layanan:

1. Σ Nilai / Unsur

Kolom Σ Nilai / Unsur mencerminkan total skor yang diperoleh dari setiap unsur layanan dalam survei. Nilai ini diperoleh dari hasil akumulasi penilaian responden untuk setiap unsur yang dinilai. Adapun total nilai per unsur adalah sebagai berikut.

- Unsur 1 : 4071
- Unsur 2 : 4082
- Unsur 3 : 4027
- Unsur 4 : 4545
- Unsur 5 : 4038
- Unsur 6 : 4086
- Unsur 7 : 4081
- Unsur 8 : 4037
- Unsur 9 : 4417
- Unsur 10 : 4086
- Unsur 11 : 4117

Nilai ini diperoleh dari jumlah akumulasi penilaian responden terhadap setiap unsur pelayanan. Unsur 4 mendapatkan nilai tertinggi (4545), sedangkan unsur 3 memiliki nilai paling rendah (4027).

2. NRR / Unsur (Nilai Rata-Rata per Unsur)

NRR atau Nilai Rata-Rata dihitung dengan membagi total nilai per unsur (Σ Nilai / Unsur) dengan jumlah responden. Hasil NRR adalah sebagai berikut.

- Unsur 1 : 3,41
- Unsur 2 : 3,42
- Unsur 3 : 3,38
- Unsur 4 : 3,81
- Unsur 5 : 3,38
- Unsur 6 : 3,42
- Unsur 7 : 3,42
- Unsur 8 : 3,38
- Unsur 9 : 3,7
- Unsur 10 : 3,42
- Unsur 11 : 3,45

NRR tertinggi terdapat pada unsur 4 dengan nilai 3,81. Ini menunjukkan unsur tersebut mendapatkan apresiasi tertinggi dari responden. Sementara NRR terendah ada pada unsur 3, 5, dan 8 dengan nilai 3,38, yang perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan.

3. NRR Tertimbang / Unsur

NRR Tertimbang diperoleh dengan memberikan bobot pada setiap NRR unsur layanan. Bobot ini nantinya digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Adapun NRR tertimbang per unsur adalah sebagai berikut.

- Unsur 1 : 0,31
- Unsur 2 : 0,31
- Unsur 3 : 0,31
- Unsur 4 : 0,35
- Unsur 5 : 0,31
- Unsur 6 : 0,31

- Unsur 7 : 0,31
- Unsur 8 : 0,31
- Unsur 9 : 0,34
- Unsur 10 : 0,31
- Unsur 11 : 0,31

Nilai tertimbang tertinggi ada pada unsur 4 dengan nilai 0,35, menunjukkan kontribusi terbesar unsur ini terhadap IKM. Unsur-unsur lainnya memiliki nilai tertimbang sebesar 0,31, kecuali unsur 9 dengan nilai 0,34.

4. Jumlah NRR Tertimbang

Jumlah dari seluruh nilai NRR Tertimbang adalah 3,47. Nilai ini merupakan hasil agregasi dari kontribusi semua unsur layanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

5. IKM Unit Pelayanan

Berdasarkan jumlah NRR Tertimbang, IKM Unit Pelayanan diperoleh sebesar **86,85**. Nilai 86,85 menunjukkan kualitas pelayanan berada dalam kategori “Baik” sesuai standar penilaian IKM.

- 88,31 – 100.00 : Sangat Baik
- 76,61 – 88,30 : Baik
- 65.00 – 76,60 : Kurang Baik
- 25.00 – 64,99 : Tidak Baik

6. Mutu Pelayanan

Berdasarkan IKM sebesar 86,85, mutu pelayanan dinyatakan dalam kategori “**Baik**”. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.

Rekapitulasi hasil survei yang telah disampaikan sebelumnya merupakan hasil pengumpulan data yang diperoleh dari pengukuran terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan utama dan 2 (dua) tambahan pertanyaan terkait pelayanan. Setiap unsur pelayanan tersebut telah dievaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Rincian dari 11 unsur pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Gambar 5.5
Unsur Pelayanan

Kode	Unsur	Nilai Rata-Rata
U-01	Persyaratan	3.41
U-02	Prosedur	3.42
U-03	Waktu Pelayanan	3.38
U-04	Biaya/Tarif	3.81
U-05	Produk Layanan	3.38
U-06	Kompetensi Pelaksana	3.42
U-07	Perilaku Pelaksana	3.42
U-08	Sarana dan Prasarana	3.38
U-09	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.7
U-10	Transparansi Pelayanan	3.42
U-11	Integritas Petugas Pelayanan	3.45

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Selanjutnya, berikut adalah sajian data mengenai Distribusi Frekuensi yang menggambarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan dari masing-masing unsur pelayanan yang telah dievaluasi dalam survei ini, sehingga memberikan gambaran yang lebih terperinci mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.

5.3 Hasil Survei berdasarkan Unsur Pelayanan

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

Gambar 5.6
Distribusi Frekuensi Unsur 1 (Persyaratan)

U-01. Persyaratan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sesuai	5	0.42 %
Kurang sesuai	41	3.44 %
Sesuai	604	50.63 %
Sangat sesuai	543	45.52 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.7
Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 1 (Persyaratan)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, lebih dari 96% responden memberikan penilaian positif terhadap persyaratan pelayanan, dengan rincian 50,63% menyatakan Sesuai dan 45,52% menyatakan Sangat sesuai. Sementara itu,

hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian negatif, dengan 0,42% merasa persyaratan Tidak sesuai dan 3,44% menyatakan Kurang sesuai.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Tingginya angka pada kategori Sesuai dan Sangat sesuai menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan telah memenuhi harapan dan kebutuhan mayoritas pengguna layanan, dengan hanya sebagian kecil yang merasa kurang puas. Hal ini menggambarkan efektivitas dalam penentuan persyaratan pelayanan yang telah dijalankan.

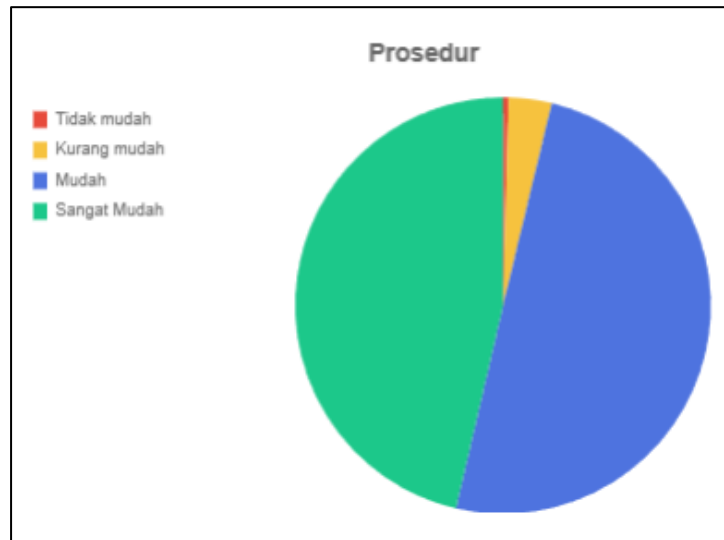
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Gambar 5.8
Distribusi Frekuensi Unsur 2 (Prosedur)

U-02. Prosedur		
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak mudah	5	0.42 %
Kurang mudah	40	3.35 %
Mudah	595	49.87 %
Sangat Mudah	553	46.35 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.9
Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 2 (Prosedur)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu lebih dari 96%, memberikan penilaian positif terhadap kemudahan prosedur pelayanan. Hal ini terlihat dari dominasi kategori Mudah dan Sangat mudah, dengan angka 49,87% dan 46,35% secara berurutan. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa prosedur pelayanan masih sulit, dengan 0,42% menyatakan Tidak mudah dan 3,35% menyatakan Kurang mudah.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dinilai sangat baik oleh mayoritas responden. Lebih dari 96% responden merasa bahwa prosedur pelayanan sudah Mudah atau bahkan Sangat mudah untuk dipahami dan diikuti. Rendahnya angka pada kategori Tidak mudah dan Kurang mudah menunjukkan bahwa hambatan atau kendala dalam memahami prosedur pelayanan sangat minim. Hal ini mencerminkan keberhasilan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam menyusun dan menerapkan prosedur yang sederhana, transparan, dan ramah pengguna.

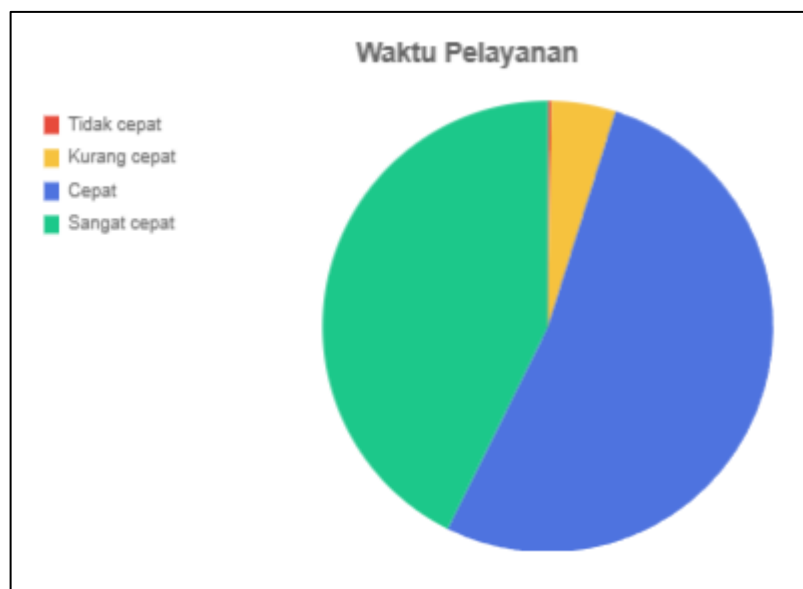
3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Gambar 5.10
Distribusi Frekuensi Unsur 3 (Waktu Pelayanan)

U-03. Waktu Pelayanan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak cepat	3	0.25 %
Kurang cepat	55	4.61 %
Cepat	626	52.47 %
Sangat cepat	509	42.67 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.11
Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 3 (Waktu Pelayanan)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu lebih dari 95%, memberikan penilaian positif terhadap kecepatan waktu pelayanan. Hal ini terlihat dari dominasi kategori Cepat dan Sangat cepat, dengan angka 52,47% dan 42,67% secara berurutan. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa waktu pelayanan masih belum memuaskan, dengan 0,25% menyatakan Tidak cepat dan 4,61% menyatakan Kurang cepat.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan dinilai sangat baik oleh mayoritas responden. Lebih dari 95% responden merasa bahwa waktu pelayanan sudah Cepat atau bahkan Sangat cepat, menunjukkan kinerja yang efektif dalam memberikan pelayanan yang responsif. Rendahnya angka pada kategori Tidak cepat dan Kurang cepat mencerminkan bahwa hambatan atau keterlambatan dalam pelayanan sangat minim. Hal ini menandakan keberhasilan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam memastikan waktu pelayanan yang efisien, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

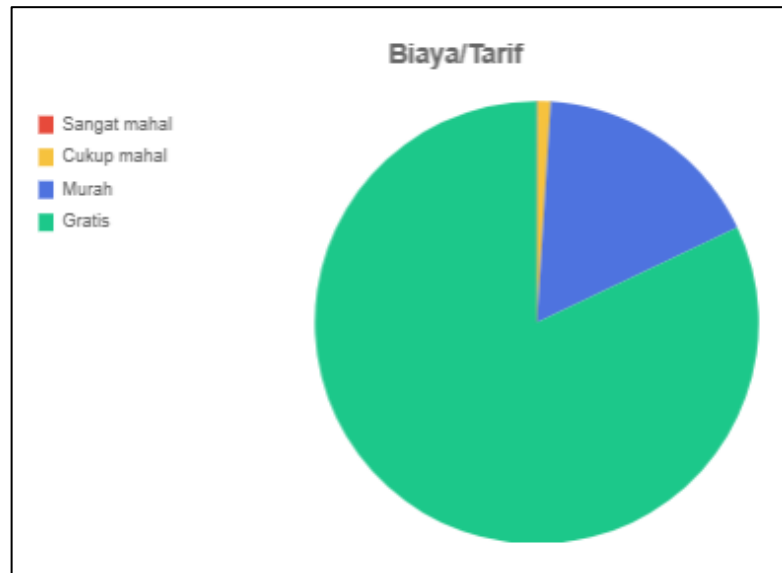
4. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

Gambar 5.12
Distribusi Frekuensi Unsur 4 (Biaya/Tarif)

U-04. Biaya/Tarif		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Sangat mahal	1	0.08 %
Cukup mahal	11	0.92 %
Murah	202	16.93 %
Gratis	979	82.06 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.13
Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 4 (Biaya/Tarif)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu 82,06%, menyatakan bahwa biaya pelayanan Gratis. Selain itu, 16,93% responden menilai biaya pelayanan Murah, sehingga total 99% responden memberikan penilaian positif terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa biaya masih mahal, dengan 0,08% menyatakan Sangat mahal dan 0,92% menyatakan Cukup mahal.

Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan sebagian besar bersifat gratis dan sangat terjangkau bagi masyarakat. Dominasi kategori Gratis menunjukkan komitmen penyedia layanan dalam memastikan akses pelayanan yang bebas biaya. Rendahnya angka pada kategori Sangat mahal dan Cukup mahal semakin mempertegas bahwa hambatan biaya dalam mengakses layanan hampir tidak ada. Hal ini mencerminkan keberhasilan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang inklusif, ramah pengguna, dan bebas dari beban finansial bagi masyarakat.

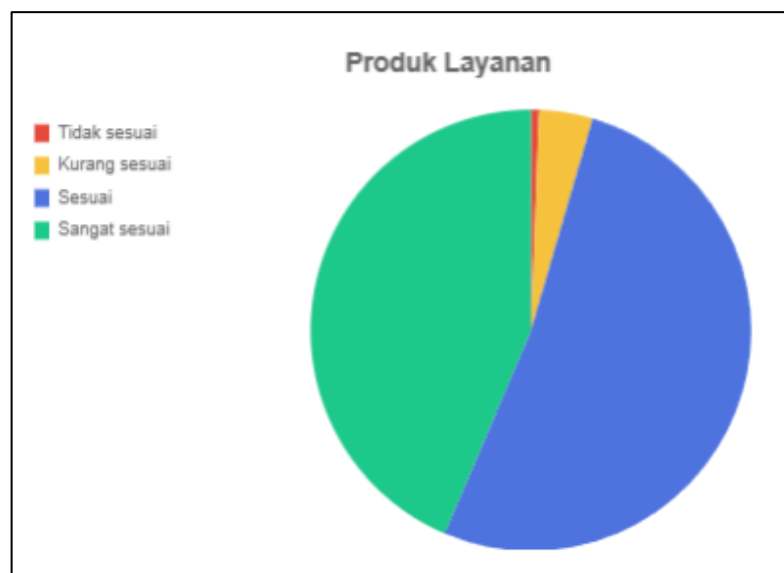
5. Kesesuaian Produk Layanan dengan Hasil yang Diberikan

Gambar 5.14
Distribusi Frekuensi Unsur 5 (Produk Layanan)

U-05. Produk Layanan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sesuai	7	0.59 %
Kurang sesuai	47	3.94 %
Sesuai	619	51.89 %
Sangat sesuai	520	43.59 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.15
Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 5 (Produk Layanan)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu lebih dari 95%, memberikan penilaian positif terhadap kesesuaian produk layanan dengan standar yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari dominasi kategori Sesuai dan Sangat sesuai, dengan angka 51,89% dan 43,59% secara berurutan. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa produk layanan masih belum sesuai, dengan 0,59% menyatakan Tidak sesuai dan 3,94% menyatakan Kurang sesuai.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa produk layanan dinilai sesuai antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh mayoritas responden. Lebih dari 95% responden merasa bahwa produk layanan yang diberikan sudah Sesuai atau bahkan Sangat sesuai dengan hasil yang diterima. Rendahnya angka pada kategori Tidak sesuai dan Kurang sesuai menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sangat minim. Hal ini mencerminkan keberhasilan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam memberikan hasil yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat.

6. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana

Gambar 5.16
Distribusi Frekuensi Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana)

U-06. Kompetensi Pelaksana		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak kompeten	4	0.34 %
Kurang kompeten	36	3.02 %
Kompeten	602	50.46 %
Sangat kompeten	551	46.19 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.17
Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu lebih dari 95%, memberikan penilaian positif terhadap kompetensi pelaksana dalam pelayanan. Hal ini terlihat dari dominasi kategori Kompeten dan Sangat kompeten, dengan angka 50,46% dan 46,19% secara berurutan. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa kompetensi pelaksana masih belum memadai, dengan 0,34% menyatakan Tidak kompeten dan 3,02% menyatakan Kurang kompeten.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana dalam pelayanan dinilai sangat baik oleh mayoritas responden. Lebih dari 95% responden memberikan penilaian positif, dengan menempatkan petugas pada kategori Kompeten dan Sangat kompeten. Tingginya dominasi penilaian positif ini mencerminkan kualitas sumber daya manusia yang mampu memenuhi standar kompetensi pelayanan dengan optimal. Sementara itu, rendahnya angka pada kategori Tidak kompeten dan Kurang kompeten menunjukkan bahwa kendala terkait kemampuan pelaksana hampir tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan keberhasilan

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam membangun kapasitas petugas yang profesional, berkompeten, dan mampu menjawab ekspektasi serta kebutuhan masyarakat dengan baik.

7. Perilaku Pelaksana terkait Kesopanan dan Keramahan

Gambar 5.18
Distribusi Frekuensi Unsur 7 (Perilaku Pelaksana)

U-07. Perilaku Pelaksana
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sopan dan ramah	3	0.25 %
Kurang sopan dan ramah	34	2.85 %
Sopan dan ramah	614	51.47 %
Sangat sopan dan ramah	542	45.43 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.19
Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 7 (Perilaku Pelaksana)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu lebih dari 95%, memberikan penilaian positif terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Hal ini terlihat dari dominasi kategori Sopan dan ramah serta Sangat sopan dan ramah, dengan angka masing-masing 51,47% dan 45,43%. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa perilaku petugas masih belum memadai, dengan 0,25% menyatakan Tidak sopan dan ramah dan 2,85% menyatakan Kurang sopan dan ramah.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan dinilai sangat positif oleh mayoritas responden, dengan lebih dari 95% menilai petugas sopan dan ramah. Tingginya angka ini mencerminkan keberhasilan dalam membangun budaya pelayanan yang berfokus pada keramahan dan kesantunan. Sementara itu, rendahnya penilaian negatif menunjukkan bahwa ketidaksesuaian perilaku petugas terhadap standar pelayanan nyaris tidak terjadi, menjadi indikator kuat profesionalisme petugas dalam memberikan pengalaman memuaskan bagi masyarakat.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

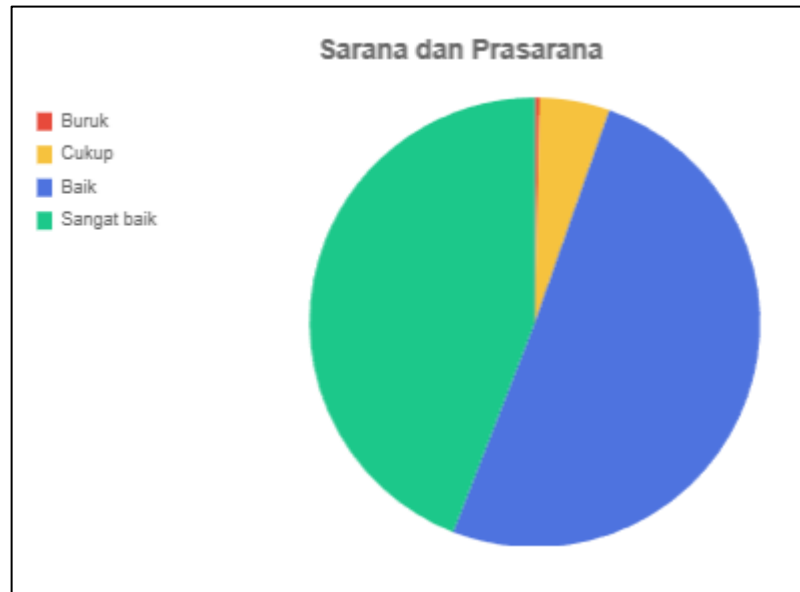
Gambar 5.20
Distribusi Frekuensi Unsur 8 (Sarana dan Prasarana)

U-08. Sarana dan Prasarana		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.		
Kategori	Jumlah	Persen
Buruk	4	0.34 %
Cukup	60	5.03 %
Baik	603	50.54 %
Sangat baik	526	44.09 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.21

Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 8 (Sarana dan Prasarana)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu lebih dari 94%, memberikan penilaian positif terhadap kualitas sarana dan prasarana. Hal ini terlihat dari dominasi kategori Baik dan Sangat baik, dengan angka 50,54% dan 44,09% secara berurutan. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa kualitas sarana dan prasarana masih belum memuaskan, dengan 0,34% menyatakan Buruk dan 5,03% menyatakan Cukup.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Lebih dari 94% responden memberikan apresiasi positif, terutama dalam kategori Baik dan Sangat Baik. Tingginya angka ini menggarisbawahi keberhasilan dalam memastikan infrastruktur yang memadai dan sesuai kebutuhan publik. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian Cukup atau Buruk, menunjukkan bahwa kendala terkait kualitas sarana dan prasarana bersifat minimal. Hasil ini mencerminkan pengelolaan yang efektif serta komitmen Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam mendukung pelayanan publik yang optimal.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Gambar 5.22

Distribusi Frekuensi Unsur 9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)

U-09. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak ada	5	0.42 %
Ada tetapi tidak berfungsi	33	2.77 %
Berfungsi kurang maksimal	274	22.97 %
Dikelola dengan baik	881	73.85 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.23

Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 9
(Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu 73,85%, menyatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan Dikelola dengan baik. Sebaliknya, terdapat responden yang menyatakan penanganan pengaduan Berfungsi kurang maksimal dengan persentase 22,97%, responden merasa penanganan pengaduan Ada tetapi tidak berfungsi sebesar 2,77%, dan 0,42% lainnya menjawab bahwa Tidak ada penanganan pengaduan untuk pengguna layanan.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan apresiasi yang signifikan terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan, yang dinilai telah dikelola dengan baik oleh 73,85% responden. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan sistem yang ada, mengindikasikan upaya yang telah dilakukan untuk memberikan solusi yang efektif terhadap keluhan pengguna layanan. Namun demikian, hasil survei juga mengungkapkan bahwa masih terdapat ruang yang cukup besar untuk perbaikan, terutama untuk meningkatkan kualitas dan keandalan sistem pengelolaan pengaduan.

Temuan ini mencerminkan keberhasilan yang patut diapresiasi dalam memenuhi mayoritas kebutuhan pengguna, tetapi di sisi lain juga menyoroti pentingnya langkah-langkah strategis untuk mengoptimalkan sistem yang ada. Hal ini meliputi peningkatan efektivitas dalam menindaklanjuti pengaduan, konsistensi dalam pelayanan di seluruh lini, serta memperluas jangkauan sistem agar dapat memberikan pengalaman yang lebih inklusif dan merata. Dengan demikian, upaya ini diharapkan tidak hanya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara menyeluruh, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

5.4 Hasil Survei berdasarkan Pertanyaan Tambahan

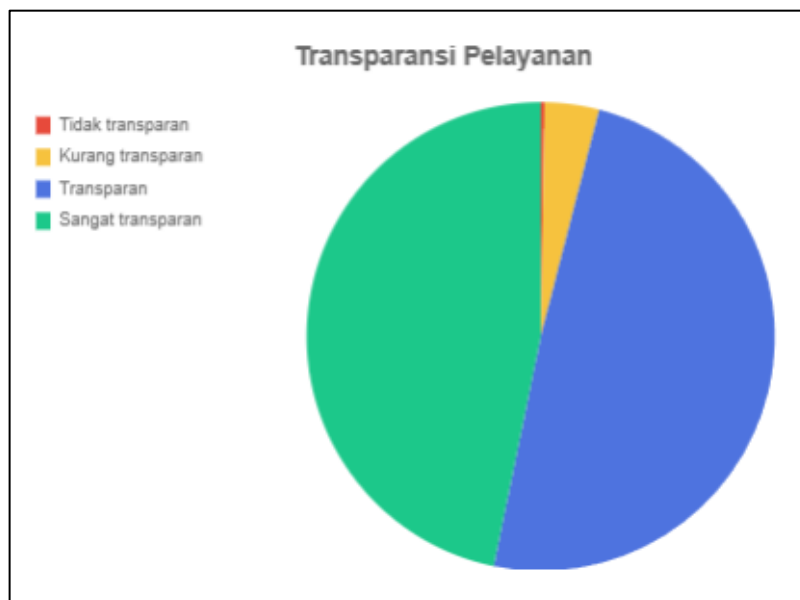
1. Transparansi Pelayanan

Gambar 5.24
Distribusi Frekuensi Unsur 10 (Transparansi Pelayanan)

U-10. Transparansi Pelayanan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan? (Kemudahan akses informasi pelayanan, Ketersediaan alur pelayanan)		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak transparan	3	0.25 %
Kurang transparan	45	3.77 %
Transparan	587	49.2 %
Sangat transparan	558	46.77 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.25
Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 10 (Transparansi Pelayanan)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu lebih dari 95%, memberikan penilaian positif terhadap transparansi pelayanan yaitu meliputi kemudahan akses informasi pelayanan dan ketersediaan alur pelayanan. Hal ini terlihat dari dominasi kategori Transparan dan Sangat

transparan, dengan angka 49,2% dan 46,77% secara berurutan. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa transparansi pelayanan masih belum memuaskan, dengan 0,25% menyatakan Tidak transparan dan 3,77%% menyatakan Kurang transparan.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai transparansi pelayanan sangat baik. Lebih dari 95% responden memberikan apresiasi positif, terutama dalam kategori Transparan dan Sangat transparan. Tingginya angka ini menggarisbawahi keberhasilan dalam menyediakan akses informasi yang mudah dan alur pelayanan yang jelas bagi masyarakat. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian Kurang transparan atau Tidak transparan, menunjukkan bahwa kendala terkait transparansi pelayanan bersifat minimal. Hasil ini mencerminkan pengelolaan yang efektif serta komitmen Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam mewujudkan pelayanan yang terbuka, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Integritas Petugas Pelayanan

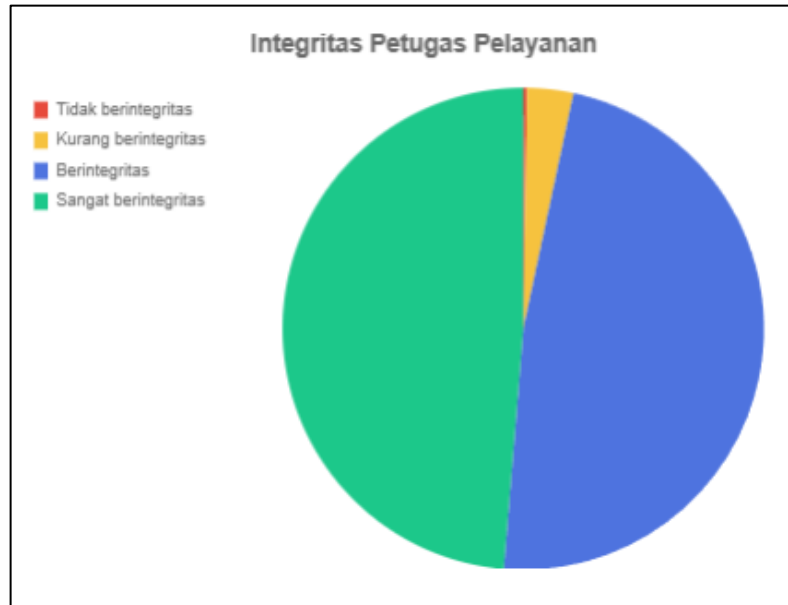
Gambar 5.26
Distribusi Frekuensi Unsur 11 (Integritas Petugas Pelayanan)

U-11. Integritas Petugas Pelayanan		
Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan? (Petugas tidak menerima pemberian atau biaya tambahan lainnya)		
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak berintegritas	3	0.25 %
Kurang berintegritas	37	3.1 %
Berintegritas	572	47.95 %
Sangat berintegritas	581	48.7 %
TOTAL	1193	100 %

Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Gambar 5.27

Grafik Distribusi Frekuensi Unsur 11 (Integritas Petugas Pelayanan)



Sumber: Olah Data Aplikasi Sukma, 2024

Dari total 1.193 responden, mayoritas responden, yaitu lebih dari 96%, memberikan penilaian positif terhadap integritas petugas pelayanan yaitu meliputi petugas tidak menerima pemberian atau biaya tambahan lainnya. Hal ini terlihat dari dominasi kategori Sangat berintegritas dan Berintegritas, dengan angka 48,7% dan 47,95% secara berurutan. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang merasa bahwa integritas petugas pelayanan masih belum memuaskan, dengan 0,25% menyatakan Tidak berintegritas dan 3,1% menyatakan Kurang berintegritas.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai integritas petugas pelayanan sangat baik, dengan lebih dari 96% memberikan penilaian positif, terutama dalam kategori Sangat berintegritas dan Berintegritas. Angka ini mencerminkan keberhasilan dalam memastikan petugas menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, tanpa menerima pemberian atau biaya tambahan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memenuhi standar etika dan profesionalisme yang tinggi dalam menjalankan tugasnya,

yang tentunya berkontribusi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian bahwa integritas petugas perlu diperbaiki. Persentase yang rendah ini menunjukkan bahwa kendala terkait integritas bersifat minimal dan tidak signifikan. Temuan ini menegaskan komitmen Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon dalam menjaga integritas dan profesionalisme petugas, serta memastikan pelayanan publik yang bebas dari praktik tidak etis, demi memperkuat kepercayaan masyarakat.

BAB VI

Kesimpulan dan Rekomendasi

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon Tahun 2024 pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap mutu layanan pada layanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon Data di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon yaitu **86.85** dengan kategori mutu pelayanan **B (Baik)**.
2. Mutu pelayanan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 untuk masing-masing unsur sebagai berikut :
 - a. Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sebesar 85,25
 - b. Kemudahan prosedur pelayanan sebesar 85,5
 - c. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebesar 84,5
 - d. Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan sebesar 95,25
 - e. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sebesar 84,5
 - f. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan sebesar 85,5

- g. Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sebesar 85,5
- h. Kualitas sarana dan prasarana sebesar 84,5
- i. Penanganan pengaduan pengguna layanan sebesar 92,5
- j. Transparansi pelayanan sebesar 85,5
- k. Integritas petugas pelayanan sebesar 86,25

Untuk hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap mutu layanan Cirebon Satu Data (CSD), Cirebon Siaga 112, Free Wifi (Cirebon Melet = Melek Internet), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), SP4N LAPOR!, dan Website Pemerintah Daerah Kota Cirebon Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon Tahun 2024 yang memiliki nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif dalam pelayanan sebesar 95,25 sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah Kecepatan Waktu, Produk Layanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu sebesar 84,5.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan, maka dalam rangka meningkatkan mutu layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon perlu dilakukan hal-hal berikut:

1. Peningkatan Kecepatan Waktu Pelayanan

Meskipun kecepatan waktu pelayanan mendapatkan penilaian yang cukup baik (84,5), masih terdapat potensi untuk perbaikan. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon dapat melakukan evaluasi dan analisis lebih mendalam terkait faktor-faktor yang menyebabkan waktu pelayanan masih dirasa kurang cepat. Penyederhanaan prosedur, peningkatan teknologi, serta peningkatan koordinasi antar petugas dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan mempercepat pelayanan.

2. Peningkatan Kualitas Produk Layanan

Dengan skor 84,5 pada Produk Layanan, perlu adanya upaya untuk memastikan bahwa produk layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon disarankan untuk memperkuat komunikasi mengenai standar layanan yang telah ditetapkan dan memastikan bahwa hasil yang diberikan sesuai dengan yang tercantum dalam standar tersebut.

3. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana yang memperoleh skor 84,5 menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal fasilitas dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung layanan. Peningkatan sarana dan prasarana yang lebih memadai akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan dan kualitas keseluruhan.

4. Pengelolaan Pengaduan yang Lebih Efektif

Meskipun penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan skor tertinggi (92,5), hasil survei juga menunjukkan bahwa ada sekitar 22,97% responden yang merasa penanganan pengaduan kurang maksimal, dan 2,77% responden merasa pengaduan ada tetapi tidak berfungsi. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan perlu lebih dioptimalkan. Disarankan untuk memperkuat sistem tindak lanjut pengaduan agar lebih efektif dan responsif. Peningkatan konsistensi dan perluasan sistem pengaduan dapat memberikan pengalaman yang lebih inklusif dan merata bagi masyarakat.

5. Peningkatan Kinerja Perangkat Daerah

Perangkat Daerah disarankan untuk lebih meningkatkan kinerja dan capaian target sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Kota Cirebon, guna mengurangi pengaduan yang bersifat substansial. Upaya untuk mencapai target yang lebih optimal dalam setiap layanan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

6. Respons Cepat terhadap Pengaduan

Meningkatkan kecepatan dalam merespons setiap pengaduan sangat penting untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan publik terus ditingkatkan. Perangkat Daerah diharapkan untuk lebih cepat dalam merespon pengaduan agar masalah dapat diselesaikan dengan segera, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

7. Sosialisasi Program Layanan yang Lebih Luas

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon sebaiknya melibatkan berbagai unsur pemerintah, dunia pendidikan, masyarakat, komunitas, dan pemangku kepentingan lainnya dalam sosialisasi program layanan. Pendekatan yang lebih inklusif ini akan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan yang tersedia, memperluas jangkauan informasi, serta mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam penggunaan layanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Barnes, James G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Daryanto & Ismanto. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id>.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi I. Jakarta: PT Prehalindo.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraheni, Peni. (2015). *Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmayanty, R. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sinambela, Poltak Lijan. Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supritana, Tjahya. (2003). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Surjadi, M. (2012). *Pelayanan Publik yang Prima*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA PER RESPONDEN

[illegible]

[illegible]

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-80	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3
Responden ke-81	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
Responden ke-82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden ke-84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
Responden ke-87	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Responden ke-88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-89	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-90	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2
Responden ke-91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-92	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-93	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Responden ke-94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-97	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Responden ke-98	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3
Responden ke-99	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-100	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3
Responden ke-101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-102	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-103	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2
Responden ke-104	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
Responden ke-105	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden ke-109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-113	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-114	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-115	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3

[illegible]

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-155	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden ke-156	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-157	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden ke-158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Responden ke-160	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden ke-161	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-163	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-164	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-165	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
Responden ke-166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-167	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden ke-168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-171	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-172	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-173	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-175	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-176	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-177	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-178	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden ke-179	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
Responden ke-180	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-181	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-183	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
Responden ke-184	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Responden ke-185	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-186	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Responden ke-187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-188	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden ke-189	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-190	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-193	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-196	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Responden ke-197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-199	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
Responden ke-200	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Responden ke-201	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-202	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-203	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-204	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-205	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2
Responden ke-206	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Responden ke-207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-208	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-209	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
Responden ke-210	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
Responden ke-211	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
Responden ke-212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-213	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-214	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Responden ke-215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-217	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-218	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-219	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-223	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-224	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-226	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1
Responden ke-227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-228	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-229	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-230	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-231	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden ke-232	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3

[illegible]

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-273	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-274	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-275	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-276	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-277	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-278	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-280	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-281	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-283	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-286	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-287	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-288	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-289	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-293	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-294	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
Responden ke-295	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-296	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden ke-297	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-298	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-301	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Responden ke-302	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
Responden ke-303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-306	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-309	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-310	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-311	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-312	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden ke-313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-314	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-315	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-316	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-318	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-319	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-320	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-321	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden ke-322	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-326	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-327	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-328	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-329	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Responden ke-330	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-331	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-333	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-337	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-339	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-343	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-345	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-346	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-347	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden ke-348	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-349	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-351	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-353	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-354	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-355	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-356	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-357	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-359	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-362	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-364	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
Responden ke-365	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-366	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-367	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-368	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-369	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-370	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-371	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden ke-372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-374	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-375	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-376	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-377	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden ke-378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-379	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
Responden ke-380	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-382	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-383	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-384	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Responden ke-385	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-386	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
Responden ke-387	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-388	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-389	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-390	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-391	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-392	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-394	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-395	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
Responden ke-396	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-397	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-398	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-399	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-400	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-402	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
Responden ke-403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-405	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-406	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-407	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-408	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-409	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-410	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-411	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-413	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden ke-414	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden ke-415	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2
Responden ke-416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden ke-417	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-418	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-419	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-420	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
Responden ke-421	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-422	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-424	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden ke-425	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
Responden ke-426	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-427	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-428	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-429	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-430	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-431	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden ke-432	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Responden ke-433	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-434	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-435	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-436	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden ke-437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-438	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-439	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-440	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden ke-441	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden ke-442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-443	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-444	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-445	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2
Responden ke-446	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden ke-447	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
Responden ke-448	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-449	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-450	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-451	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-452	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-454	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-455	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-456	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-457	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-458	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-459	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-460	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
Responden ke-461	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-462	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-463	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-464	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden ke-465	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-466	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4

[illegible]

[illegible]

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-545	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden ke-546	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-547	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-548	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-549	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-550	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-551	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-552	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-553	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-554	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-555	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-556	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-557	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-558	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-559	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-560	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-561	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-562	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-563	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-564	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-565	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
Responden ke-566	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Responden ke-567	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-568	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-569	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-570	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-571	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-572	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-573	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-574	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-575	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-576	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden ke-577	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-578	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
Responden ke-579	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-580	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-581	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-582	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-583	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

[illegible]

[illegible]

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-662	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Responden ke-663	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2
Responden ke-664	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
Responden ke-665	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-666	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-667	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-668	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-669	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-670	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden ke-671	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-672	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Responden ke-673	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-674	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-675	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-676	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-677	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
Responden ke-678	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-679	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
Responden ke-680	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden ke-681	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden ke-682	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-683	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-684	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-685	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-686	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-687	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-688	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
Responden ke-689	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-690	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-691	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-692	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Responden ke-693	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-694	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
Responden ke-695	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
Responden ke-696	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-697	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-698	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-699	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-700	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-701	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
Responden ke-702	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-703	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-704	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-705	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-706	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4
Responden ke-707	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Responden ke-708	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-709	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-710	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3
Responden ke-711	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
Responden ke-712	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-713	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-714	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
Responden ke-715	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-716	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden ke-717	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-718	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-719	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-720	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-721	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-722	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-723	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-724	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-725	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-726	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-727	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-728	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-729	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Responden ke-730	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
Responden ke-731	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden ke-732	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Responden ke-733	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-734	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-735	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-736	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
Responden ke-737	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4
Responden ke-738	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-739	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-740	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
Responden ke-741	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-742	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-743	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden ke-744	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-745	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Responden ke-746	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-747	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden ke-748	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Responden ke-749	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Responden ke-750	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Responden ke-751	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-752	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
Responden ke-753	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-754	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-755	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-756	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden ke-757	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-758	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-759	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-760	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-761	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-762	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Responden ke-763	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-764	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-765	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-766	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
Responden ke-767	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-768	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
Responden ke-769	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-770	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-771	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-772	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Responden ke-773	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-774	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Responden ke-775	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-776	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-777	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Responden ke-778	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-779	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden ke-780	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-781	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-782	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-783	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-784	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-785	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden ke-786	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-787	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden ke-788	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-789	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-790	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-791	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-792	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-793	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-794	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-795	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
Responden ke-796	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
Responden ke-797	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Responden ke-798	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Responden ke-799	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden ke-800	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-801	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-802	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
Responden ke-803	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-804	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
Responden ke-805	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden ke-806	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-807	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-808	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-809	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-810	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-811	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
Responden ke-812	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-813	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-814	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-815	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-816	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-817	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

[illegible]

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-857	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
Responden ke-858	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-859	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
Responden ke-860	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-861	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-862	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
Responden ke-863	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-864	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-865	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Responden ke-866	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-867	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-868	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-869	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-870	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-871	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden ke-872	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-873	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Responden ke-874	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-875	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
Responden ke-876	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-877	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-878	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-879	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-880	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-881	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-882	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-883	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Responden ke-884	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden ke-885	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Responden ke-886	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Responden ke-887	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-888	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3
Responden ke-889	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-890	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-891	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-892	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-893	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Responden ke-894	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Responden ke-895	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-896	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-897	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-898	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-899	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-900	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-901	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-902	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-903	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-904	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-905	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-906	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-907	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Responden ke-908	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-909	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-910	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
Responden ke-911	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3
Responden ke-912	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-913	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
Responden ke-914	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-915	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-916	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-917	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-918	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-919	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-920	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
Responden ke-921	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-922	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
Responden ke-923	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden ke-924	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Responden ke-925	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
Responden ke-926	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-927	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-928	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-929	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-930	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-931	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-932	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-933	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-934	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4

[illegible]

[illegible]

[illegible]

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-1052	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1053	2	1	3	4	3	3	4	2	3	4	4
Responden ke-1054	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1055	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1056	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1057	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1058	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1059	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1060	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1061	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Responden ke-1062	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1063	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1064	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Responden ke-1065	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1066	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1067	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1068	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1069	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden ke-1070	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
Responden ke-1071	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1072	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1073	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1074	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1075	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1076	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1077	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1078	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1079	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1080	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1081	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1082	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1083	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1084	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1085	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1086	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1087	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden ke-1088	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Responden ke-1089	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1090	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-1091	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1092	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1093	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
Responden ke-1094	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1095	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1096	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1097	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1098	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1099	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
Responden ke-1100	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
Responden ke-1101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1113	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1115	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1116	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
Responden ke-1117	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
Responden ke-1119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1121	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1122	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
Responden ke-1123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1124	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
Responden ke-1125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1126	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1127	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1128	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1129	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan										
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09	U-10	U-11
Responden ke-1130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1131	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
Responden ke-1132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1134	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden ke-1135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1138	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1139	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
Responden ke-1140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1142	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1143	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1144	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1146	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1148	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
Responden ke-1149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1150	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
Responden ke-1151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1153	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1155	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1157	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Responden ke-1158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1159	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
Responden ke-1160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden ke-1161	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1163	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Responden ke-1164	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
Responden ke-1165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden ke-1167	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
Responden ke-1168	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3

[illegible]